



Scambio di idee di fine giornata con Visana business

GESTIONE DELLA SALUTE

ANCHE

**NEL SETTORE
SANITARIO**

L'11 novembre 2010 si terrà nuovamente alla sede centrale di Visana a Berna uno scambio di idee di fine giornata sulla prevenzione delle assenze di Visana business. Gli argomenti trattati: «Gestione della salute – esperienze fatte in ospedale» e «Inabilità lavorativa e disdetta».

Lo scambio di idee di fine giornata è un evento gratuito per i clienti aziendali di Visana. Offre alle partecipanti e ai partecipanti una piattaforma per lo scambio di idee sulla prevenzione delle assenze. La salute dei collaboratori, la prevenzione sul posto di lavoro e le assenze toccano tutte le imprese. Molte di loro hanno già riconosciuto che questi argomenti vanno affrontati in modo attivo e previdente.

Esperienze pratiche

Anche chi lavora nel settore sanitario necessita di una gestione della salute. Markus Dürst, direttore degli Ospedali di Soletta SA, fa il bilancio e spiega le sue conclusioni per il lavoro pratico in un

istituto sanitario. Chi è inabile al lavoro per un periodo prolungato, rischia il licenziamento. Kurt Mettler, avvocato e direttore di SIZ Care SA, specializzata nella gestione delle assenze, analizza il tema ed espone le corrispondenti disposizioni giuridiche.

Desiderate anche voi partecipare allo scambio di idee di fine giornata? Saremo lieti di accogliervi alla nostra sede centrale a Berna. Trovate il formulario d'iscrizione per lo scambio di idee di fine giornata dell'11 novembre 2010, dalle ore 16.00 alle 17.30, con aperitivo dopo la discussione al sito

www.visana-business.ch > Aziende > Evitare le assenze > Corsi ed eventi. Il termine d'iscrizione è stato fissato al 1° novembre 2010. Per ulteriori informazioni chiamate il numero 031 357 94 76 o contattateci via e-mail: business@visana.ch. Vi preghiamo di osservare che le relazioni si svolgono in tedesco.

Rita Buchli

Specialista Prevenzione delle assenze

visana

Rivista per i clienti aziendali 3/2010

business

La qualità è essenziale

Una storia di successo da 130 anni

Liquidazione elettronica dei sinistri

Uno standard semplice e sicuro

Prevenzione infortuni sulla pista da sci

400 skipass giornalieri gratuiti

NEWS





SOMMARIO

Ogni tenda è unica	3
Riconfermata la certificazione ISO-9001	6
Trasmissione online delle notifiche dei casi	7
Luci puntate su un consulente aziendale Visana	8
Più sicurezza sugli sci e sullo snowboard	10
Scambio di idee di fine giornata con Visana business	12

CARE LETTRICI, CARI LETTORI,

In quanto clienti esigete servizi di qualità in cambio del vostro denaro. Visana business si adopera a fornirvi questa qualità. Ma la qualità non è sempre assicurata. Spesso le opinioni divergono quando si tratta di valutare una qualità. Per tale motivo esistono certificazioni standardizzate riconosciute a livello mondiale come ad esempio ISO 9001. Questa contrassegna imprese che si impegnano a garantire alti livelli di qualità di servizi e di prodotti, che dal 2001 valgono anche per Visana (vedi pagina 6).

Anche nello scambio elettronico di dati la qualità costituisce una caratteristica determinante. Più le notifiche di sinistro sono precise, più il disbrigo dei casi è rapido presso l'assicuratore. Sono già più di due terzi dei clienti di Visana business che trasmettono per via elettronica le loro notifiche d'infortunio, di malattia e di maternità. La procedura è semplice, rapida e sicura e in più gratuita per i clienti di Visana business. Se desiderate informarvi più dettagliatamente sui vantaggi del trasferimento elettronico dei dati, vi potrebbe interessare l'articolo a pagina 7. Se avete domande potete rivolgervi anche al vostro consulente aziendale.

Le nostre quattro giornate degli sport invernali «Stop Risk» vi offrono prevenzione di alta qualità. Gli infortuni non professionali sono aumentati incessantemente negli ultimi anni e nel 2009 con quasi mezzo milione di infortuni hanno raggiunto un nuovo livello massimo. Tra le discipline sportive con il maggior numero di infortuni quelle invernali occupano il secondo posto dietro i giochi a palla. Questi generano costi di circa 320 milioni di franchi. In quanto assicuratore contro gli infortuni non restiamo con le mani in mano di fronte a questa tendenza, bensì offriamo a 400 collaboratori di clienti aziendali di migliorare le loro capacità sugli sci e lo snowboard. Attendiamo il feedback dei partecipanti.

Roland Lüthi
Membro della Direzione, responsabile settore Clienti aziendali

Nota editoriale

«Visana business news» è una pubblicazione di Visana Services SA rivolta ai suoi clienti aziendali. • Redazione: Stephan Fischer, Karin Roggli • Indirizzo: Visana business news, Weltpoststrasse 19, 3000 Berna 15 • Fax: 031 357 96 22 • E-mail: business@visana.ch • Grafica: Natalie Fomasi, Volketswil • Layout e foto: Meinrad Fischer, Atelier für Gestaltung, Zurigo • Stampa: Appenzeller Volksfreund, Appenzello • Internet: www.visana-business.ch

Costruttore di tende con 130 anni di esperienza

«PER NOI LA

QUALITÀ

È DECISIVA»

La ditta Schenker Storen AG con sede a Schönenwerd (SO) è un'azienda tradizionale svizzera con una storia di quasi 130 anni. Tra i suoi obiettivi questa azienda si è prefissa il mantenimento di un elevato livello qualitativo. E la qualità superiore alla media è auspicata anche per un partner assicurativo.

I libri delle comande della Schenker Storen AG sono pieni. «Della crisi economica a Schönenwerd non abbiamo sentito nulla», dice Thomas Jost, COO e membro della direzione: «Il nostro vantaggio è quello di operare quasi esclusivamente sul mercato svizzero e quindi di non dipendere dalle esportazioni». Le stoffe per le tende vengono sì prodotte in Alsazia, ma questo non per motivi di economia di mercato, bensì per ragioni storiche.

Ogni tenda è unica

La ditta è diventata famosa con le classiche lamelle a pacco o avvolgibili e ad esse deve il suo successo. Quale materiale si impiega prevalentemente l'alluminio, anche se si rileva una ten-

denza verso altri materiali, dice Thomas Jost. Un punto di forza della Schenker Storen AG è la vicinanza ai clienti. Grazie alle 35 filiali dislocate in tutta la Svizzera la ditta è percepita dai clienti come un'azienda ben impiantata a livello regionale.

Qui l'esigenza di alta qualità non è fatta solo di parole, è bensì una garanzia di successo fondamentale. «Ognuna delle nostre tende viene confezionata singolarmente. Da noi viene tutto dalla stessa mano, dalla vendita al montaggio. Noi non abbiamo produzione per il magazzino, la fabbricazione di una tenda ha luogo solo dopo la ricezione della comanda», spiega Thomas Jost. In altre parole: se nella misurazione sul cantiere si commette



anche un piccolo errore e le tende non sono precise, non possono essere impiegate altrove e vanno direttamente nel container dei rifiuti.

La sede di Schönenwerd viene ampliata

Quale conseguenza della sana condizione economica, la sede centrale dell'azienda è attualmente in via di ingrandimento. L'avvio dei lavori di ampliamento degli impianti di produzione ha avuto luogo poche settimane fa; la capacità verrà praticamente

raddoppiata. Considerando che si tratta di uno dei più importanti datori di lavoro della regione, questo è anche da intendere come promessa a lungo termine nei confronti dell'ubicazione a Schönenwerd.

Nell'economia la sostenibilità è (troppo) spesso un'abusata definizione alla moda. La Schenker Storen AG è però la dimostrazione che ci sono aziende che prendono sul serio la sostenibilità. Grazie al suo impegno (ad esempio con il forte risparmio di



Schenker Storen AG

Nel 1881 il fondatore Emil Schenker fabbricava in un capanno a Schönenwerd le prime tende che, per i tempi, erano molto innovative. Nel 1895 fece registrare il primo brevetto per la costruzione di tende. Con questo pose la prima pietra di un'azienda innovativa e in continua crescita, che nel 1984 cambiò il nome in Schenker Storen AG. La sede centrale si trova da quasi 130 anni a Schönenwerd nel Cantone Soletta.

La Schenker Storen AG è un'azienda di punta nel mercato dei dispositivi di protezione contro il sole e le intemperie. La gamma dei prodotti comprende lamelle a pacco, avvolgibili, tende da sole, persiane, ombrelloni, come pure comandi per tende e moduli Minergie. La produzione ha luogo nei due stabilimenti di Schönenwerd e di Thanvillé (Fr), mentre il servizio alla clientela si svolge in 35 filiali con consulenti, squadre di montaggio e di servizio dislocati in tutta la Svizzera. La Schenker Storen AG occupa 670 collaboratrici e collaboratori. www.storen.ch



Thomas Jost,
COO e membro
della direzione

olio da riscaldamento tramite il risanamento degli stabili e il passaggio al riscaldamento a gas, con il cambio della flotta di vetture all'alimentazione a biodiesel e con il proprio reparto di smaltimento e riciclaggio) si è guadagnata lo stato di azienda esente dalla tassa sull'emissione di CO₂. Come tale si è impegnata, sotto la vigilanza dell'Ufficio federale dell'ambiente, a ridurre ogni anno le emissioni di CO₂ di un ulteriore dieci per cento.

I collaboratori che si recano al lavoro in automobile danno un contributo finanziario immediato alla protezione dell'ambiente. La tassa del parcheggio presso la sede centrale confluisce direttamente nelle misure di protezione dell'ambiente della ditta. E dato che a causa dell'introduzione della tassa di parcheggio, numerosi collaboratori hanno deciso di recarsi al lavoro a piedi oppure in bicicletta, ne è risultato nel contempo un sano effetto di sinergia.

Una collaborazione proficua

Difficilmente il fatto che la quota delle assenze si faccia sentire può essere dimostrato in cifre. È però innegabile che i collaboratori fisicamente in forma mancano meno frequentemente dal posto di lavoro e che quindi, con l'aiuto della Visana quale assicuratore dell'indennità giornaliera per malattia, sostengono attivamente gli sforzi fatti dalla Schenker Storen AG per ridurre la

quota delle assenze. «Visana è un partner forte, che in questo contesto ci consiglia con competenza e ci aiuta», dice Thomas Jost.

Con i colloqui di rientro, introdotti dall'inizio del 2010, e con la nuova funzione dell'incaricato per la sicurezza, egli spera di raggiungere nel prossimo futuro l'obiettivo voluto nella riduzione delle assenze. Thomas Jost è convinto del fatto che gli investimenti fatti saranno proficui. «Quando una collaborazione va bene, può anche costare qualcosa. Per noi la qualità è decisiva e in tal senso siamo molto soddisfatti della collaborazione con la Visana».

Stephan Fischer
Comunicazione aziendale



Il Gruppo Visana migliora continuamente i suoi processi e provvede alla certificazione. Il 1° giugno 2010 l'Associazione Svizzera per Sistemi di Qualità e Management indipendente ha conferito al Gruppo Visana il certificato ISO 9001 per altri tre anni.

Il 1° giugno 2010 l'Associazione Svizzera per Sistemi di Qualità e Management (SQS) indipendente ha sottoposto il Gruppo Visana ad un audit di ripetizione. Dopo la valutazione dei risultati ha conferito all'impresa il certificato ISO 9001. Il Gruppo Visana dispone del certificato ISO già dal 2001. L'attuale certificazione secondo ISO 9001 conferma gli sforzi del Gruppo Visana a favore della qualità e del miglioramento continuo.

Cosa significa ISO 9001?

La ISO (International Standardization Organisation) è una rete mondiale d'istituti di standardizzazione. La norma 9001 definisce in parole quali requisiti deve soddisfare un sistema di management. Un'impresa che dispone della certificazione ISO 9001 è in grado di confermare che il suo sistema di management corrisponde a tale standard. Mostra quindi l'importanza che attribuisce alla qualità dei prodotti e dei servizi.

Nel sistema sanitario svizzero di altissima qualità si è diffusa la tendenza di maggiore trasparenza e di comparabilità delle prestazioni. Visana intende continuare ad offrire ai suoi assicurati un'ottima qualità, ottimizzando gli strumenti e le procedure applicate.

Per gli assicurati

Con la norma ISO 9001 al Gruppo Visana viene certificato il sistema di gestione della qualità volto a migliorare in modo durevole la sua competitività, a ridurre i costi e ad aumentare la soddisfazione dei suoi clienti.

Questi continuano ad approfittare:

- di un rapido rimborso dei conteggi delle prestazioni,
- dell'assistenza cordiale e personale da parte dei consulenti aziendali,
- da documenti allestiti in modo comprensibile,
- da personale specializzato e competente nelle agenzie.

Peter Rüegg

Comunicazione aziendale



Sono già due terzi dei clienti Visana business che trasmettono per via elettronica le loro notifiche d'infortunio, di malattia e di maternità. La procedura è semplice, sicura e offre diverse possibilità di analisi. Per i clienti Visana business l'utilizzo di Sunetplus è gratuito.

I tempi in cui le assenze d'infortunio e di malattia riportate su un formulario venivano trasmesse all'assicuratore per posta stanno finendo lentamente, ma inesorabilmente. In pochi anni la percentuale delle notifiche dei casi trasmesse elettronicamente è aumentata a quasi il 70 per cento da Visana.

Procedura più semplice e sicura

Visana business mette gratuitamente a disposizione dei suoi clienti un programma di facile uso denominato Sunetplus per poter trasmettere i dati in modo cifrato, rapido e sicuro. Questo aumenta sensibilmente la qualità dei dati e le imprese approfittano di una gestione dei casi fortemente accelerata.

Con Sunetplus non si semplifica solo il trasferimento, ma anche la registrazione e l'amministrazione dei dati. Con le svariate funzioni avete la possibilità di analizzare statisticamente i dati, il che può servire al vostro servizio del personale come base per le decisioni direzionali.

Soluzioni adeguate alle esigenze

Sunetplus è ideale per le imprese di medie dimensioni. Le piccole imprese hanno a disposizione l'applicazione Sunet online, mentre le grandi imprese (a partire dai 500 collaboratori) lavorano preferibilmente con Business Integra. Siete interessati a sa-

pere qual è la miglior soluzione per la vostra impresa? Trovate le informazioni necessarie sul sito www.visana-business.ch > alla voce Aziende > Servizio.

Hans-Jürg Baumann

Responsabile del progetto clienti aziendali

Procedura unitaria di notifica dei salari (ELM)

ELM (denominato anche standard salari CH) permette alle imprese di inserire i dati salariali nella propria contabilità salariale certificata e di trasmetterli a fine anno ad un cosiddetto «distributore» (server esterno). Questo trasmette i dati, a seconda delle esigenze, agli assicuratori di indennità giornaliera per malattia e infortuni, alla Suva, alle casse di compensazione AVS, alle amministrazioni delle imposte o all'Ufficio federale di statistica. Visana è compatibile con ELM e vi mette a disposizione il profilo dati salariali del quale necessitate per la configurazione della vostra contabilità salariale. Per maggiori informazioni consultate il sito www.visana-business.ch > Aziende > Servizio > Notifica dei salari.



Luci puntate su un collaboratore Visana

UN RICCO BAGAGLIO DI ESPERIENZE

ESPERIENZE

Christophe Chariatte è responsabile da Visana nell'ambito dei clienti aziendali della vendita nella regione Ovest. Guida un'équipe di quattro persone nell'agenzia di Losanna, ma spesso è attivo anche sul «fronte».

Christophe Chariatte lavora per Visana da ben mezz'anno. «La mia esperienza lavorativa mi è stata utile subito per poter rispondere in modo preciso e trovare soluzioni idonee per i nostri partner. Mi sono quindi potuto fare una buona idea della mia attività e dei prodotti aziendali proposti».

Da Visana ha incontrato un ambiente gradevole e collegiale. La comunicazione è molto aperta e diretta e lui va molto d'accordo con tutti i collaboratori.

Capogruppo e consulente aziendale

Christophe Chariatte dirige l'équipe di vendita nella Svizzera romanda con due consulenti aziendali e un addetto alle pratiche interno. Pianifica, stabilisce gli obiettivi, sostiene, assicura lo scambio d'informazioni e definisce misure che mette in atto in-

sieme ai suoi colleghi. Ogni collaboratore gestisce un proprio portafoglio ed è l'interlocutore delle aziende di cui si occupa.

In questo ambito è molto importante curare i rapporti con le aziende assicurate. Proprio per questo motivo Christophe Chariatte si sposta attualmente spesso per conoscere personalmente i clienti. Inoltre si incontra regolarmente con i broker e visita insieme a questi i loro clienti per proporre nuove offerte e presentare i prodotti e i servizi di Visana business e per trovare soluzioni assicurative ideali. Le visite sono seguite da diversi lavori amministrativi che svolge insieme ai suoi colleghi.

Tempo riservato al lavoro amministrativo

Christophe Chariatte non conosce la giornata di lavoro tipica. Ciononostante cerca di mantenere una struttura settimanale: le visite ai clienti e ai broker fuori ufficio le pianifica se possibile per la prima metà della settimana. Questo gli permette di occuparsi verso la fine della settimana dei lavori amministrativi e di essere personalmente presente per i suoi colleghi.

Il suo lavoro è molto vario e interessante, afferma Christophe Chariatte, svolge infatti una vasta gamma di compiti. Grazie alle numerose telefonate e alle visite regolari ai broker e ai clienti è continuamente in contatto con le persone il che è molto importante per lui. Anche la parte amministrativa è molto ricca: questa va dalla creazione delle offerte alle trattative contrattuali, per terminare con la sottoscrizione di nuovi contratti, fino alla spedizione delle nuove polizze a fine anno. Descrive il suo lavoro con gli attributi «interessante» e «intenso». Anche la collaborazione con l'équipe Underwriting a Berna è avvincente, essendo molto importante lavorare in modo preciso ed efficiente. Non c'è dubbio che il lavoro che ha assunto Christophe Chariatte il 1° aprile sia impegnativo.

Come raggiungere gli obiettivi?

Il compito predominante è quello di stipulare nuovi contratti. Una volta definito l'obiettivo di vendita per la sua regione, Christophe Chariatte pianifica con la sua équipe il modo di procedere per raggiungere a fine anno le cifre. Oltre all'acquisizione telefonica, alle visite delle aziende e alla collaborazione con i broker sono incluse nella pianificazione annuale anche misure di marketing come azioni di vendita e mailing.

Christophe Chariatte conosce entrambi i punti di vista: quello dell'assicuratore come anche quello del broker. Per oltre 15 anni svolgendo diverse funzioni ha acquisito un ricco bagaglio di esperienze presso diversi assicuratori e un grande ufficio di broker. Questo gli facilita il rapporto con i broker e i loro clienti: «Conosco le esigenze dei broker e dei loro clienti e riesco ad immedesimarmi nella loro situazione.»

Urs Schmid

Comunicazione aziendale



Sportivo e gaudente

Christophe Chariatte, 40-enne, abita con la sua partner a Pully, nella regione viticola Lavaux sul lago di Ginevra, regione che produce del buon vino, come afferma ridendo Chariatte.

Nel suo tempo libero Christophe Chariatte pratica diverse attività sportive. Mentre in inverno è un appassionato sciatore, in estate fa regolarmente jogging e si è già cimentato nella corsa «20 km de Lausanne». Tempo permettendo si mette in sella della sua mountain bike per un ampio giro.

Christophe Chariatte sa apprezzare anche i piaceri della buona tavola. Ama cucinare per gli ospiti e insieme agli amici visita degustazioni di vino per aggiornarsi, cosa che non stupisce, visto dove abita.



Prevenzione degli infortuni sugli sci e sullo snowboard

400 CARTE GIORNALIERE DI RISALITA

GRATUITE

Ogni anno si verificano in Svizzera 50 000 infortuni sportivi invernali e la tendenza è in aumento. In occasione di quattro «giornate Stop Risk Visana» i collaboratori dei clienti aziendali di Visana hanno la possibilità di migliorare le loro capacità specifiche personali sugli sci e sullo snowboard.

Gli sport invernali comportano un elevato potenziale di rischio. Ma chi si comporta correttamente sugli sci o sullo snowboard, con l'equipaggiamento giusto e resta sulle piste segnalate, riduce il rischio d'infortunio. Nelle «giornate Stop Risk Visana» del 13 e 14 gennaio 2011 a Engelberg, rispettivamente del 20 e

21 gennaio a Grindelwald, gli esperti di sport sulla neve trasmetteranno le necessarie nozioni a tale fine.

Migliorare il comportamento sulle piste

Con un evento dedicato alla prevenzione della durata di un giorno, Visana offre gratuitamente a 400 collaboratori di clienti aziendali la possibilità di migliorare il proprio comportamento sulle piste di sci, prevenendo così attivamente gli infortuni e le

lesioni. Le «giornate Stop Risk Visana» si terranno in collaborazione con un partner esperto e sono riconosciute dall'Ufficio prevenzione infortuni (upi).

In un workshop di mezza giornata gli esperti di sport sulla neve daranno consigli per la sicurezza sugli sci e sullo snowboard. Ne fa parte anche la misurazione della velocità sulla relativa pista. L'altra mezza giornata è a libera disposizione dei partecipanti.

Programma della giornata

ore 8.00–10.00	Ricezione, arrivo dei partecipanti
ore 9.00–12.00	Workshop sulla pista (test degli sci, del casco e dei dispositivi di protezione, consigli degli esperti di sport sulla neve, input nell'Info-Center)
ore 12.15–13.30	Pranzo
fino alle ore 15.30	A libera disposizione. Quindi chiusura dell'evento e rientro individuale a casa.

Quasi tutto compreso

Per le quattro «giornate Stop Risk Visana» del 13 e 14 gennaio 2011 a Engelberg, rispettivamente del 20 e 21 gennaio a Grindelwald, Visana offre 100 posti gratuiti per ogni giornata. A eccezione del viaggio di andata e ritorno tutto il resto è compreso: carta giornaliera di risalita, vitto, istruzione da parte degli esperti di sport sulla neve, consulenza individuale, equipaggiamento per i test (casco, dispositivi di protezione, occhiali da sole).

La vostra azienda è assicurata presso Visana contro gli infortuni e i vostri collaboratori vorrebbero partecipare gratuitamente a una «giornata Stop Risk Visana»? Iscrivetevi online sotto www.visana-business.ch > Prevenzione infortuni. Le iscrizioni saranno prese in considerazione nell'ordine di ricezione.

Rita Buchli

Specialista prevenzione delle assenze

Gli infortuni sulla neve aumentano

Recentemente gli assicuratori svizzeri hanno constatato un record storico per quanto riguarda gli infortuni nel tempo libero: nel 2009 si sono infortunate 498 000 persone (+3,3 per cento) lontano dal posto di lavoro. Negli sport invernali ci sono stati quasi 50 000 infortuni (2008), cosa che corrisponde a un aumento del 25 per cento in comparazione all'anno precedente. Tra le discipline sportive con più infortuni, quelle invernali restano al secondo posto dopo quelle basate su giochi con palla. Gli infortuni sportivi sulla neve causano costi per circa 320 milioni di franchi.

www.unfallstatistik.ch

Opinioni sulla «giornata Stop Risk Visana» 2010



«Io ho già partecipato due volte e metto bene a frutto gli insegnamenti dei maestri di sci. L'ambiente simpatico e lo scambio di opinioni con gli altri partecipanti sulla pista e fuori, sono per me altrettanto importanti. Nell'azienda

posso trasmettere ai collaboratori le nozioni aggiuntive apprese. All'inizio dell'inverno noi tentiamo di attirare l'attenzione sui pericoli degli sport sulla neve con campagne e misure di prevenzione degli infortuni». Max Aeschbacher (incaricato per la sicurezza del Centro psichiatrico di Münsingen)



«Un tempo da cartolina a Grindelwald, una giornata indimenticabile! L'evento era molto ben organizzato e io ho portato con me molti consigli sulla prevenzione degli infortuni. La messa in pratica delle varie misure di protezione

mi ha molto impressionato e nelle prossime vacanze sugli sci sarò sicuramente munita di un casco. È stato veramente divertente scivolare con gli sci sulla pista, semplicemente raccomandabile!»

Susanne Bürgi (assistente di direzione presso Modeva AG)



«La giornata degli sport invernali Stop Risk è stata una delle più belle manifestazioni per clienti alla quale io abbia mai partecipato. Grazie a questa giornata, dove si tratta di riconoscere i pericoli d'infortunio e rispettare le regole di comportamento sulle piste da sci, due miei colleghi sono stati motivati a ricominciare a praticare lo sci. Per me è anche importante lo scambio personale con le collaboratrici e i collaboratori Visana. La manifestazione è una situazione win-win sia per l'organizzatore che per i partecipanti.»

Paul Hunziker (Direttore della casa di riposo di Belp)