

TERTIANUM



Rapporto di gestione  
2023

Fiduciosi nel futuro

# In sintesi

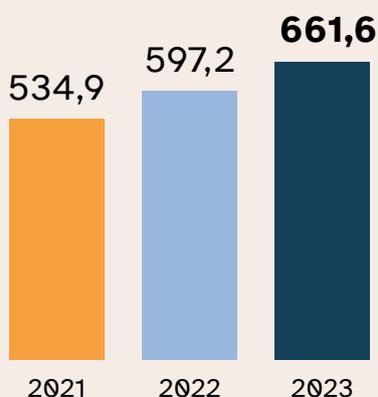
Stato: 31 dicembre 2023

## AZIENDA

### Fatturato

IN MIO. CHF

+10%



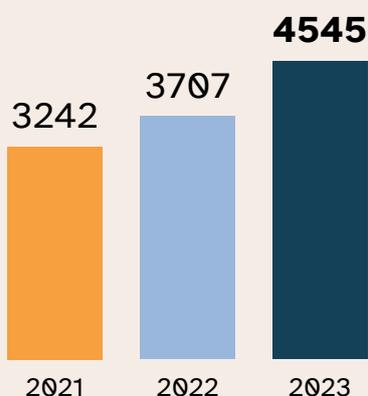
# 96

STRUTTURE IN 16 CANTONI

+8

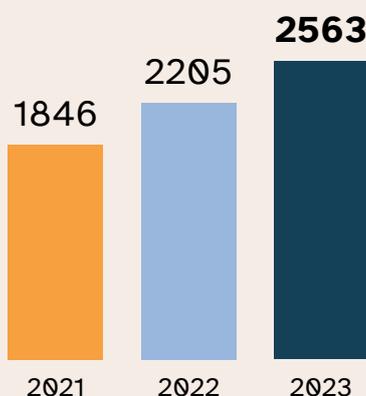
### Numero di letti di cura

+18,5%



### Numero di appartamenti

+14%



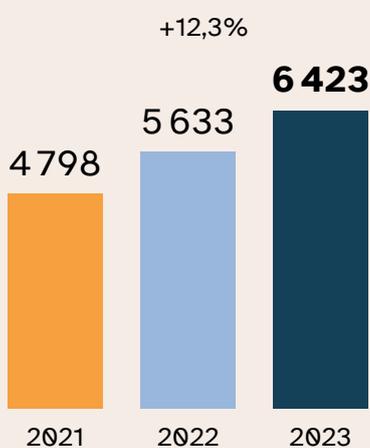
**92,2%**  
occupazione  
media annuale



**83%**  
occupazione  
media annuale

COLLABORATORI

Numero di collaboratori



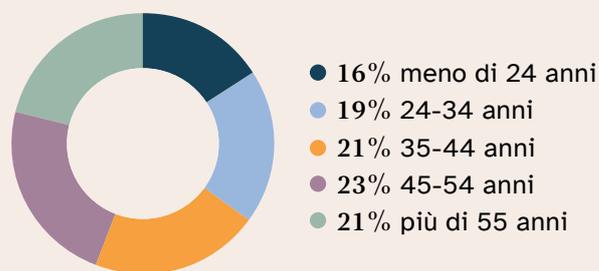
41

ETÀ MEDIA

103

NAZIONALITÀ

Mix di età



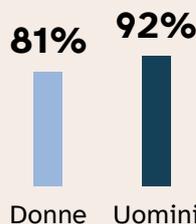
57%

DONNE IN POSIZIONI DIRIGENZIALI

+2%

83%

TASSO MEDIO DI OCCUPAZIONE



GRADO DI OCCUPAZIONE



FORMAZIONE E FORMAZIONE CONTINUA

530

APPRENDISTI

+31

175

APPRENDISTATI COMPLETATI

+1

54%

TASSO DI OCCUPAZIONE DEGLI APPRENDISTI

+18%

QUALITÀ E PROCESSI

36

STUDENTI SUP  
costante

12

NUMERO DI POSSIBILI FORMAZIONI PROFESSIONALI

ISO 9001:2015

RISPETTO DELLA CERTIFICAZIONE A LIVELLO DI GRUPPO



«Alla fine, è stata la cosa migliore  
che potessi fare. Per me è molto meglio  
qui da Tertianum ora che  
negli ultimi anni da solo in città.»

**Beda Wülser**

Ospite del centro abitativo e di cura  
Glasi, Bülach

# Indice



**P. 6** Prefazione comune del presidente del Consiglio di amministrazione e del CEO



**P. 18** Ritratto dell'ospite Claudine Bron



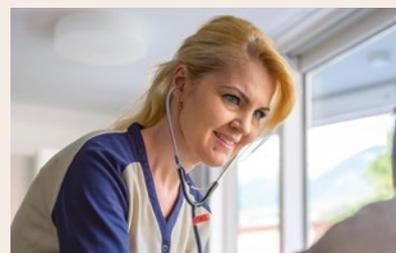
**P. 22** Ritratto degli ospiti Maria ed Elio Taddei



**P. 24** Progetti e crescita



**P. 34** La salute dei collaboratori in primo piano



**P. 48** Ritratto della collaboratrice Mihaela Cambianica

## SINTESI DEI CONTENUTI

<b>P. 6</b> Prefazione	<b>P. 24</b> Progetti e crescita	<b>P. 46</b> Ritratto della collaboratrice Rafika Teguig
<b>P. 10</b> Intervista al CEO Luca Stäger	<b>P. 32</b> La sostenibilità da Tertianum	<b>P. 48</b> Ritratto della collaboratrice Mihaela Cambianica
<b>P. 12</b> Orientamento strategico	<b>P. 34</b> La salute dei collaboratori in primo piano	<b>P. 50</b> Innovazione e processi
<b>P. 14</b> Principi aziendali	<b>P. 36</b> La gestione dell'energia nella pratica	<b>P. 54</b> Salute e qualità
<b>P. 16</b> Ritratto dell'ospite Beda Wülser	<b>P. 38</b> Lotta agli sprechi alimentari grazie all'IA	<b>P. 56</b> Panoramica delle strutture
<b>P. 18</b> Ritratto dell'ospite Claudine Bron	<b>P. 41</b> Sviluppo del personale	<b>P. 58</b> Gestione aziendale
<b>P. 20</b> Ritratto dell'ospite Paul Besmer	<b>P. 44</b> Ritratto della collaboratrice Lea Metz	
<b>P. 22</b> Ritratto degli ospiti Maria ed Elio Taddei		

## COLOPHON

**Edizione:** Gruppo Tertianum  
**Ideazione e redazione:** Comunicazione Tertianum, NeidhartSchön AG  
**Testi:** Kerstin Conz, Frank Nehlig

**Design e produzione:** NeidhartSchön AG  
**Traduzione:** Scheer-Partners  
**Fotografia:** Geri Kriskcher

# Fiduciosi nel futuro

---

Siamo lieti di poter aprire questo rapporto di gestione con una novità assoluta: per la prima volta, leggerete la prefazione congiunta del presidente del Consiglio di amministrazione e del CEO del Gruppo Tertianum. Siccome lavoriamo regolarmente a stretto contatto nella direzione strategica del Gruppo, abbiamo voluto rivolgere uno sguardo comune all'anno passato anche nel rapporto di gestione 2023.

Siamo inoltre felici di poter guardare indietro a un anno di successo per il Gruppo Tertianum. Tanto più che già nell'ultimo rapporto di gestione avevamo dichiarato di voler tornare rapidamente alla normalità dopo due anni di pandemia. Possiamo dire, con orgoglio, che ci siamo riusciti! Anche se naturalmente

**«In un ambiente complesso  
e altamente volatile, anche  
l'anno scorso è stato fondamentale  
rimanere flessibili e agili come  
azienda.»**

**Ole Wiesinger**

Presidente del Consiglio di amministrazione

il 2023 ha comportato una serie di sfide – tra cui le incertezze globali e la massiccia carenza di manodopera qualificata – siamo riusciti a consolidare la nostra posizione di azienda svizzera leader nel settore dell'assistenza residenziale e infermieristica e a proseguire la nostra crescita. Guardiamo quindi al futuro con fiducia.

I successi di quest'anno sono stati possibili solo grazie all'instancabile impegno e al duro lavoro dei nostri oltre 6400 collaboratori e al continuo sostegno dei nostri stimati ospiti. Vorremmo quindi iniziare esprimendo i nostri più sinceri ringraziamenti a tutti voi. Ai nostri collaboratori, che danno il meglio anche in tempi turbolenti e portano avanti Tertianum. Il vostro impegno, la vostra flessibilità e la vostra capacità di adattamento, cari collaboratori, hanno contribuito in modo significativo al raggiungimento dei nostri obiettivi anche nel 2023. E, naturalmente, ai nostri ospiti e alle loro famiglie: con la vostra fiducia e lealtà, avete creato la base della nostra motivazione e delle nostre prestazioni.

In un ambiente complesso e altamente volatile, anche l'anno scorso è stato fondamentale rimanere flessibili e agili come azienda. Allo stesso tempo, abbiamo perseguito con coerenza il nostro percorso strategico verso «One Tertianum», allineandolo alle sfide future. In quest'ottica, ci siamo concentrati sull'ulteriore sviluppo e sulla coerente attuazione della nostra strategia di sostenibilità. Crediamo fermamente che, come azienda, abbiamo l'obbligo di fornire un contributo positivo alla società e all'ambiente. Per saperne di più sui nostri principali obiettivi strategici per i





Il CEO Luca Stäger e il presidente del Consiglio di amministrazione Ole Wiesinger in dialogo.

prossimi anni e sulle nostre prime iniziative in questo senso, vi invitiamo a consultare il presente rapporto di gestione.

I buoni risultati dello scorso anno si sono riflessi anche nell'aumento significativo dell'occupazione dei letti e degli appartamenti in tutto il Gruppo, il che ci ha permesso di continuare la nostra crescita di

successo. Oltre all'inaugurazione del nuovo edificio sostitutivo del centro abitativo e di cura Casa Fiora a Zizers, abbiamo potuto consegnare il nuovo centro abitativo e di cura Usego-Park, che costituirà una nuova sede per Tertianum Brunnematt a Wangen bei Olten. Vista l'accelerazione del consolidamento del mercato svizzero dei fornitori di assistenza a lungo termine, siamo riusciti a espandere significativamente

«L'anno scorso ha dimostrato ancora una volta chiaramente che, oltre ai nostri obiettivi strategici con una chiara traiettoria di crescita, i nostri valori costituiscono un fattore chiave per il successo della nostra azienda.»

Luca Stäger  
CEO

le nostre capacità abitative e di cura con le acquisizioni dei centri Les Boveresses, Bodana Alterswohnen, Villa Sutter e, più recentemente, il Gruppo Reliva con cinque strutture. Nell'ambito della nostra strategia di portfolio, abbiamo anche deciso di chiudere la struttura Rosengarten a Kradolf, in quanto non più redditizia a medio-lungo termine. Con l'apertura della Residenza Du Lac a Lugano nell'estate del 2024, siamo in attesa della prima apertura di una residenza dopo oltre dieci anni.

L'anno scorso ha dimostrato ancora una volta chiaramente che, oltre ai nostri obiettivi strategici con una chiara traiettoria di crescita, i nostri valori costituiscono un fattore chiave per il successo della nostra azienda. Abbiamo quindi intensificato ulteriormente il nostro processo di sviluppo culturale a livello di Gruppo per garantire che, come datore di lavoro attrattivo con una cultura aziendale significativa, le persone giuste vogliano lavorare con noi per convinzione.

Siamo inoltre fermamente convinti che Tertianum non debba raggiungere solo il successo economico, ma soprattutto avere un impatto positivo sulla vita dei nostri ospiti, dei collaboratori e della società nel suo complesso. È per questo che abbiamo affinato i nostri principi aziendali e abbiamo concretizzato il nostro «purpose»: «Favoriamo la gioia di vivere.» Il nostro scopo e i nostri valori ci guidano in tutte le nostre azioni e decisioni e sono quindi parte integrante della nostra strategia aziendale.

E per concludere, vorremmo cogliere l'occasione per ricordare che il rapporto di gestione di quest'anno

presenta una nuova veste in termini di contenuto e di design. Il nuovo look si ispira alla nostra rinnovata identità di marchio, che lanciamo con la pubblicazione del presente rapporto di gestione. Vi auguriamo una piacevole lettura!

Fatte queste premesse, guardiamo con orgoglio all'anno passato e siamo felici dei successi ottenuti insieme a voi. Anche quest'anno guardiamo al futuro con grande fiducia, perché sappiamo di poter contare sul senso di responsabilità e sulla passione dei nostri collaboratori. Ancora una volta, sia a titolo personale che a nome del Consiglio di amministrazione e della direzione generale, vorremmo esprimere i nostri più sinceri ringraziamenti a tutti voi, cari collaboratori, per l'enorme impegno dimostrato ogni giorno!



**Dott. Ole Wiesinger**  
Presidente del Consiglio  
di amministrazione



**Dott. Luca Stäger**  
CEO

# Intervista al CEO

## Luca Stäger

Luca Stäger è il CEO del Gruppo Tertianum da oltre 14 anni. In questa intervista, ci dà un'idea dell'essenza di Tertianum e di dove ci porterà questo viaggio nei prossimi anni.



**Ha vissuto molte esperienze negli ultimi 14 anni al vertice di Tertianum. Qual è stata quella che l'ha segnata di più?**

L'esperienza che più mi è rimasta impressa l'ho vissuta dopo soli due anni di lavoro a Tertianum. Mi trovavo in una residenza per una conferenza con i 17 direttori di allora – all'epoca il Gruppo Tertianum era così «piccolo». Una donna di una certa età si avvicinò a me durante la pausa caffè e mi disse: «Giovannotto, ha l'aria stanca. Probabilmente lavora troppo. Guardi, presto compirò 100 anni e nella mia vita ho imparato una cosa: ciò che conta davvero sono le relazioni e l'amore da e per gli altri.» Questa frase mi è tornata in mente più volte nel corso degli anni. So-

prattutto quando abbiamo dovuto superare situazioni difficili, mi ha confermato che il nostro lavoro è un'attività significativa.

**Come si presenta la roadmap strategica del Gruppo Tertianum? Quali sono gli obiettivi più importanti?**

Nel 2023 abbiamo rivisto e riallineato la nostra strategia per i prossimi anni. Oltre a integrare pienamente il tema della «sostenibilità», un elemento chiave rimane il nostro approccio di crescita coerente, che si concentra sull'espansione organica e su acquisizioni mirate. Siamo costantemente alla ricerca di località in cui espandere i nostri servizi, in modo tale da poter offrire cure e assistenza di alta qualità a un numero ancora maggiore di persone in Svizzera. Stiamo inoltre valutando la possibilità di espanderci nei Paesi europei limitrofi.

**Che ruolo ha una cultura aziendale basata sui valori? E come la incoraggiate e la promuovete all'interno del Gruppo Tertianum?**

Tertianum vanta una cultura aziendale forte, caratterizzata dai nostri valori di «rispetto», «responsabilità» e «passione». Nel 2023 abbiamo anche definito il nostro «purpose»: «Favoriamo la gioia di vivere.» Nel complesso, sono queste le colonne portanti che ci garantiscono una solida base per il nostro percorso strategico. Dopotutto, sono le persone che lavorano nelle nostre 100 strutture a fare la differenza. È utile avere una direzione comune. È inoltre essenziale esemplificare i nostri valori e integrarli in tutti gli aspetti della nostra azienda. Solo così possiamo promuovere una comprensione e un agire comuni.

**Che importanza assumono per lei i valori del rispetto, della responsabilità e della passione nel suo lavoro quotidiano con Tertianum?**

Per me il rispetto significa in particolare che tutte le persone, indipendentemente dalla gerarchia aziendale, hanno la stessa importanza. Il contatto a pari livello assume un ruolo importante. Ciò significa essere accessibili e non avere più un ufficio proprio, per esempio, in modo da poter lavorare con un'ampia varietà di persone. Per me, responsabilità significa «pensare insieme» ai nostri ospiti e collaboratori ogni giorno. Valuto sempre le mie decisioni in base a due criteri fondamentali: sono vantaggiose per i nostri ospiti? I collaboratori sono in grado di affrontarle e le scelte semplificano il loro lavoro? E per passione intendo che, anche dopo 14 anni di lavoro con Tertianum, non avverto alcun segnale di stanchezza e mi sento sempre motivato a continuare a scrivere la nostra storia ogni mattina.

**«È sempre il contatto diretto e personalizzato tra i nostri collaboratori e gli ospiti la chiave per invecchiare bene nelle nostre case.»**

—  
**Luca Stäger**  
CEO

**Attualmente state rinnovando l'identità del marchio Tertianum. Può dirci qualcosa di più a riguardo?**

Il marchio «Tertianum» esiste in questa forma da circa sette anni. Dopo aver ridefinito i nostri valori e il nostro scopo, è stato quasi logico allineare anche l'identità del nostro marchio a questi valori e dargli un aspetto più fresco e moderno. Con il nostro nuovo claim, vogliamo esprimere che Tertianum offre ai suoi ospiti uno spazio «dove la gioia di vivere è di casa» in due sensi: una casa fisica sicura e uno spazio creativo in cui possono svilupparsi individualmente e a seconda delle loro esigenze personali.

**Quali sfide vede nel settore dell'assistenza ora e per i prossimi anni?**

**Come le sta affrontando Tertianum?**

Il settore delle cure sta affrontando una serie di sfide che continueranno a svilupparsi sia oggi che nei prossimi anni. Oltre ai cambiamenti demografici, la principale costante del momento è la persistente carenza di personale infermieristico qualificato. Ci stiamo concentrando su misure di reclutamento mirate, su condizioni di lavoro attrattive e sulla formazione continua per attirare e mantenere personale altamente qualificato. Inoltre, la durata del soggiorno nei nostri istituti continuerà a ridursi a causa del miglioramento dei servizi ambulatoriali e al miglioramento delle condizioni di salute in età avanzata. Di conseguenza, aumentano le esigenze di assistenza e cura di alta qualità per le persone più vulnerabili e di una migliore integrazione delle cure mediche e terapeutiche.

**Guardiamo nella sfera di cristallo: come saranno in futuro le case per la terza e la quarta età?**

È una domanda molto difficile. Molti pensano subito a nuove case con spazi multigenerazionali, soluzioni abitative miste, ecc. Sono convinto che, a prescindere dalla «confezione», le case per la terza e la quarta età del futuro saranno ancora un luogo dove la qualità della vita, l'autodeterminazione e la gioia di vivere attraverso la partecipazione sociale e la soddisfazione dei bisogni individuali saranno al centro. L'integrazione di nuove tecnologie, come l'assistenza dei robot, potrà certamente contribuire a sgravare gli addetti alle cure dai compiti ripetitivi, come la somministrazione dei medicinali. Idealmente, questo lascerà più tempo per il contatto diretto con gli ospiti. Dopotutto, è sempre il contatto diretto e personalizzato tra i nostri collaboratori e gli ospiti la chiave per invecchiare bene nelle nostre case. Ora e in futuro.

# Orientamento strategico

Sulla base di un'analisi completa, l'orientamento strategico del Gruppo Tertianum per il periodo 2024-2028 è stato rivisto e ridefinito congiuntamente dal Consiglio di amministrazione e dalla Direzione generale. Mentre il percorso strategico prosegue chiaramente nella direzione di «One Tertianum», la novità principale riguarda la completa integrazione del tema della «sostenibilità» nella strategia aziendale.

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, in Svizzera sono importantissimi la gestione interna dei talenti e il continuo miglioramento dell'attrattiva come datore di lavoro, per attirare i collaboratori migliori in un mercato occupazionale competitivo.

 **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. Solo con processi efficienti si può garantire una struttura dei costi competitiva a lungo termine. L'ottimizzazione dei processi avviene sia attraverso progetti di gruppo sia tramite programmi di miglioramento dei collabora-

tori 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 nonché sulla prospettiva a medio termine di diventare attivi sul mercato europeo nei prossimi anni. Tertianum consolida così la sua posizione di azienda leader in Svizzera nel settore residenziale e di cura, oggi e domani.

 **Sustainability:** nel 2023, con il quarto pilastro della sostenibilità, per la prima volta sono stati integrati nella strategia aziendale cinque temi cardine a lungo termine di questo settore. Il Gruppo Tertianum adempie così in modo trasparente all'obbligo di fornire un contributo positivo alla società e all'ambiente. Ad esempio, la riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> 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

Dopo che nel 2022 il Gruppo Tertianum ha ridefinito i valori aziendali «rispetto», «responsabilità» e «passione», nel 2023 i principi aziendali sono stati completamente rivisti su questa base. Il fulcro è stato lo sviluppo di un «purpose» (scopo aziendale), che è stato gradualmente integrato nell'azienda insieme ai valori dalla metà dello scorso anno. Nell'ambito di questo processo, anche la promessa del marchio è stata ridefinita e allineata coerentemente al purpose.



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.

In questo contesto, anche gli altri elementi dei principi aziendali «visione», «missione» e «filosofia» sono stati ridefiniti e riorganizzati:



## Visione

A COSA aspiriamo.

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



## Missione

COSA facciamo e COME lo facciamo.

Nel Gruppo Tertianum assistiamo i nostri ospiti con servizi personalizzati in tutte le fasi della vita in età avanzata, 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, un'assistenza infermieristica attenta, 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 sesso o dall'origine. Attraverso il nostro operato, vogliamo consentire alle persone che assistiamo di svolgere attività significative e di valore, dando così forma attiva 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.

### DOVE LA GIOIA DI VIVERE È DI CASA

L'impulso derivante dai nuovi valori e principi si rispecchierà ora anche nel marchio aziendale, per allinearli in modo coerente «Favoriamo la gioia di vivere». Inoltre, il marchio sarà gradualmente ripensato nel 2024.

In qualità di fornitore di soluzioni abitative per i senior, Tertianum vuole creare consapevolmente spazi in cui non solo si possa sperimentare, ma anche plasmare la gioia di vivere. Lo stesso obiettivo della promessa del marchio Tertianum: fornire alla terza e alla quarta età un ambiente personalizzato e sicuro in modo da potersi godere la vita – con spazio per l'indipendenza, lo sviluppo personale e l'interazione sociale. Il nuovo claim «Dove la gioia di vivere è di casa» lo riassume perfettamente.



## «Qui posso vivere come desidero»

**Beda Wülser**

*Ospite del centro abitativo  
e di cura Glasi, Bülach*

Per decenni Beda Wülser ha volato in giro per tutto il mondo. Come Maître de Cabine di Swissair, viaggiava spesso per due o tre settimane di seguito ed era responsabile di un team di 15 persone. Il suo luogo preferito? «Senza dubbio San Francisco!» Ora l'85enne non vuole più volare. Ha fatto due volte il giro del mondo in barca con il suo partner. Ogni volta sono stati via per oltre 100 giorni. Ma il suo partner è mancato nel 2018. Nell'agosto 2022, Beda Wülser si è poi trasferito nel centro abitativo e di cura Tertianum Glasi a Bülach. A dargli l'idea sono stati gli ex colleghi di Swissair, che vivono nella struttura. «Ci ho pensato un attimo e il giorno dopo ho chiamato qui.»

Gli amici pensavano che fosse pazzo. Lasciare il suo bellissimo appartamento nel centro di Zurigo? Ma l'85enne non ha rimpianti per la decisione presa. «Alla fine, è stata la cosa migliore che potessi fare. Per me è molto meglio qui ora che negli ultimi anni da solo in città.» Pur avendo vissuto a casa per 15 anni, aveva pochi contatti con i vicini. «Erano tutti impegnati con il lavoro e i figli, ovviamente.»

A Tertianum Glasi, gli basta scrivere un SMS per trovare qualcuno con cui bere un aperitivo al caffè in piazza. Durante il giorno, Beda Wülser partecipa al programma di attivazione, allenando il senso dell'equilibrio e la concentrazione, e frequenta il centro fitness di fronte. Ora fa parte anche del gruppo di camminate. Beda Wülser viaggia molto anche da solo. «Qui posso vivere come desidero.» A maggio andrà in Olanda al IJsselmeer, in autunno in giro per il Mediterraneo. Di recente ha viaggiato con il suo abbonamento generale sul Bernina Express. Quando i suoi amici vengono a trovarlo oggi, non pensano più che sia pazzo. Al contrario. «Stanno già pensando a quando verranno anche loro qui da Tertianum.»



*A 85 anni,  
il giramondo  
Beda Wülser ama  
ancora viaggiare.*



**Potete trovare ulteriori  
informazioni su Beda Wülser  
qui, nei divertenti video  
del casting per il nostro  
nuovo film aziendale  
(da agosto 2024!)**



[tertianum.ch/it/geschaeftsbericht](https://tertianum.ch/it/geschaeftsbericht)







## «Mi sento parte di una grande famiglia»

**Claudine Bron**

*Ospite del centro abitativo e di cura La Sorne, Delémont*

*Claudine Bron ama socializzare giocando a carte.*

*La 74enne fa ancora il bucato da sola.*



Claudine Bron ha sempre amato essere attiva. Il suo passatempo preferito era l'escursionismo. Ha anche fatto volontariato come istruttrice di ginnastica. Da alcuni anni però la 74enne soffre di una malattia genetica e le serve il deambulatore. Vivere da sola a casa, quindi, era ormai impossibile. Quando la sua vicina non c'era, diventava ansiosa. Ma si sentiva troppo giovane per una casa di riposo. Quando ha sentito parlare dell'offerta di appartamenti protetti presso il centro abitativo e di cura Tertianum La Sorne, ha deciso di compiere grande passo.

«Ora vivo qui la mia vita. Mi piace molto. Quando apro la finestra, sento il fiume e vedo la catena del Giura.» Claudine Bron fa ancora il bucato da sola. A parte questo, non deve più preoccuparsi di altro. Dopo poche settimane, le sue condizioni di salute sono migliorate rispetto a quando era a casa e il servizio di emergenza attivo 24 ore su 24 la fa sentire ancora più sicura.

Le piace sperimentare nuove cose durante le attività proposte all'interno della struttura. «Anche se non ho mai fatto qualcosa prima, ci provo». L'anno scorso ha partecipato alle olimpiadi per tutte le fasce di età, organizzate da Tertianum per le 14 strutture della Svizzera francese. I partecipanti hanno potuto sfidarsi in varie discipline. Il suo gioco preferito sono però le carte. Quel che preferisce, nella sua nuova casa, è la socializzazione. Claudine Bron riceve molte visite, anche più di prima. Ha anche incontrato vecchi amici da Tertianum. «Conosco Rose-Marie da 40 anni. È stata lei la mia insegnante di ginnastica.» Ha anche stretto amicizia con un amico di suo fratello. «Mi sento parte di una grande famiglia. E quando arriva qualche nuovo ospite, gli chiedo sempre se gioca anche a carte.»

**Scoprite di più su Claudine Bron qui, nei divertenti video del casting per il nostro nuovo film aziendale (da agosto 2024!)**



[tertianum.ch/it/geschaeftsbericht](https://tertianum.ch/it/geschaeftsbericht)

## «Qui sento di potermi rilassare veramente»

**Paul Besmer**

*Ospite della residenza Huob,  
Pfäffikon*

Paul Besmer aveva 19 anni quando vinse il premio dell'Associazione di lotta svizzera della Svizzera centrale. Era il 1961 e oggi il trofeo è in bella mostra accanto al divano della Tertianum Residence Huob di Pfäffikon. «Il giovane macellaio forzuto di Pfäffikon», titolava il giornale dell'epoca. È ancora oggi un tipo sportivo. Il martedì e il giovedì frequenta la palestra della residenza e ora ha la chiave della piscina interna, per cui può nuotare anche la domenica. «Qui sento di potermi rilassare veramente.» È stato difficile per l'ottantenne lasciare la sua grande casa dopo 44 anni, quando lui e la moglie si sono trasferiti a Tertianum Huob nell'aprile 2023. La coppia ha sempre ospitato molti amici a casa. Paul Besmer cucinava e intratteneva tutti. Hanno deciso di trasferirsi quando la moglie si è ritrovata in sedia a rotelle.

«Qui ci hanno accolti benissimo», ricorda. Sua moglie ha potuto godersi la struttura per tre mesi, finché non è mancata a luglio. «I primi tempi sono stati parecchio difficili per me. Ma a Huob mi sono distratto.» Una volta al mese, Tertianum ospita la riunione della classe 1944. Vengono regolarmente anche alcuni amici da fuori città. Poi tira fuori la tavola dei dadi, come faceva una volta. «La cosa più importante nella vecchiaia è la compagnia.» Paul Besmer non vuole più cucinare da solo. «Quando sono arrivato qui, ho un po' smesso.» A volte fa provviste anche per la cucina interna della residenza. Per esempio in autunno, quando è andato a far funghi e ha portato allo chef i porcini per il risotto. Paul Besmer rifornisce i suoi nuovi vicini anche di formaggio di montagna urano. Il fatto che sua moglie non sia più con lui talvolta lo rattrista. Ma la voglia di vivere sta lentamente tornando e ha persino festeggiato il suo 80° compleanno come si deve. Questa volta al ristorante Tertianum.

*A Paul Besmer  
è tornata la voglia di  
vivere grazie allo sport.*



**Scoprite di più su  
Paul Besmer qui, nei divertenti  
video del casting per il  
nostro nuovo film aziendale  
(da agosto 2024!)**



[tertianum.ch/it/geschaeftsbericht](https://tertianum.ch/it/geschaeftsbericht)





## «Maria è più di una semplice amica»

Maria ed Elio Taddei  
con la loro vicina Bruna

Ospiti del centro abitativo e di cura  
Turrita, Bellinzona



*Nuovi amici: Bruna  
Oetiker (a destra)  
e i coniugi Taddei.*

*A Elio Taddei piace  
lavorare il legno.*



**Scoprite di più su Maria,  
Elio e Bruna qui, nei divertenti  
video del casting per il  
nostro nuovo film aziendale  
(da agosto 2024!)**



[tertianum.ch/it/geschaeftsbericht](https://tertianum.ch/it/geschaeftsbericht)

Maria ed Elio Taddei si sono trasferiti nel centro abitativo e di cura Turrita, alla periferia di Bellinzona, a metà 2023. Dopo sei mesi, hanno già allacciato buoni contatti con i vicini. «Ultimamente a casa mi sentivo molto triste», racconta Maria Taddei. «Avevo forti dolori alla schiena e non potevo più occuparmi come si deve di mio marito. Era molto deprimente.» Da Tertianum, la sua salute e il suo umore sono migliorati rapidamente. «Qui abbiamo molte opportunità. Vado regolarmente a fare ginnastica e fisioterapia all'interno della struttura. Mio marito si diverte a lavorare il legno e se ho bisogno di aiuto, c'è sempre qualcuno pronto ad aiutare.» La coppia ama passeggiare insieme lungo il fiume o prendere l'autobus per Bellinzona alla fermata vicina. Durante la pandemia, la coppia ha imparato a usare il computer. Se non possono andare a trovare gli amici di persona, si incontrano in videoconferenza. E se i figli non hanno tempo di accompagnarli agli incontri religiosi, assistono al culto su Internet.

Anche l'appartamento è di loro gradimento. «È molto luminoso e confortevole. Possiamo ritirarci in qualsiasi momento e, se ci va, possiamo incontrare i nostri amici al ristorante.» Una di queste amiche è la vicina Bruna Oetiker. Anche Bruna si è ambientata rapidamente da Tertianum. Dopo la morte del marito, non si sentiva più a suo agio a vivere da sola in casa. Da Tertianum ha ritrovato la gioia di vivere. E Maria? «Maria è più di una semplice amica. Maria è come una sorella per me.» Oggi non tornerebbe più nella sua vecchia casa. «Qui c'è tutto quello di cui ho bisogno, e anche di più.»

# Un chiaro percorso di crescita

Nel 2023, il Gruppo Tertianum ha registrato una forte crescita grazie ad acquisizioni strategiche, che hanno ampliato in modo significativo il portafoglio di servizi e permesso di consolidare costantemente la presenza in Svizzera. Dal 2024 al 2027 sono previste ulteriori acquisizioni e numerose aperture nella Svizzera tedesca, nella Svizzera francese e in Ticino.



Casa per la terza e la quarta età  
Bodana, Salmsach/TG

## OTTIMIZZAZIONI E COSTRUZIONI SOSTITUTIVE

Nell'ultimo anno sono state realizzate ottimizzazioni e costruzioni sostitutive in diverse sedi del Gruppo Tertianum. La seconda fase di costruzione del nuovo edificio sostitutivo per il centro abitativo e di cura Tertianum Casa Fiora a Zizers/GR è stata completata alla fine di maggio 2023 e i 15 appartamenti ristrutturati nell'edificio Malva sono pronti per essere assegnati. L'edificio è immerso in un ampio parco, nella zona settentrionale del villaggio vinicolo di Zizers, e offre una fantastica vista sulla catena montuosa del Calanda. Il nuovo centro abitativo e di cura Tertianum Usego-Park a Olten/SO è stato consegnato a dicembre e costituisce una nuova sede per il Tertianum Brunnematt a Wangen bei Olten. Aggiunge 25 posti di cura e 24 appartamenti protetti e completa l'offerta esistente nella regione.



Centro abitativo e di cura Tertianum Casa Fiora a Zizers/GR

#### ACQUISIZIONI

Anche nel 2023 sono state portate a termine con successo diverse acquisizioni, alcune delle quali sono già state pienamente integrate nel Gruppo Tertianum.

- **Centro abitativo e di cura**

- **Tertianum Les Boveresses, Losanna/VD**

- Con effetto retroattivo al 1° gennaio 2023, Tertianum ha rilevato il centro di cura Les Boveresses Sàrl a Losanna/VD, aperto nel 1999. Il centro di cura dispone di 42 posti letto che possono accogliere ospiti per soggiorni di breve e lunga durata e dispone anche di un reparto psicogeriatrico.

- **Casa per la terza e la quarta età**

- **Bodana, Salmsach/TG**

- La casa per la terza e la quarta età e di cura Bodana a Salmsach/TG è integrata nel Gruppo Tertianum dal 30 maggio 2023. Bodana continua a portare avanti in modo indipendente il suo

concetto collaudato di vita mista sotto l'egida del Gruppo Tertianum. La struttura offre 50 posti abitativi e di cura per fasce miste di età che possono essere utilizzati sia da persone che necessitano di assistenza in età pensionabile sia da persone che percepiscono una rendita d'invalidità. Per imparare il più possibile dai concetti innovativi e collaudati di Bodana (tra cui la cucina biologica, la cosmesi naturale e la pulizia ecologica), il Gruppo Tertianum ha rinunciato alla consueta integrazione completa nell'ambito dell'acquisizione e consente all'attività esistente di andare avanti in maniera autonoma.

- **Centro abitativo e di cura**

- **Tertianum Villa Sutter, Nidau/BE**

- La casa per la terza e la quarta età e di cura Villa Sutter a Nidau/BE è stata integrata nel Gruppo Tertianum il 3 luglio 2023. Il centro di cura dispone di oltre 30 letti.



Centro abitativo e di cura Vivale Neuhegi, Winterthur/ZH (Reliva AG)



«Con una chiara attenzione alle acquisizioni strategiche e alle nuove aperture, continueremo coerentemente il nostro percorso di crescita in futuro, per offrire cure e assistenza di elevata qualità in tutta la Svizzera.»

**Nicolas Crognaletti**  
Chief Development Officer

- **Gruppo di case per la terza e la quarta età e di cura Reliva AG, Zurigo/ZH**

Tertianum ha acquisito il gruppo di case per la terza e la quarta età e di cura Reliva AG con sede a Zurigo, per un totale di cinque sedi e circa 430 collaboratori dal 14 dicembre 2023. Reliva Holding AG gestisce quattro centri per i senior con 389 letti di cura e 94 appartamenti con il marchio «Vivale» nei cantoni di Zurigo, Lucerna, Berna e Argovia, che offrono una gamma completa di servizi residenziali, di assistenza e di cura. Con il marchio «Reliva», il Gruppo gestisce anche il primo hotel per pazienti aperto in Svizzera con 108 camere a Losanna, in stretta collaborazione con l'Ospedale universitario di Losanna (CHUV). Per garantire una transizione ordinata e ben coordinata, Reliva AG sarà completamente integrata nel Gruppo Tertianum solo al 1° gennaio 2026.



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

### NUOVE APERTURE E PROGETTI IN VISTA

Le prospettive di crescita del Gruppo Tertianum sono molto promettenti, con nuove aperture, costruzioni sostitutive e progetti in tutte le regioni linguistiche della Svizzera:

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

L'apertura dell'esclusiva Residenza Du Lac è prevista per l'estate 2024. Direttamente sulle sponde del Lago di Lugano sorgeranno 56 spaziosi appartamenti da 2,5 a 3,5 locali, due lussuosi attici e 40 suite di cura singole.

- **Centro abitativo e di cura Tertianum Perron Vert, Egnach/TG**

Il nuovo edificio sostitutivo del Tertianum Seerose a Egnach/TG comprenderà 56 posti letto e 17 appartamenti in posizione centrale. L'inaugurazione è prevista per il 2026. La cerimonia di posa della prima pietra si è tenuta il 30 novembre 2023 e nel marzo 2024 è stato ottenuto il permesso di costruzione.

Altri progetti sono in fase avanzata di acquisizione o allo stadio di pianificazione iniziale:

- **Centro abitativo e di cura Tertianum Gublerpark, Unterengstringen/ZH**

Apertura prevista per il 2027; 64 posti letto e reparto demenza

- **Centro abitativo e di cura a Biel/BE**

Apertura prevista per l'estate 2027; 54 posti letto e 28 appartamenti

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

Apertura prevista nel 2027; 80 posti letto e 19 appartamenti

Tertianum continua un percorso di crescita coerente con una strategia attiva di acquisizione e sta esaminando costantemente l'acquisizione di strutture da inserire strategicamente nel portafoglio.

# Tanti progetti in vista

Stato: 31 dicembre 2023

A

Acquisizioni

B

Ristrutturazioni

E

Aperture

**RELIVA AG**  
DICEMBRE 2023



**VIVALE  
NEUEGI,  
WINTERTHUR/ZH**

121 letti di cura  
36 appartamenti



**VIVALE  
SONNENPLATZ,  
EMMENBRÜCKE/LU**

54 letti di cura  
30 appartamenti



**VIVALE  
LINDENHOF,  
ORPUND/BE**

60 letti di cura  
28 appartamenti



**VIVALE  
KIRCHDORF,  
KIRCHDORF/AG**

46 letti di cura



**HÔTEL  
DES PATIENTS,  
LOSANNA/VD**

108 camere

2023



**TERTIANUM  
LES BOVERESSES,  
LOSANNA/VD**  
GENNAIO 2023

42 letti di cura



**BODANA,  
SALMSACH/TG**  
MAGGIO 2023

50 posti abitativi  
e di cura



**TERTIANUM  
CASA FIORA,  
ZIZERS/GR**  
GIUGNO 2023

60 letti di cura  
24 appartamenti



**TERTIANUM  
VILLA SUTTER,  
NIDAU/BE**  
LUGLIO 2023

30 letti di cura



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

40 letti di cura  
58 appartamenti



**TERTIANUM  
CENTRO ABITATIVO  
E DI CURA,  
BIEL/BE**  
2027

54 letti di cura  
28 appartamenti



**TERTIANUM ROLLIET  
PLANS-LES-OUATES,  
GINEVRA/GE**  
2027

80 letti di cura  
19 appartamenti

2024

2025

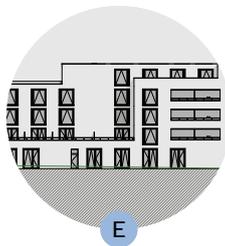
2026

2027



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

60 letti di cura  
24 appartamenti



**TERTIANUM  
GUBLER-PARK,  
UNTERENGSTRINGEN/ZH**  
2027

64 letti di cura



**TERTIANUM  
PERRON VERT,  
EGNACH/TG**  
2027

56 letti di cura  
17 appartamenti

# Abitare e vivere come in un sogno sul Lago di Lugano

56 appartamenti spaziosi da 2,5 a 3,5 locali, due lussuosi attici e 40 suite di cura individuali: la Residenza Du Lac sorge a Paradiso, direttamente sul Lago di Lugano e offre alloggi raffinati per la terza e la quarta età. L'apertura è prevista per l'estate 2024.



## CIFRE CHIAVE

2024

APERTURA

2

ATTICI

40

SUITE DI CURA

56

APPARTAMENTI

Gli appartamenti della Residenza Du Lac, a pochi chilometri da Lugano, sono distribuiti in due edifici, la «Casa Lago» e la «Casa Montagna». Entrambi sono collegati da un sottopassaggio e offrono una splendida vista sul Lago di Lugano e sulle maestose montagne, che invitano a fare escursioni e a visitare le cantine della zona. L'accesso al lago permette di fare gite in barca, passeggiate pittoresche e nuotate rinfrescanti. Anche la piscina terapeutica riscaldata consente di accedere direttamente al lago. Lugano offre inoltre un'ampia scelta di negozi e attività culturali. Per gli ospiti è a disposizione un servizio navetta.

Oltre all'ambiente elegante, alle offerte culturali e alla posizione spettacolare nell'angolo più soleggiato della Svizzera, gli ospiti possono aspettarsi la qualità di un servizio a cinque stelle e servizi esclusivi. Gli ospiti possono scegliere tra diversi pacchetti di servizi. Il sistema di emergenza 24 ore su 24 e le offerte benessere e fitness sono sempre incluse. Le suite di cura nell'edificio «Casa Montagna» sono dotate di sale comuni per le attività e la socializzazione, per soddisfare esigenze di cura elevate.

«Alla Residenza Du Lac i nostri ospiti trovano non solo una nuova casa, ma anche una comunità vivace che permette loro di godersi davvero questa nuova fase di vita», afferma il direttore generale Philipp Schärer. «Vogliamo consentire ai nostri ospiti di vivere in modo indipendente ai massimi livelli. Per noi è importantissimo offrire loro la massima libertà di scelta e autodeterminazione il più a lungo possibile.»

#### **RISTORANTE GOURMET CON VISTA LAGO**

L'offerta gastronomica non manca. Il ristorante gourmet interno «ariva» sorge a filo d'acqua e dispone di un'area aperta al pubblico, di un bar e di una sala fumatori, aperti sette giorni su sette.

Lo stile architettonico della Residenza Du Lac è all'avanguardia e soddisfa i più rigorosi standard ecologici. Tutti gli appartamenti sono dotati di un ampio soggiorno con cucina attrezzata di tutto punto, una lavatrice e un'asciugatrice nonché una spaziosa terrazza per rilassarsi all'aperto.

A seconda delle esigenze individuali, sono disponibili appartamenti con una (da 56 a 62 m<sup>2</sup>) o due (da 90 a 92 m<sup>2</sup>) camere da letto. I due attici si sviluppano su

una superficie di 156 m<sup>2</sup>. L'architettura sobria offre agli ospiti la possibilità di arredare i propri spazi secondo il proprio gusto, così da sentirsi subito a casa nel nuovo ambiente.

**«Vogliamo consentire ai nostri ospiti di vivere in modo indipendente ai massimi livelli.»**

**Philipp Schärer**



**Philipp Schärer**

Direttore generale della Residenza Du Lac

Philipp Schärer proviene da una famiglia di albergatori e si è diplomato alla scuola alberghiera di Losanna. Ha poi lavorato in Medio Oriente per Mövenpick Hotels & Resorts e successivamente nel settore alberghiero a cinque stelle in Svizzera, prima al Gstaad Palace e poi al famoso Grand Hotel Victoria-Jungfrau di Interlaken. Presso Tertianum, Philipp Schärer ha gestito prima la Residenza Al Parco a Muraltto/Locarno e poi ha assunto la direzione della Residenza Du Lac come project manager. Dall'estate 2024 accoglierà gli ospiti come direttore generale.

# La sostenibilità da Tertianum

**Ambiente, affari sociali e direzione aziendale. La strategia di sostenibilità di Tertianum è fondata su tre pilastri ed è parte integrante della strategia aziendale dal 2023.**

**Per i prossimi anni, cinque obiettivi principali a lungo termine sono al centro delle attività a livello di gruppo.**

Il Gruppo Tertianum prende assolutamente sul serio la propria responsabilità nei confronti delle persone, della società e dell'ambiente. Puntiamo a un elevato standard di qualità delle nostre attività e dei nostri servizi, ci impegniamo a rispettare le misure di protezione ambientale e gli standard sociali regionali, nazionali e internazionali, oltre a gestire le nostre strutture in modo etico e conforme alla legge. Inoltre, ci ispiriamo agli obiettivi globali degli Stati membri dell'ONU per lo sviluppo sostenibile (Sustainable Development Goals).

L'anno scorso, per la prima volta, il tema della sostenibilità è stato integrato a pieno titolo nella strategia aziendale di Tertianum e approvato dal Consiglio di amministrazione con le sue aree d'intervento principali. A livello di Gruppo è stata assegnata una posizione dirigenziale per l'orientamento strategico e l'ulteriore sviluppo, mentre alcuni manager specializzati dedicati sono responsabili della direzione operativa e dell'integrazione degli aspetti della sostenibilità (ad es. nella ristorazione, nel servizio di pulizia o negli acquisti).

## STRATEGIA E OBIETTIVI DI SOSTENIBILITÀ

La strategia di sostenibilità di Tertianum si fonda sui tre pilastri seguenti e soddisfa quindi i cosiddetti criteri ESG:

- ambiente (Environmental)
- società (Social)
- direzione aziendale (Governance)

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

## AMBIENTE

### OBIETTIVO 1:

#### GESTIONE DELL'ENERGIA E DEL CO<sub>2</sub>

Attribuiamo grande importanza all'introduzione di misure di risparmio energetico e alla riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>. A tal fine, nel 2023 è stata introdotta una strategia sistematica di gestione dell'energia a livello di Gruppo. Ad esempio, utilizziamo soffioni a risparmio idrico per le docce, passiamo all'illuminazione a LED ogni volta che è possibile e monitoriamo di continuo il nostro comportamento d'acquisto per ridurre i trasporti e gli imballaggi. Nel 2023 abbiamo registrato per la prima volta tutte le nostre emissioni dirette e indirette (ambito 1-3) in conformità con lo standard riconosciuto Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol), ottenendo così un quadro della nostra impronta di carbonio complessiva. Sulla base dei risultati ottenuti, definiremo i nostri obiettivi di riduzione dell'energia e dei gas a effetto serra per il 2024.

## CIFRE CHIAVE

**90 MWh**  
/M € fatturato

**5,5 MWh**  
/Ø FTE & ospiti

### INTENSITÀ ENERGETICA

**58,6 tCO<sub>2</sub>e**  
/M € fatturato

### INTENSITÀ DI GAS SERRA

«Prendiamo assolutamente sul serio la nostra responsabilità nei confronti delle persone, della società e dell'ambiente e abbiamo integrato pienamente il tema 2023 nella nostra strategia aziendale.»

Luca Stäger

CEO del Gruppo Tertianum

**OBIETTIVO 2:  
GESTIONE DEI RIFIUTI**

Miriamo a un uso efficiente e responsabile delle risorse naturali. Nel 2023, l'attenzione è stata rivolta agli «sprechi alimentari», per i quali è stato avviato un progetto pilota per ridurre la quantità. Il progetto sarà ora esteso a dodici ulteriori strutture. Nel 2024 ci concentreremo sull'ottimizzazione della gestione di tutti i rifiuti prodotti.

**SOCIETÀ**

**OBIETTIVO 3:  
QUALITÀ DELLE CURE**

Il nostro obiettivo è soddisfare ogni giorno i nostri ospiti e consentire loro di godersi la vita, oltre a garantire un elevato standard di qualità nelle cure e migliorarlo continuamente attraverso lo sviluppo e l'applicazione coerente di concetti di cura professionale. La nostra certificazione ISO 9001:2015, per la quale abbiamo ottenuto la ricertificazione nel 2023, conferma questo standard di qualità.

**OBIETTIVO 4:  
SVILUPPO E SALUTE DEI COLLABORATORI**

I nostri collaboratori sono importantissimi per noi. Come azienda, quindi, ci impegniamo ad attuare misure sostenibili per l'ulteriore sviluppo e la promozione della salute. Proponiamo un programma di formazione continua interna, offriamo numerose opportunità anche all'esterno e formiamo un numero crescente di apprendisti. Nell'anno in rassegna, siamo riusciti ad assumere oltre 500 apprendisti nel Gruppo Tertianum. Nel 2023, nell'ambito del primo

Leadership Day, è stato lanciato il programma di formazione continua dirigenziale «Leadership@Tertianum», che sarà perfezionato coerentemente nel 2024. Abbiamo inoltre condotto un sondaggio tra i collaboratori di tutto il Gruppo e siamo lieti di aver ottenuto per la prima volta il label «Great Place to Work». Per promuovere la salute dei collaboratori, l'anno scorso abbiamo introdotto un programma di gestione della salute al lavoro (GSL), che sarà ampliato su base interdisciplinare e interdipartimentale a partire dal 2024.

**DIREZIONE AZIENDALE**

**OBIETTIVO 5:  
INTEGRAZIONE DEGLI ASPETTI  
DI SOSTENIBILITÀ**

Siamo impegnati in una direzione aziendale chiara, responsabile, etica e conforme alla legge. Lo si riflette anche nelle nostre linee guida a livello di Gruppo, implementate costantemente dal 2021 e che includono la nostra direttiva sulla sostenibilità (ESG Policy), il nostro codice di condotta, le linee guida contro la corruzione e la concussione, la gestione dei regali, il whistleblowing, la sicurezza dei dati e la sicurezza informatica. Ci aspettiamo una direzione aziendale responsabile anche dai nostri fornitori. L'anno scorso abbiamo pertanto inserito le nostre aspettative nei confronti dei fornitori nelle nostre Condizioni generali di contratto (CGC).

# La salute dei collaboratori in primo piano

**Il tasso di malattia nelle case di riposo e di cura è ancora molto elevato. Tertianum reagisce con la gestione della salute al lavoro (GSL). Un investimento che si rileva proficuo.**

Per alcuni è la macchina nuova, per Franko Behrendt è la sua bicicletta. Il responsabile regionale delle 15 strutture della Svizzera orientale ama pedalare in sella alla sua bici da corsa sulle colline del lago di Costanza, vicino al suo ufficio presso il Tertianum Neutal di Berlingen. Una sensazione di estrema felicità. Ma trovare un senso nelle proprie azioni, come ad esempio sul posto di lavoro, è più importante che vivere quei brevi momenti di gioia. Franko Behrendt parla con i collaboratori della sua regione di ciò che li fa stare bene o di ciò che causa loro stress e di come si possa ottenere una vita soddisfacente.

Ridurre le assenze è un obiettivo importante per quasi tutte le aziende – lo specialista della salute vede la necessità di agire anche presso Tertianum, che registra un tasso di assenza del 3,4%. Questo perché un tasso di malattia elevato non solo comporta uno stress ulteriore per i colleghi in buona salute, ma prima o poi anche una maggiore fluttuazione, che aumenta la carenza di manodopera qualificata. Questo circolo vizioso deve essere spezzato. Nell'estate del 2023, Tertianum ha quindi deciso di contrastare l'assenteismo e la fluttuazione con la gestione della salute al lavoro (GSL).

Franko Behrendt, specialista del settore, è responsabile della GSL presso Tertianum. Una delle sue prime misure è stata il cosiddetto «turno della salute». Dall'autunno 2023, i collaboratori delle aziende della

Svizzera orientale possono dedicare un'intera giornata lavorativa alla cura della propria salute. Il turno della salute è facoltativo e viene offerto una volta al mese. «Puntualmente i partecipanti restano stupiti degli effetti e si rendono conto di ciò di cui hanno bisogno – o meno – per una vita di successo, soprattutto nella loro sfera personale», afferma Franko Behrendt. L'efficacia del turno della salute sarà analizzata in estate per decidere in che misura il progetto potrà essere ampliato. La domanda e la necessità degli interventi offerti dal turno della salute sono enormi.

Nell'ambito della GSL sono benvenute anche altre iniziative, tra cui le maratone aziendali. È importante che i progetti siano orientati alle esigenze e che l'atmosfera lavorativa ne tragga vantaggio. Tuttavia, la salute non significa solo sudore e attività fisica: per questo in futuro in tutte le regioni linguistiche saranno presenti persone di contatto per sostenere i collaboratori in situazioni di stress nell'ambiente di lavoro. Nella Svizzera francese e in Ticino esistono già persone di contatto interne per i collaboratori. Nella Svizzera tedesca, da aprile è disponibile un centro di consulenza esterno.

Il tema della salute sul posto di lavoro sarà una costante per tutto il 2024, con eventi sulla prevenzione dello stress, sull'equilibrio di vita e sul sostegno alla salute mentale. «Puntiamo a sensibilizzare il pubblico su una sana autogestione», afferma Franko Behrendt.

Una delle leve più importanti sono i dirigenti. «I dirigenti devono essere in grado d'instaurare rapporti di fiducia e garantire che i collaboratori siano impiegati in base ai loro punti di forza. In questo modo si evita il sovraccarico di lavoro», afferma Franko Behrendt. Anche il Leadership Day e il programma di direzione «Leadership@Tertianum» si concentrano su come promuovere questa atmosfera. Gli argomenti vengono poi ripresi nelle strutture attraverso le giornate della cultura organizzate ogni anno.

«La gestione della salute al lavoro costerà. Ma costerà ancora di più e ci saranno ancora più perdite se non investiremo in questo senso», afferma Franko Behrendt. «Possiamo raggiungere l'obiettivo a lungo termine di ridurre le assenze investendo nei fattori teorici. I fattori teorici si traducono in fatti concreti.» La riduzione del tasso di errore presuppone un'atmosfera priva di paure sul lavoro e nelle riunioni, in cui i membri del team osino parlare anche di questioni critiche. «Si migliora così la qualità del lavoro e il benessere dei collaboratori, il che può anche ridurre il tasso di assenze», afferma Franko Behrendt. «La salute dei collaboratori non è lo scopo e l'obiettivo di un'organizzazione. Nemmeno per Tertianum. Ma la GSL può aiutare a raggiungere gli obiettivi organizzativi rafforzando i collaboratori!»

Se i collaboratori godono di buona salute e svolgono il loro lavoro con passione, non è un bene solo per loro, ma anche per gli ospiti. Ecco perché, qualsiasi investimento nella salute dei collaboratori alla fine ripaga sempre in termini di qualità del lavoro. «Esiste un legame molto chiaro tra la salute dei collaboratori e il successo aziendale», afferma Franko Behrendt.

#### Gestione della salute al lavoro (GSL)

La GSL si riferisce allo sviluppo di strutture e processi aziendali che mirano a promuovere la salute sul posto di lavoro e nell'organizzazione, nonché ad abilitare i collaboratori a comportamenti salutari. Ciò non solo aumenta l'attrattiva dell'azienda come datore di lavoro, ma dimostrabilmente migliora anche la sua capacità innovativa e la qualità dei servizi offerti.

«La gestione della salute al lavoro costerà. Ma costerà ancora di più se non investiremo in questo senso.»

Franko Behrendt



Franko Behrendt

Responsabile della GSL

Dal novembre 2023 Franko Behrendt è responsabile della GSL del Gruppo Tertianum, oltre a ricoprire il ruolo di responsabile regionale per la Svizzera orientale. La sua carriera nel settore sanitario è iniziata 30 anni fa nel pronto soccorso come soccorritore e responsabile della qualità. Dopo aver studiato economia aziendale, nel 2004 ha iniziato la sua carriera come responsabile dei servizi sociali presso la Croce Rossa tedesca. Tra il 2005 e il 2017 ha assunto la responsabilità operativa e strategica dell'organizzazione non profit e delle sue filiali in qualità di amministratore delegato e membro del consiglio di amministrazione e ha conseguito un bachelor nella consulenza direttiva e organizzativa specializzandosi in «direzione e management». Nel 2018, Franko Behrendt è passato alla società di private equity Alloheim SE, dove ha lavorato inizialmente come responsabile regionale e successivamente come Chief Operating Officer / regione Nord-Ovest. Nel 2024 consegnerà un master in Workplace Health Management presso l'Università di Bielefeld.

# La gestione dell'energia nella pratica

**Eliane Hurni coordina il risparmio energetico e idrico dall'anno scorso.  
Il potenziale per l'ambiente è considerevole.**

Tertianum mira a realizzare un sostanziale risparmio energetico e idrico nel 2024. Per riuscirci, l'anno scorso sono stati ordinati 8000 regolatori di flusso per l'acqua, che sono stati installati negli impianti dal servizio tecnico nel primo trimestre del 2024. I nuovi regolatori ridurranno del 50% la portata dei rubinetti e delle docce. Invece di 13,5-15 litri al minuto, il flusso sarà di soli 5-7 litri. Un bene per l'ambiente: con l'installazione a posteriori si potrebbe risparmiare fino al 14% – circa 70 tonnellate – di acqua all'anno.

A causa dei prezzi elevati, anche la questione del risparmio energetico diventa sempre più importante. In collaborazione con Energia Svizzera, un'iniziativa della Confederazione, negli ultimi anni sono stati effettuati interventi in alcune strutture Tertianum della Svizzera occidentale per ridurre il consumo energetico. Nel 2024, l'ottimizzazione operativa legata all'energia sarà estesa a tutto il Gruppo, i sistemi di riscaldamento saranno riadattati e, laddove opportuno, le sorgenti luminose saranno convertite in LED o gli interruttori della luce saranno sostituiti dai rilevatori di movimento. In totale, sono state implementate oltre 50 misure di ottimizzazione. L'esperienza ha dimostrato che le misure di efficienza possono far risparmiare fino al 10% di energia. Nel 2023 è stato introdotto anche il monitoraggio energetico per misurare gli effettivi risparmi ottenuti.

Le misure sono coordinate da Eliane Hurni, da luglio 2023 responsabile della gestione immobiliare e della sicurezza. Insieme al suo team lavora a stretto contatto con i servizi tecnici delle oltre 90 strutture. Tuttavia, gli aggiornamenti tecnici da soli non bastano. Quando si tratta di risparmiare energia e acqua, anche gli utenti sono chiamati a fare la loro parte. Nella primavera del 2024 sono stati sensibilizzati al risparmio energetico tramite un'apposita campagna. Tuttavia, il programma di risparmio energetico non deve andare a scapito del comfort. Dopo tutto, anche gli ospiti devono sentirsi a proprio agio. L'obiettivo è piuttosto quello di evitare inutili sprechi di energia nell'interesse della tutela ambientale.

**«Con i dovuti accorgimenti  
possiamo risparmiare  
fino al 14% di acqua.»**

**Eliane Hurni**

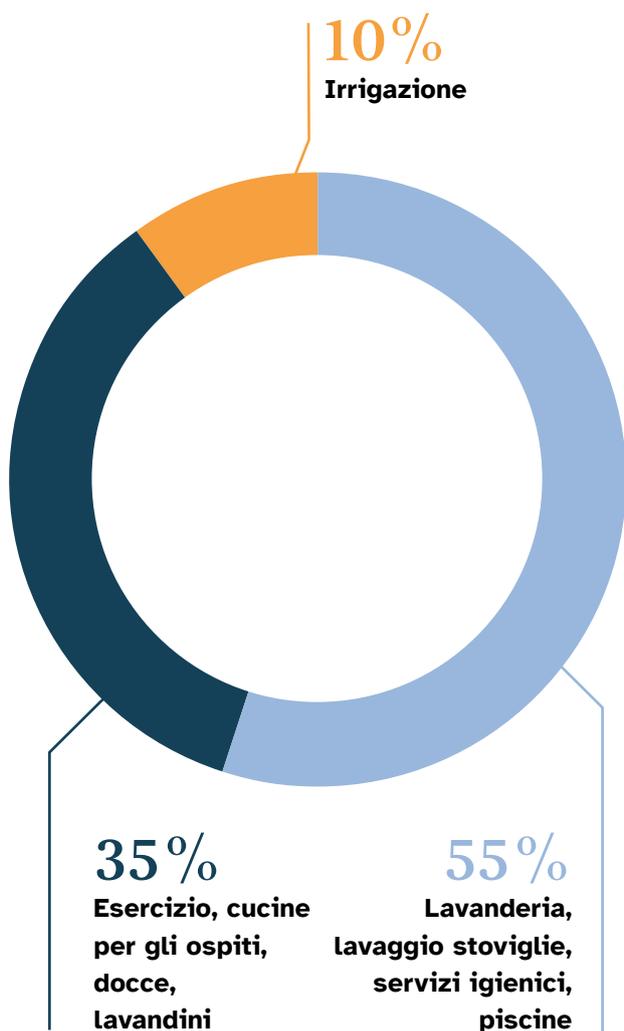
CIFRE CHIAVE

70 t 14%

POTENZIALE DI RISPARMIO IDRICO

all'anno

Quota di consumo idrico per settore



**Eliane Hurni**

Responsabile Gestione immobiliare e sicurezza

Eliane Hurni è responsabile della gestione immobiliare, della sicurezza e della gestione energetica di Tertianum dal 2023. In precedenza è stata per due anni e mezzo responsabile del Facility Management per la catena di grandi magazzini Globus AG. Dal 2013 al 2020 ha ricoperto diverse posizioni dirigenziali nel settore FM presso la Federazione delle cooperative Migros (FCM), tra cui quella di responsabile del mandato, presso il Glattzentrum Wallisellen e la sede centrale della FCM alla Limmatplatz. Eliane Hurni ha conseguito un bachelor in Facility Management presso la Scuola universitaria di scienze applicate di Zurigo. In seguito ha completato le sue conoscenze con un CAS in ottimizzazione aziendale energetica presso la Scuola universitaria di Lucerna.

# Lotta agli sprechi alimentari grazie all'IA

In passato, gli avanzi finivano semplicemente nella pattumiera. Ma in tre strutture di Tertianum, con l'ausilio di una telecamera si sono registrati, pesati e classificati automaticamente tutti gli avanzi tra luglio e dicembre 2023. L'obiettivo è utilizzare l'intelligenza artificiale (IA) per ridurre gli sprechi inutili. Il potenziale è enorme.

Immaginate di poter evitare talmente tanti sprechi alimentari in sei mesi da poter sfamare un'intera famiglia di quattro persone per tre anni. Non ci riuscite? Si può. Le tre strutture Tertianum Residenz Im Brühl (Zurigo), Tertianum Mitteldorfpark (Ostermündingen) e Tertianum Résidence (Berna) hanno dimostrato come sia possibile farlo in soli sei mesi. Tra luglio e dicembre 2023, tutti gli avanzi sono stati pesati e classificati con una bilancia da cucina intelligente nell'ambito di un progetto pilota. «Siamo riusciti a vederci chiaro sulle cause degli sprechi alimentari e a rispar-

miare tantissimo grazie a idee e misure semplici», afferma il responsabile del progetto Joel Schmutz. Il risparmio di CO<sub>2</sub>, dannoso per il clima, è stato di quasi 27 tonnellate per tutte e tre le strutture durante il progetto pilota. Inoltre, sono state risparmiate 5,7 tonnellate di rifiuti alimentari. Il progetto sarà quindi esteso a un'altra decina di strutture nel 2024. Sei inizieranno nel primo semestre dell'anno e sei nel secondo.

Kitty, una bilancia da cucina intelligente, ha reso possibili tutti questi risparmi. Kitty, come viene soprannominata la bilancia in una struttura, si chiama in realtà Kitro ed è stata sviluppata da una start-up di Zurigo e presentata a Tertianum in occasione dell'Innovation Day 2023. Evitare gli sprechi alimentari diventa importante nella lotta alle emissioni di CO<sub>2</sub> dannose per il clima. Solo nei ristoranti svizzeri e nelle mense aziendali e ospedaliere vengono buttate ogni anno circa 210 000 tonnellate di cibo commestibile, circa il 7% di tutti i rifiuti alimentari del Paese.

Anche i fondatori della start-up zurighese Kitro hanno dichiarato guerra agli sprechi alimentari. Naomi MacKenzie e Anastasia Hoffmann si sono conosciute alla scuola alberghiera EHL di Losanna e, durante gli stage, si sono rese conto di quanti rifiuti alimentari finiscono ogni giorno nella spazzatura. Oltre a Tertianum, la start-up è riuscita a convincere della sua idea anche note catene alberghiere come Hyatt e Hilton. Il sistema è sofisticato e la piattaforma è in continua



Tertianum Im Brühl, Zurigo



**Joel Schmutz**

Responsabile del progetto  
Gastronomia

Joel Schmutz lavora con Tertianum da oltre dieci anni. Dal 2014 al 2023 è stato capo cuoco presso la Residenza al Lido di Locarno e dal 2023 responsabile del progetto Gastronomia presso il Corporate Service Centre di Tertianum a Dübendorf. In questo ruolo è stato anche responsabile del progetto pilota per ridurre gli sprechi alimentari. Con un bagaglio di oltre 20 anni di esperienza nel settore della ristorazione presso importanti istituzioni e diversi rinomati ristoranti e alberghi come il gruppo Giardino Hotel, Joel Schmutz sa benissimo come ottimizzare i processi produttivi e implementare le nuove tecnologie. Il suo obiettivo non è solo quello di soddisfare al massimo i clienti, ma anche di lasciare un'impronta positiva e sostenibile sulla società.



espansione. Un algoritmo di deep learning analizza le foto e riesce a distinguere tra una carota intera e una semplice buccia. I risultati appaiono su un display e servono come base per prendere le decisioni, per riconoscere gli sprechi alimentari ed evitarli in futuro.

Grazie alle analisi di Kitro, le strutture sanno esattamente quanti e quali avanzi vengono prodotti per ogni pasto e per ogni ospite al giorno. Sono stati effettuati richiami mensili sugli avanzi evitabili e non evitabili. Alla fine, vengono estrapolati i costi risparmiati per ospite al giorno e viene calcolata anche la quantità di CO<sub>2</sub> risparmiata.

Insieme al team di cucina e alla direzione del progetto di Kitro, sono stati identificati i cinque principali prodotti di scarto alimentare. Le misure adottate sono tanto semplici quanto efficaci: i ristoranti

**«Ora i ristoranti mettono in tavola meno pane, si usano meno pasta e riso precotti, si prediligono le pietanze cucinate al momento.»**

**Joel Schmutz**



Tertianum Résidence, Berna

mettono in tavola meno pane, si usano meno pasta e riso precotti, si prediligono le pietanze cucinate al momento. Inoltre, si riducono le insalate prodotte in anticipo e si prepara una deliziosa insalata con ingredienti in eccedenza a ogni pasto. A tal fine, sono state sviluppate ricette speciali che rendono particolarmente facile il riciclo dei prodotti in eccesso. Queste misure, da sole, hanno ridotto in modo rapido e significativo gli sprechi e il CO<sub>2</sub>.

I risultati delle prime tre strutture sono talmente simili da poter essere applicati all'intero Gruppo con piccoli aggiustamenti. Alla fine, quindi, non serve che tutte le cucine Tertianum siano dotate di bilance intelligenti. Con quasi 100 case, il potenziale di risparmio per il Gruppo Tertianum è enorme e si aggira probabilmente intorno alle 115 tonnellate di cibo e alle 287 tonnellate di CO<sub>2</sub>.

CIFRE CHIAVE

5,7 t

**RISPARMIO DI RIFIUTI ALIMENTARI**  
progetto pilota

27 t

**RISPARMIO DI CO<sub>2</sub>**  
progetto pilota

115 t

**POTENZIALE DI RISPARMIO PER I RIFIUTI ALIMENTARI**  
a livello di Gruppo  
(all'anno)

287 t

**POTENZIALE DI RISPARMIO PER IL CO<sub>2</sub>**  
a livello di Gruppo  
(all'anno)

## Formazione e formazione continua a tutti i livelli

Apprendisti al Summer Camp di Savognin



175 apprendisti della Svizzera tedesca, della Romandia e del Ticino hanno terminato il loro apprendistato nel 2023 presso il Gruppo Tertianum.

Nel 2023 la formazione e la formazione continua sono rimaste una componente centrale nello sviluppo delle risorse umane del Gruppo Tertianum. 175 apprendisti hanno completato il loro apprendistato in vari settori professionali nelle strutture del Gruppo. Di questi, 94 sono stati assunti, il che significa che il tasso di permanenza è stato ancora una volta nettamente più alto rispetto all'anno precedente, passando dal 36 al 54%. Inoltre nel 2023 ben 211 apprendisti hanno iniziato il loro percorso mentre 36 studenti di cure infermieristiche SSS hanno completato la loro formazione. Nel 2023 si è tenuta per la prima volta una cerimonia di laurea per gli studenti di cure infermieristiche SSS, durante la quale i diplomati hanno festeggiato il traguardo raggiunto insieme ai loro formatori professionali e ai rispettivi responsabili regionali. Al 31 dicembre 2023, gli apprendisti impiegati presso Tertianum erano in totale 530.

Un altro momento saliente del 2023 è stato il campo estivo a Savognin, a cui hanno partecipato 91 apprendisti di dieci diverse professioni provenienti da tutta la Svizzera. Oltre ai workshop su vari argomenti e al lavoro sul campo in montagna, l'attenzione si è concentrata ancora una volta sulla condivisione delle esperienze e sull'incontro con la Direzione generale.

Per Tertianum è importantissimo che tutti i collaboratori abbiano la possibilità di mantenere sempre aggiornate le proprie conoscenze. Il programma di formazione continua è stato quindi molto fitto anche nel 2023: su 493 corsi programmati, se ne sono tenuti 416, pari a un aumento di 133 corsi rispetto all'anno precedente. La valutazione dimostra come i partecipanti siano stati molto soddisfatti (3,73 su 4 punti). Oltre al programma interno, i collaboratori di Tertianum beneficiano anche di corsi di formazione esterni. Insieme alle proposte interne, quest'anno sono state frequentate in media circa tre giornate di formazione continua.

Sviluppo dirigenziale  
innovativo

## Leadership@ Tertianum

Il focus dello sviluppo culturale nel 2023 è stato l'ulteriore sviluppo della cultura dirigenziale di Tertianum. Ecco perché è stato organizzato per la prima volta un «Leadership Day», al quale hanno partecipato circa 500 dirigenti. La giornata si è concentrata sui valori ridefiniti nel 2022 (rispetto, responsabilità, passione) e sul nuovo claim di Tertianum «Favoriamo la gioia di vivere».

Il Leadership Day, che in futuro si terrà ogni anno, ha segnato anche il lancio del nuovo programma di formazione continua «Leadership@Tertianum» per i dirigenti. Questo formato interattivo, che combina l'uso di e-learning e webinar, mira a raggiungere la più ampia portata possibile in tutta l'azienda. Nell'ambito dello sviluppo culturale del Gruppo, il programma sostiene la creazione di una cultura dirigenziale a tutti i livelli gerarchici, con l'obiettivo d'incorporare attivamente i valori aziendali di Tertianum e di definire una concezione comune nella direzione. Per sostenere lo sviluppo della gestione della salute al lavoro (GSL) in Tertianum, nel 2023 è stato introdotto per la prima volta un webinar obbligatorio per i dirigenti con gestione del personale, incentrato sulle aree d'intervento «Rilevazione precoce» e «Gestione delle assenze». Per il 2024 sono previsti ulteriori corsi di e-learning (ad es. «Lavorare insieme per sensibilizzare sul bullismo, le molestie sessuali e la discriminazione») e webinar per tutti i dirigenti sul tema GSL della «sana(auto)gestione».



Le figure dirigenziali di Tertianum si mettono in moto con MOVE!





Oltre 500 dirigenti di Tertianum si incontrano al Centro svizzero per paraplegici a Nottwil per il Leadership Day.

## Plasmare il futuro insieme

All'insegna del motto «Plasmare il futuro insieme», nel 2023 è stato condotto per la prima volta un sondaggio tra i collaboratori con Great Place to Work (GPTW) come partner esterno. Il 65% di tutti i collaboratori ha partecipato all'indagine. Sulla base del «Trust Index» determinato dal sondaggio, a livello di azienda nel complesso Tertianum ha ottenuto il label «Great Place to Work». La prossima indagine sui collaboratori con Great Place to Work è prevista per il 2025 e sarà condotta in futuro ogni due anni.



Ulteriori informazioni al sito:  
[www.tertianum.ch/it/ueber-uns/arbeitgeber](http://www.tertianum.ch/it/ueber-uns/arbeitgeber)



Il discorso di Heinz Frei, leggenda dello sport in carrozzina





## «Sono felice quando tutto funziona di nuovo»

Lea Metz

*Collaboratrice presso il centro abitativo e di cura Glasi, Bülach*

Lea Metz è addetta alla manutenzione e ama quando tutto funziona...

... a volte deve anche puntare in alto!



**Scoprite di più su Lea Metz qui, nei divertenti video del casting per il nostro nuovo film aziendale (da agosto 2024!)**



[tertianum.ch/it/geschaeftsbericht](https://tertianum.ch/it/geschaeftsbericht)

Un lavoro d'ufficio è sempre stato fuori discussione per Lea Metz. Ha provato anche in un asilo nido, ma era troppo rumoroso per i suoi gusti. «Mi piace lavorare con gli anziani. Sono riconoscenti e hanno molta pazienza», dice la ventitreenne. Lea Metz è addetta alla manutenzione. Lavora al Tertianum Glasi di Bülach dall'agosto 2022 ed è stata subito coinvolta nell'inaugurazione, tre mesi dopo, con grande impegno. Non le pesa il fatto di dover dare spesso prova di sé, soprattutto nei confronti degli ospiti maschi, quando si presenta alla porta per riparare qualcosa. «Finora sono riuscita a risolvere tutti i problemi e sono felice quando tutto funziona di nuovo.» Già alla scuola professionale era l'unica ragazza della classe. Come unica donna impiegata nei servizi tecnici, ora è il capo di se stessa alla Glasi e si occupa di tutti i sistemi tecnici come il riscaldamento, la ventilazione e l'aria condizionata.

Tuttavia, la cosa che preferisce, è stare con gli anziani nei loro appartamenti e aiutarli a riparare le lavatrici o i forni rotti. «Mi piace il contatto e quando me ne vado sento sempre un «grazie mille».» Le piace particolarmente appendere i quadri. «I quadri sono un pezzo di casa per i nostri ospiti. Quando si trasferiscono da Tertianum, molti ospiti sono inizialmente un po' chiusi. Ma quando appendono i loro quadri, pian piano si aprono e tornano a socializzare.» Per Lea Metz, questo è sempre un buon segno. Dopo tutto, socializzare con gli altri ospiti è importante quanto sentirsi a proprio agio tra le quattro mura di casa. «Penso che quando gli ospiti si siedono qui insieme, parlano o giocano a carte, siano molto più felici di quando erano soli a casa.»

## «Siamo una casa molto vivace»

**Rafika Teguib**

*Collaboratrice presso il centro abitativo e di cura La Sorne, Delémont*

Il centro abitativo e di cura Tertianum La Sorne si trova a Delémont, nel cuore del Canton Giura, sulle rive della Sorne. La maggior parte degli appartamenti e delle camere del nuovo edificio offre una vista diretta sul fiume. Rafika Teguib lavora alla reception dall'inizio del 2023 e si occupa degli ospiti. Quel che le piace di più di La Sorne è lo spirito di squadra nella struttura e la sensazione di aver fatto qualcosa di utile alla fine della giornata. «Devo dare molto, ma ricevo anche molto in cambio.» Soprattutto, trova sia preziosissima l'esperienza di vita e la saggezza degli anziani. «Tutti hanno qualcosa da trasmettere e faccio tesoro delle loro parole.» Il lavoro richiede molto rispetto ed empatia. Molti ospiti sono un po' ansiosi o insicuri dopo il trasferimento. «È del tutto normale. Gli anziani hanno bisogno di molta attenzione e noi siamo felici di essere lì a sostenerli e cercare soluzioni.» Si tratta di un vero e proprio lavoro di squadra tra i vari reparti, dalle cure al ristorante, passando per la reception.

«È importante avere sempre le orecchie aperte.» Il modo migliore per sostenere gli ospiti all'inizio è accettarli così come sono e dare loro il tempo di ambientarsi. «Prima di tutto bisogna conoscersi. La fiducia deve crescere. Poi le persone verranno di loro spontanea volontà.» A volte fa incontrare anche ospiti che altrimenti non si sarebbero mai parlati. Oltre alla socializzazione, anche la psicomotricità, l'arteterapia e la musicoterapia e altre attività contribuiscono alla nuova qualità della vita. A La Sorne non ci si annoia mai. «Siamo una casa molto vivace, dove convivono tante emozioni», dice Rafika Teguib. «Si sentono grandi risate e applausi, ma a volte scende anche qualche lacrimuccia. C'è una bella energia, una bella vibrazione.»

*L'assistenza agli anziani richiede un bel lavoro di squadra.*



*Rafika Teguib è sempre pronta ad ascoltare gli ospiti.*

**Scoprite di più su Rafika Teguib qui, nei divertenti video del casting per il nostro nuovo film aziendale (da agosto 2024!)**



[tertianum.ch/it/geschaeftsbericht](https://tertianum.ch/it/geschaeftsbericht)



TERTIANUM  
Rafika Teguis  
Responsable Cliente



## «Riceviamo molto in cambio»

**Mihaela Cambianica**

*Collaboratrice presso il centro  
abitativo e di cura Turrita,  
Bellinzona*



*L'infermiera  
Mihaela Cambianica  
ama lavorare  
con gli anziani.*

**Scoprite di più su  
Mihaela Cambianica qui, nei  
divertenti video del casting per  
il nostro nuovo film aziendale  
(da agosto 2024!)**



[tertianum.ch/it/geschaeftsbericht](https://tertianum.ch/it/geschaeftsbericht)

Ha ricominciato da capo per seguire la sua strada. In un momento difficile della vita, Mihaela Cambianica ha deciso di completare una nuova formazione. Il suo desiderio: lavorare con gli anziani. Oggi, è tornata felicemente al lavoro presso il centro abitativo e di cura Turrita, all'entrata di Bellinzona. «Qui mi sento a casa e amo profondamente il mio lavoro.» L'infermiera ticinese è cresciuta a contatto con gli anziani e da bambina ha trascorso molto tempo con la nonna e i suoi amici. Il lavoro richiede molta passione e rispetto per destreggiarsi nei momenti delicati con gli ospiti. «Gli anziani hanno i loro alti e bassi, proprio come noi. Ma è bello vederli sorridere e farsi abbracciare.»

Mihaela Cambianica è particolarmente apprezzata dagli ospiti grazie alla sua empatia e comprensione. Anche lei ne ha bisogno. Quando gli ospiti arrivano negli appartamenti o nel reparto cure sono spesso insicuri e un po' ansiosi. «Il nostro ruolo è quindi di trasmettere sicurezza e fiducia. È essenziale. Non appena si sentono a proprio agio, fanno amicizia e sbocciano, proprio come dei fiori.» È importante un buon rapporto con i collaboratori. «Gli ospiti sono felici quando sentono che li ascoltiamo e siamo al loro fianco.» Il team di cura è disponibile 24 ore al giorno. «Siamo un punto di contatto importante per gli ospiti. Spesso le persone dipendono completamente da noi, soprattutto nel reparto cure.» Il rispetto per gli ospiti e i colleghi ha quindi sempre la priorità assoluta. «Non si può fare questo lavoro se non si ha rispetto. Noi riceviamo molto in cambio. I nostri ospiti ne hanno passate tante nella loro vita. Anche questo mi infonde molta forza per andare avanti.»

# Le novità nascono solo dalle persone

Sempre più persone hanno bisogno di assistenza durante la terza e la quarta età. Le nuove tecnologie, in particolare nel campo dell'intelligenza artificiale, possono fornire un valido aiuto. La responsabile dell'innovazione Irene Häni illustra le opportunità e i limiti degli ultimi sviluppi.

## **Lei è responsabile dell'innovazione di Tertianum dall'agosto 2023. Che cosa ha scoperto?**

Un po' di cose. Oltre al centro abitativo e di assistenza Tertianum Giessenturm e al Corporate Service Centre, nel sito di Dübendorf è stato costruito il Tertianum LifeLAB. È stato concepito come luogo per le innovazioni applicate e spazio creativo per i collaboratori, oltre a servire per workshop e corsi di formazione. A settembre si è svolto anche il secondo Innovation Day. Il primo, nel 2022, era incentrato sulla mobilità, mentre il secondo sull'alimentazione.

## **Come possiamo immaginare questo Innovation Day?**

Oltre alle tendenze e alle soluzioni innovative sul tema, si tratta anche di uno scambio interdisciplinare tra collaboratori di tutta la Svizzera. Ogni azienda invia due persone provenienti da diversi gruppi professionali. L'intera giornata si svolge in tre lingue all'insegna della massima libertà creativa. Dopo l'Innovation Day è prevista una sfida e le singole aziende lanciano i loro progetti. Il prossimo appuntamento è per settembre 2024.

## **Perché le case di cura hanno bisogno di innovazioni? L'invecchiamento della popolazione non è una novità.**

Le condizioni quadro stanno cambiando radicalmente. Da un lato, i cambiamenti demografici e sociali fanno sì che sempre più persone abbiano bisogno di assistenza durante la terza e la quarta età, mentre dall'altro i senior e i loro familiari hanno esigenze sempre più elevate e personalizzate in termini di sicurezza, alimentazione, vita quotidiana e autodeterminazione. In qualità di leader di mercato, stiamo valutando come soddisfare queste esigenze in crescita. E, naturalmente, dobbiamo anche rispondere alla carenza di manodopera qualificata. Un datore di lavoro innovativo è molto più attrattivo.

## **In quali ambiti avviene l'innovazione di Tertianum?**

Tutte le innovazioni devono avere un impatto sulla qualità della vita nella terza e nella quarta età e semplificare la vita quotidiana dei collaboratori e degli ospiti. Avviamo progetti di innovazione in settori quali la mobilità, l'assistenza integrata con altri fornitori di servizi sanitari e lo smart living. L'attenzione principale è rivolta alla sicurezza e alla prevenzione delle cadute. Vedo anche un potenziale nell'intelligenza artificiale, ad esempio nei settori della pianificazione dei turni e della documentazione delle cure.



«L'innovazione non nasce principalmente da una manager dell'innovazione, ma da una cultura aziendale innovativa.»

Irene Häni



### **Irene Häni**

Responsabile dell'innovazione

Irene Häni è responsabile dell'innovazione dall'agosto 2023. Essendo appassionata di movimento, il tema della mobilità le sta particolarmente a cuore. Per combattere la solitudine nella terza e nella quarta età, vorrebbe che l'offerta sociale e culturale dei centri abitativi e di cura raggiungesse un numero ancora maggiore di persone nei quartieri, sia giovani che anziani.

#### **Innovazione rima con tecnologia. In che misura gli sviluppi tecnici possono semplificare la vita quotidiana dei collaboratori e degli ospiti?**

Come ho detto, gli sviluppi tecnologici più importanti riguardano l'intelligenza artificiale, ma anche la robotica e la sensoristica. Tuttavia, non bisogna temere che i robot sostituiranno presto le persone. La qualità dell'assistenza e del supporto umano non può essere automatizzata. È più probabile che i robot vengano utilizzati per la pulizia di grandi superfici e nella logistica, anche se ovviamente non abbiamo le stesse lunghe distanze degli ospedali.

#### **Dove trovano già impiego questi strumenti in Tertianum?**

Nell'ambito della sensoristica, stiamo testando il sistema di monitoraggio della mobilità Qumea. Per quanto riguarda l'intelligenza artificiale, diverse strutture di Tertianum stanno lavorando con Kitro, una soluzione intelligente per misurare, analizzare e ridurre gli sprechi alimentari.

#### **Come si promuove l'innovazione in un'azienda?**

L'innovazione non nasce principalmente da una manager dell'innovazione, ma da una cultura aziendale innovativa. L'innovazione dipende dai collaboratori che hanno il coraggio e le idee per cambiare le cose. Serve margine di manovra e i collaboratori devono avere la possibilità, volere e poter essere innovativi. Frasi del tipo «abbiamo sempre fatto così» non servono per riuscirci.

#### **Dove vede i limiti dell'IA e della robotica?**

Non tutto ciò che è tecnicamente possibile è socialmente accettabile, auspicabile e finanziabile. Se non investiamo e non restiamo innovativi e interessanti, non avremo abbastanza lavoratori qualificati per occuparci dei nostri ospiti. Pertanto, ritengo che l'innovazione sia necessaria innanzitutto per i nostri collaboratori e solo successivamente per i nostri ospiti. Lo scopo della nostra azienda è portare gioia nella vita dei nostri collaboratori e dei nostri ospiti. Possiamo raggiungere questo obiettivo solo con le persone, non con la tecnologia. Dispositivi, app e robot possono semplificare la vita, ma solo in misura limitata. Per riuscirci servono le persone. Fondamentalmente le persone hanno bisogno dei contatti sociali. Non possiamo e non vogliamo sostituirli.

# Innovation Day 2023

La seconda Giornata dell'innovazione di Tertianum si è tenuta ancora una volta presso l'Innovation Park di Dübendorf nel settembre 2023. In questa occasione, circa 160 collaboratori appartenenti a diversi gruppi professionali e di tutte e tre le regioni linguistiche hanno avuto l'opportunità di esplorare il tema dell'«alimentazione»: l'alimentazione del futuro, quella dei collaboratori e, naturalmente, quella degli ospiti di Tertianum. L'obiettivo della giornata era generare nuove idee, conoscere meglio il team di gestione e scambiare idee con altri colleghi. In un esperimento impressionante, i partecipanti hanno indossato i panni degli ospiti che non sono più in grado di esprimere i loro desideri o le loro preferenze a causa di menomazioni fisiche. Anche quest'anno hanno partecipato diversi partner, presentando i loro prodotti in una piccola esposizione o offrendoli da degustare. Il terzo Innovation Day, che si terrà nel settembre 2024, è già in fase di programmazione e questa volta si svolgerà a Berna.



# La gestione continua della qualità garantisce un alto standard

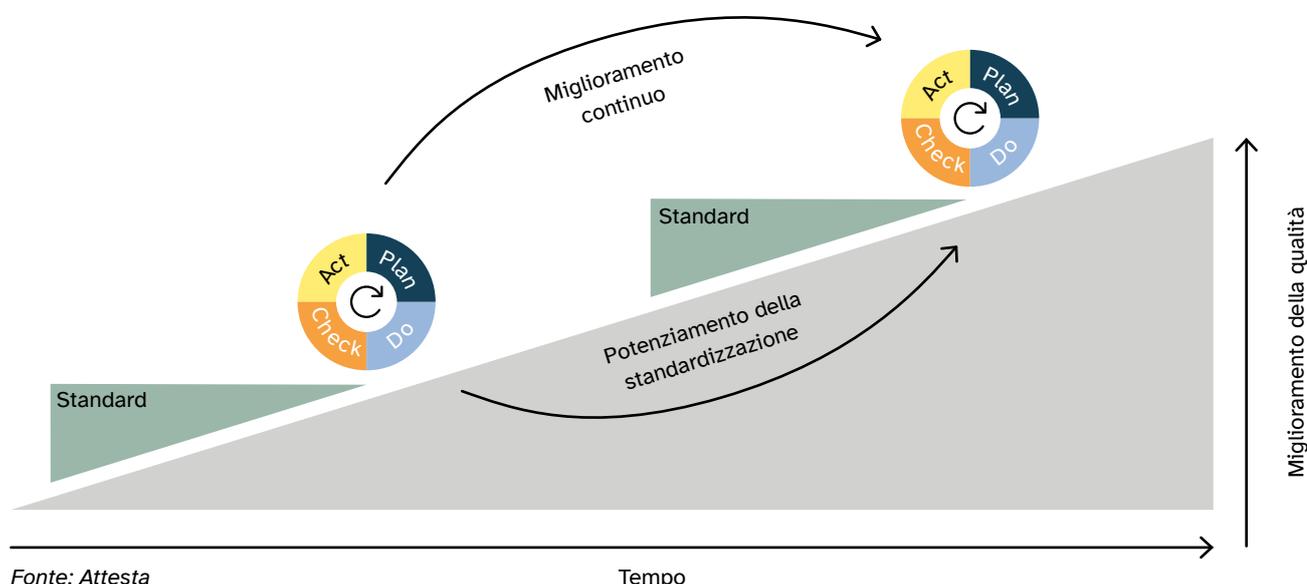
Una gestione continua e professionale della qualità è essenziale per il Gruppo Tertianum: solo attraverso processi stabili e vissuti possiamo garantire che la qualità dei servizi nei settori della vita, delle abitazioni e delle cure risponda ai nostri elevati standard e sia regolarmente controllata per verificarne la conformità.

Per questo motivo, da sei anni Tertianum lavora con un sistema di gestione integrato.

Nel 2023, il mantenimento della certificazione ISO 9001:2015 a livello di gruppo è stato nuovamente portato a termine con successo in collaborazione con la SGS (Société Générale de Surveillance). Nel complesso, l'applicazione dei processi e dei relativi documenti dello strumento di gestione «QM Pilot» si è attestata su un livello buono-ottimo in tutte le strutture Tertianum.

Siamo convinti che una struttura di processo sostenibile e stabile sia la base per un lavoro di elevata qualità. Oltre alla certificazione ISO, agli audit delle autorità di vigilanza e alle ispezioni sull'igiene alimentare, svolgiamo regolarmente audit interni e interdisciplinari in tutte le nostre strutture per garantire che i nostri processi siano efficienti, efficaci e in linea con i requisiti di legge. Nell'anno in rassegna abbiamo inoltre condotto un sondaggio sulla soddisfazione tra i nostri referenti (medici, ospedali, servizi sociali), al fine di migliorare costantemente la qualità dei processi anche per questo importante gruppo di riferimento.

## SVILUPPO DEL SISTEMA DI GESTIONE



Fonte: Attesta

Tempo

## Ogni passo conta!

Ogni singolo movimento conta, soprattutto quando si lavora con i senior. Per integrare maggiormente queste importanti sequenze di movimento nella vita quotidiana, circa tre anni fa è nato il programma «MOVE! Basics». L'idea di base del programma è di mantenere la mobilità dei nostri ospiti e promuovere il loro benessere.

L'esperto di movimento Marcel Rebsamen spiega in una serie di video i movimenti di base.



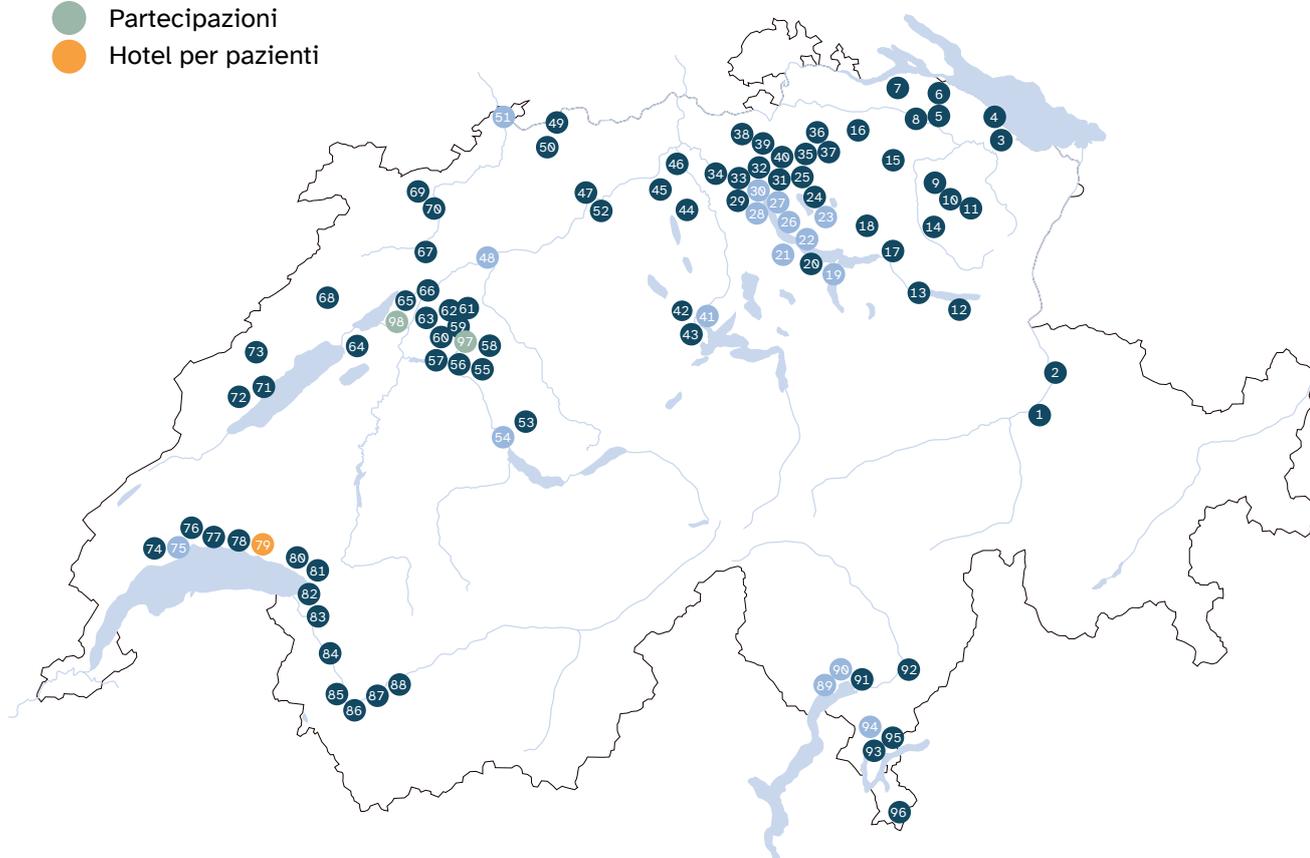
L'esercizio fisico e la mobilità sono elementi fondamentali per la salute delle persone e MOVE! Basics inizia proprio qui, nella vita di tutti i giorni. L'attenzione è rivolta al mantenimento della mobilità delle persone anziane. Camminare, alzarsi e riuscire a girarsi da sdraiati sono attività fondamentali. Contribuiscono in modo significativo al benessere e alla gioia di vivere. Le limitazioni in questi movimenti possono avere un impatto negativo sulla capacità di agire, sull'intero corpo e quindi anche sulla psiche. Molti ospiti hanno bisogno di un supporto per questi movimenti di base. Per mantenere le loro risorse, è importante promuovere queste attività e non ridurle ulteriormente. Perché se ci viene tolto tutto, il corpo si adatta. E questo può portare a perdere proprio queste capacità.

Nel frattempo numerose strutture Tertianum stanno integrando attivamente MOVE! Basics nella vita quotidiana degli ospiti. Con interventi semplici e giornalieri si mira a preservare la funzionalità del corpo, in particolare la capacità di movimento, o a rallentare la perdita di abilità. L'obiettivo per il 2024 è l'introduzione di MOVE! Basics in tutto il Gruppo. Un elemento importante della strategia di lancio sono i video didattici informativi con il nostro esperto in materia Marcel Rebsamen, che presenta i movimenti di base in una serie di sei puntate. È stato infatti dimostrato che con un piccolo impegno si possono ottenere grandi risultati.

# Strutture del Gruppo Tertianum

Stato: 31 dicembre 2023

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



## SVIZZERA TEDESCA

- |   |  |
|---|--|
| <span style="color: #003366;">●</span> 1 Tertianum Villa Sarona, Chur       | <span style="color: #003366;">●</span> 10 Tertianum Steinegg, Degersheim         |
| <span style="color: #003366;">●</span> 2 Tertianum Casa Fiora, Zizers       | <span style="color: #003366;">●</span> 11 Tertianum Feldegg, Degersheim          |
| <span style="color: #003366;">●</span> 3 Tertianum Seerose, Egnach          | <span style="color: #003366;">●</span> 12 Tertianum Blumenaupark, Unterterzen    |
| <span style="color: #003366;">●</span> 4 Bodana, Salmsach                   | <span style="color: #003366;">●</span> 13 Tertianum Wismetpark, Weesen           |
| <span style="color: #003366;">●</span> 5 Tertianum Schloss Berg, Berg/TG    | <span style="color: #003366;">●</span> 14 Tertianum Krone, Wattwil               |
| <span style="color: #003366;">●</span> 6 Tertianum Meeresstern, Kreuzlingen | <span style="color: #003366;">●</span> 15 Tertianum Rosenau, Bazenhaid           |
| <span style="color: #003366;">●</span> 7 Tertianum Neutal, Berlingen        | <span style="color: #003366;">●</span> 16 Tertianum Friedau, Frauenfeld          |
| <span style="color: #003366;">●</span> 8 Tertianum Zedernpark, Weinfelden   | <span style="color: #003366;">●</span> 17 Tertianum Park Ramendingen, Gommiswald |
| <span style="color: #003366;">●</span> 9 Tertianum Christa, Oberuzwil       | <span style="color: #003366;">●</span> 18 Tertianum Grünegg, Wald                |

## RAPPORTO DI GESTIONE 2023

### STRUTTURE

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

### SVIZZERA FRANCESE

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

### TICINO

- 89 Tertianum Residenza Al Lido, Locarno
- 90 Tertianum Residenza Al Parco, Muralto Locarno
- 91 Tertianum Al Vigneto, Tenero
- 92 Tertianum Turrita, Bellinzona
- 93 Tertianum Parco Maraini, Lugano
- 94 Tertianum Residenza Du Lac, Lugano-Paradiso
- 95 Tertianum Cornaredo, Porza Lugano
- 96 Tertianum Comacini, Chiasso

### PARTECIPAZIONI

- 97 Zentrum Schönberg AG, Bern
- 98 Geras Pflegehotel AG, Sutz-Lattrigen

# Gestione aziendale

Stato: 31 marzo 2024

## CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE



**Dr. Ole Wiesinger**  
Presidente  
del Consiglio  
di amministrazione



**Boris Zoller**  
Vicepresidente  
del Consiglio  
di amministrazione,  
rappresentante  
di Capvis



**Philippe Frutiger**  
Membro  
del Consiglio  
di amministrazione



**Prof. Dr.  
Sabina Misoch**  
Membro  
del Consiglio  
di amministrazione



**Andreas Hugener**  
Membro  
del Consiglio  
di amministrazione,  
rappresentante  
di Capvis



Direzione generale da sinistra a destra: Stefan Knabl, CFO; Ryan Tandjung, CMO;  
Barbara Schuler, CHRO; Nicolas Crognaletti, CDO; Luca Stäger, CEO

---

DIREZIONE GENERALE

---



**Dr. Luca Stäger**  
CEO



**Nicolas Crognalotti**  
Chief Development Officer



**PD Dr. med.  
Ryan Tandjung**  
Chief Medical Officer



**Stefan Knabl**  
Chief Financial Officer



**Barbara Schuler**  
Chief Human Resources Officer

---

DIREZIONE GENERALE ALLARGATA

---



**Luljeta Amza**  
Responsabile regionale  
Partecipazioni



**Franko Behrendt**  
Responsabile regionale  
Svizzera orientale



**Hans Bühlmann**  
Responsabile regionale  
Zurigo



**Stefan Brunner**  
Responsabile regionale  
Ticino



**Dimitri Mocellin**  
Responsabile regionale  
Svizzera francese  
e Vallese



**Frank Nehtig**  
Responsabile  
Comunicazione,  
Marketing & Public  
Affairs



**Roger Zintl**  
Responsabile regionale  
Altopiano

**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 Bern 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