

März 2023

# kpt: magazin

## Die KPT im Wandel

Drei Mitarbeitende berichten  
aus ihrer Perspektive.

## Veränderungen annehmen

Ein Neuropsychologe ordnet ein  
und gibt Tipps.


## Medizin heute und morgen

Was die Forschung alles möglich  
machen könnte.



# Wandel.





# Ärztlicher Rat per WhatsApp? DoctorChat macht's möglich.

Jetzt ausprobieren:  
[kpt.ch/doctorchat1](https://kpt.ch/doctorchat1)

## Liebe Leserin, lieber Leser

### Ausgabe

Nr. 1/2023  
Fokusthema Wandel

### Herausgeberin

KPT  
Postfach  
CH-3001 Bern

### Redaktion

magazin@kpt.ch

### Auflage

370'000

### Druck

Vogt-Schild Druck AG,  
4552 Derendingen

### Titelbild

Family AG,  
Thomas Buchwalder

Die Erde steht nie still – so auch nicht unser Leben. Manchmal orientieren wir uns an Bewährtem, ab und zu verlassen wir den Pfad und wagen auch mal den Schritt ins Unbekannte. So sammeln wir wertvolle Erkenntnisse, die uns weiterbringen. Ob wir wollen oder nicht: Der Wandel begleitet uns privat und beruflich.



Auch für uns als Krankenkasse gehört der Wandel dazu – denn für unsere Versicherten und Mitarbeitenden entwickeln wir uns ständig weiter. Wir wollen Ihr Leben vereinfachen und Ihnen höchste Kundenzufriedenheit bieten. Das erreichen wir beispielsweise mit den neuen Kundencentern.

Die grösste Veränderung hat sich im vergangenen Herbst ereignet: Dank guter Preis-Leistung konnten wir sehr viele Neukundinnen und Neukunden von der KPT überzeugen. Herzlich willkommen – wir freuen uns auf Sie. Gleichzeitig danken wir auch allen Versicherten, die uns schon seit Jahren treu sind. Der grosse Kundenzuwachs hat zu längeren Wartezeiten geführt; dank grossem Engagement unserer Mitarbeitenden und der Rekrutierung von zusätzlichem Personal hat sich die Situation bereits verbessert.

Als Krankenkasse mit dem Plus geben wir immer etwas mehr. Wie das geht und was Wandel für uns bedeutet, verraten drei KPT-Mitarbeitende in dieser Ausgabe. Zudem wagen wir einen Blick in die Zukunft der Medizin. Schliesslich erhalten Sie von einem Neuropsychologen nützliche Tipps, wie Sie Verhaltens- oder Denkgewohnheiten verändern können.

Ich wünsche Ihnen eine abwechslungsreiche und inspirierende Lektüre.

**Thomas Harnischberg**  
CEO

### Legende



Dialog und Kontakt



Weiterführende  
Informationen online



Informationen zu  
unseren Produkten



Telefonische  
Beratung

# Wandel.

*Wir biegen ab, kehren um, laufen nochmals neu los, ändern die Richtung, kommen an, entdecken Neues und entwickeln uns weiter. Der Wandel begleitet uns in jedem Lebensbereich und ist nie abgeschlossen. Deshalb befassen wir uns mit der Vielfältigkeit von Veränderungen, berichten über Mitarbeitende, Themen aus dem Gesundheitswesen und spannende Fakten.*

---

Menschen

## Wandel bei der KPT

Drei Mitarbeitende erzählen, wie sie die aktuellen Veränderungen im Unternehmen wahrnehmen und wo sie Chancen sehen.

Seite 5

---

Psychologie

## «Um uns zu verändern, müssen wir uns besser verstehen»



Der Neuropsychologe Lutz Jäncke erklärt, wieso unser Hirn Mühe mit Veränderungen hat. Er zeigt, wie wir unseren inneren Schweinehund überlisten können.

Seite 10

Wissen

## Ein Plus an Unterstützung

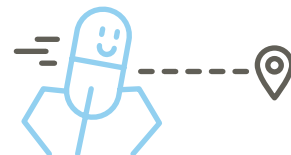
Als Krankenkasse begleiten wir Sie bei grossen und kleinen Veränderungen im Leben und geben Ihnen nützliche Ratschläge.

Seite 13

---

Körper

## Medizin heute und morgen



Dank moderner Medizin können heute zahlreiche Krankheiten geheilt oder behandelt werden. Künftig soll noch mehr möglich sein. Acht erstaunliche Fakten.

Seite 14

---

Delegiertenwahl	16
Mitarbeitende im Fokus	18
Exklusivangebot	19
Online-Magazin	19



Auf [kpt.ch/magazin](http://kpt.ch/magazin) liefern wir Ihnen laufend weitere spannende Beiträge und überbrücken so die Wartezeit bis zur nächsten Ausgabe.





Menschen

## Die KPT im Wandel

*Unsere Welt dreht sich immer schneller. Was gestern neu war, ist heute schon überholt. Kundenbedürfnisse verändern sich ebenso wie die Menschen. Dieser Wandel ist Herausforderung und Chance zugleich – auch für uns als Krankenkasse. Was bedeutet Wandel eigentlich für die KPT? Drei Mitarbeitende berichten aus ihrer persönlichen Perspektive.*

«Wandel gehört für mich zum Leben – so wie die Geburt und der Tod.» Stefan Burkhalter leitet seit drei Jahren den Bereich Kunden bei der KPT und mag es, sich den stetigen Veränderungen im Leben zu stellen. «Sonst wäre es doch langweilig, nicht?» Gerade im letzten Jahr gab es bei der KPT viele Veränderungen. Unter anderem wurde ein neues IT-System eingeführt. Dieses bringt den Kunden und Mitarbeitenden viele Vorteile. Zum Beispiel erleichtert es den Mitarbeitenden die Arbeit und Prozesse werden einfacher und schneller, wovon wiederum die Versicherten profitieren. Zu Beginn haben sich jedoch ein paar Kinderkrankheiten eingeschlichen. «Nun sind wir aber auf einem guten Weg zu einem modernen und stabilen System», sagt Burkhalter. Mit der Modernisierung der IT kommt auch das Thema Digitalisierung wieder vermehrt auf das Tapet. Und damit auch neue Anforderungen an die Arbeitsweise der KPT. «In unserer schnelllebigen Welt müssen wir flexibel und schnell handeln können, deshalb beschäftigen wir uns auch mit agilen Arbeitsformen.» Bedeutet: Entscheidungen werden vermehrt in Teams von Fachspezialisten getroffen und nicht mehr nur von Führungspersonen. «Solche Änderungen sind nicht von heute auf morgen umgesetzt – es ist ein Prozess und braucht Zeit.»

*Fortsetzung Folgeseite*

## Homeoffice, Heimarbeitsplätze und mehr persönliche Nähe

Seit der Coronapandemie arbeiten die KPT-Mitarbeitenden nicht mehr nur an ihrem Arbeitsplatz, sondern teilweise auch im Homeoffice. Das Arbeiten an unterschiedlichen Orten ist schnell zur Gewohnheit geworden und hat sich grundsätzlich bewährt. Und trotzdem ist dieser Wandel in den Augen von Stefan Burkhalter noch lange nicht abgeschlossen. «Aus dieser Veränderung entstehen wieder neue Herausforderungen. Wir müssen uns beispielsweise überlegen, wie wir trotz dezentralem Arbeiten unsere Unternehmenskultur pflegen können.» Die Mitarbeitenden sollen die Werte der KPT spüren und leben. Was viele nicht wissen: Die KPT bietet bereits seit vielen Jahren Heimarbeitsplätze in allen Landesteilen an – rund ein Fünftel der Mitarbeitenden arbeiten ausschliesslich zu Hause. Homeoffice war also kein Neuland für die KPT. Trotz der neu gewonnenen Flexibilität fehlt es einigen Mitarbeitenden aber an persönlicher Nähe. «Viele wünschen sich wieder vermehrt einen Ort, wo sie physisch im Team zusammenarbeiten können. Deshalb werden wir in Zürich und im Tessin neue Büroräumlichkeiten einrichten», erklärt der 40-jährige Vertriebsleiter.

## Wachstum an Kunden und Personal

Eine weitere Veränderung zeichnete sich im Herbst 2022 ab. Aufgrund der attraktiven Prämien konnte die KPT ein Kundenwachstum von rund 50 % erzielen. «Wir haben das

Ausmass unterschätzt», erzählt der Leiter Kunden. «Mit vereinten Kräften haben wir alles gegeben, um die Kundenanfragen schnell und kompetent zu erledigen. Trotz grossem Engagement der Mitarbeitenden ist es vorübergehend zu längeren Antwortzeiten gekommen, was wir bedauern.» Um den gewohnt guten Service zu bieten, benötigt die KPT nun auf einen Schlag mehr Personal – ein schwieriges Unterfangen. «Der Wandel ist sehr schnell passiert, der Aufbau von Personal hingegen braucht Zeit – besonders in Zeiten des Fachkräftemangels.» Mit der reinen Anstellung sei es nicht getan. Neue Mitarbeitende müssen ausgebildet und gecoacht werden. «Unser Qualitätsanspruch ist es, dass ein Kundenberater 80 % der Kundenanfragen selbst beantworten kann – ohne Abklärungen tätigen zu müssen.» Denn der KPT ist es wichtig, die Kundenanliegen möglichst schnell zu erledigen und die hohe Kundenzufriedenheit weiterführen zu können.

*«Wandel erzeugt neue Ansprüche, bietet aber auch Chancen.»*

## Wachstum durch Kinderaugen

Nicht nur bei seiner Arbeit ist Stefan Burkhalter mit dem Wandel konfrontiert. Auch privat hat sich sein Leben verändert, denn vor einem Jahr ist er Vater geworden. «Mein Sohn hat mein Leben komplett auf den Kopf gestellt», lacht Stefan Burkhalter. Den Wandel beobachtet er bei seinem Kleinen fast im Minutentakt. «Er entwickelt sich sehr schnell und lernt so viel Neues dazu – das ist wahnsinnig schön mitanzusehen.» Ausserdem habe er durch seinen Sohn erfahren, was es bedeutet, bedingungslos zu lieben. Und der kleine Mann sei zu einem grossen Vorbild geworden: «Kinder interessieren sich nicht für die Vergangenheit oder die Zukunft – sie leben einfach im Moment. Genau das lehrt er mich und dafür bin ich sehr dankbar.»





«Ich bin stolz darauf, gemeinsam mit meinem Team die Versicherten der Westschweiz betreuen zu dürfen», sagt Mélanie Cuérel.

## Teamleistung statt Einzelarbeit – neue Kundenbetreuung

Aufgrund ihrer fürsorglichen Art ist die Leiterin Kundencenter Mélanie Cuérel aus Givisiez in ihrem Team als «italienische Mamma» bekannt. Sie ist voller Tatendrang und kann Langeweile nicht ausstehen. Deshalb mag sie Veränderungen und neue Herausforderungen. «Wandel ist für mich etwas Positives und das versuche ich auch meinen Mitarbeitenden weiterzugeben und sie zum Umdenken zu motivieren.» Genau das war in den letzten Monaten immer wieder gefragt. Denn für die Kundenberatenden der KPT hat sich einiges verändert.

## Mehr Flexibilität dank Kundencenter

«Unser Ziel ist es, uns weiterzuentwickeln und den aktuellen Bedürfnissen der Versicherten gerecht zu werden», erzählt die 38-Jährige. Um zu erfahren, was den Versicherten wichtig ist, hat die KPT eine Kundenumfrage durchgeführt. Diese zeigt: KPT-Kundinnen und -Kunden wünschen sich schnelle und kompetente Antworten auf ihre Anliegen – unabhängig davon, wer ihnen diese Rückmeldung liefert. «Deshalb haben wir die Organisation der Kundenbetreuung optimiert», erklärt die welsche Leiterin weiter. Neu werden KPT-Kundinnen und -Kunden nicht mehr von einem Kundenberater oder einer Kundenberaterin betreut, sondern von einem Team von rund zwanzig Krankenkassen-Profis. Zum Beispiel vom Team von Mélanie Cuérel in der Romandie. «Wir beraten selbstverständlich immer noch persönlich, die neue Organisation bietet aber eine grössere Flexibilität.

Wenn ein Kundenberater gerade in der Weiterbildung, kurz beim Kaffee oder mal krank ist, können die anderen Teammitglieder auch helfen. So erhalten unsere Versicherten schnelle Rückmeldungen und ihr Anliegen wird rasch erledigt», berichtet Mélanie Cuérel. Ihr persönliches Ziel sei es, dass man bei einer Frage nur einmal Kontakt aufnehmen muss mit der KPT. «Sobald man das Telefongespräch beendet hat, soll das Anliegen gelöst sein – das ist mir wichtig.»

## «Wir beraten persönlich und neu mit mehr Flexibilität»

Die Versicherten haben zudem nur Kontakt mit ihrem Kundencenter und nicht noch mit weiteren Abteilungen. «Wir als Kundencenter kümmern uns um alles, klären wenn nötig Anliegen ab und geben die Informationen an unsere Kundinnen und Kunden weiter. Für die Versicherten sollte es so einfach sein wie möglich.»


Fortsetzung Folgeseite

## Von der Kundenberaterin zur Leiterin Kundencenter

Mit der neuen Organisation hat sich für Mélanie Cuérel auch eine persönliche Chance ergeben. Zehn Jahre lang arbeitete sie als Kundenberaterin und Stellvertreterin des Teamleiters bei der KPT. Dank dem Wandel konnte sie nun eine Führungsposition als Leiterin Kundencenter übernehmen. «Ich darf ein Team führen – das macht mich wahnsinnig stolz und motiviert mich sehr. Ich werde diese Chance nutzen und tagtäglich Neues dazulernen – langweilig wird es mir definitiv nicht», lacht Mélanie Cuérel.

## Neue Kundencenter: Das sind wir

Neu gibt es acht Kundencenter, die sich mit grossem Engagement um Ihre Anliegen kümmern. Welches Kundencenter für Sie da ist, sehen Sie auf den Dokumenten, im Kundenportal KPTnet oder in der KPT App. Auf unserer Website stellen sich die Leiterinnen und Leiter kurz persönlich vor.

 Mehr dazu:  
[kpt.ch/kundencenter](https://kpt.ch/kundencenter)



Patrick Kaltenrieder: «Unsere Kunden wünschen sich einen unkomplizierten Service.»

## Ein Plus an Service dank digitalem Wandel

Die Komfortzone verlassen und etwas wagen. Damit hat Patrick Kaltenrieder keine Mühe. Im Gegenteil – ihn treibt das Unbekannte regelrecht an. Immer auf der Suche nach neuen Herausforderungen passt sein Job als Leiter Digitalisierung perfekt zu ihm. «Ich möchte in meinem beruflichen wie privaten Leben vorwärtskommen, wachsen und Neues angehen», sagt der 39-jährige KPT-Mitarbeiter. An solchen Gelegenheiten mangelt es bei der KPT nicht.

## Zwischen Metaverse und Datenschutz

Unter dem Wort «Digitalisierung» stellen sich viele Menschen grosse Techfirmen, das Metaverse oder das Web 3.0 vor. «So hip ist das bei einer Krankenkasse aber nicht», erzählt Patrick Kaltenrieder mit einem verschmitzten Lächeln. Alle Krankenkassen sind regulatorischen Rahmenbedingungen ausgesetzt. «Als Teil des Gesundheitssystems arbeiten wir mit hochsensiblen Daten, deshalb hat der Datenschutz für uns oberste Priorität», erklärt der Leiter Digitalisierung. Das macht wiederum viele digitale Innovationen komplexer und langwieriger. Die Technologie entwickelt sich rasant und somit werden auch die Kundenbedürfnisse immer anspruchsvoller. Viele seien es gewohnt, ihre



## «Bei uns geht es um das höchste Gut im Leben: die Gesundheit der Menschen.»

Produkte und Dienstleistungen online einzukaufen – zack und erledigt. Diese Erwartung hätten sie auch an eine Krankenkasse. «Absolut verständlich, aber so einfach funktioniert das leider nicht», erklärt Patrick Kaltenrieder. Deshalb seien immer wieder Kompromisse gefragt. Ein Balanceakt also zwischen dem Einhalten von Spielregeln und dem Entwickeln von neuen Services und Dienstleistungen.

### Freie Kanalwahl und Selfservice

Trotz diesen Herausforderungen gibt die KPT alles, den digitalen Wandel voranzutreiben. Nicht aus Eigennutzen, sondern um den Versicherten ein Plus an Service zu bieten. Letztes Jahr wurde mit der Erneuerung unserer gesamten IT ein wichtiger Grundpfeiler gelegt. «Jetzt können wir darauf aufbauen», meint Kaltenrieder motiviert. Wichtige Themen dabei sind Automatisierungen und Optimierungen von Prozessen. Oder konkreter gesagt: «Unsere Kundinnen und Kunden wünschen sich einen möglichst schnellen, unkomplizierten Service und eine gute Erreichbarkeit. Heute hat niemand mehr Zeit und die, die wir haben, möchten wir sinnvoll nutzen», erklärt der Leiter Digitalisierung. Deshalb sollen auch die Anliegen an eine Krankenkasse möglichst effizient behandelt werden. Gefragt sind unter anderem eine freie Kanalwahl, sodass die Versicherten die KPT über verschiedene Kanäle erreichen können, und Applikationen, mit denen die Versicherten ihre Anliegen selbst schnell und einfach erledigen können. «Mit unseren Online-Services wie unserem Kundenportal

KPTnet, der KPT App, unserer Website und dem digitalen Arzthelfer DoctorChat (siehe Box) haben wir bereits wichtige Kanäle und Tools erschaffen, die unseren Versicherten das Leben vereinfachen. Und es werden noch mehr kommen», ist Patrick Kaltenrieder überzeugt.

### Digital vs. persönlich

Soll eine Krankenkasse überhaupt voll digital sein? Dort, wo es das Leben der Versicherten vereinfacht, schon, bei komplexeren Anfragen eher nicht, meint der Leiter Digitalisierung. «Wenn ich gesund bin und fast nie Kontakt mit meiner Krankenkasse habe, möchte ich meine Abrechnung einfach über die App hochladen oder meine Adresse selbst ändern können. Wenn ich aber krank bin oder eine Operation bevorsteht, bin ich froh, wenn ich ein persönliches Gespräch mit einer Fachperson haben kann.» Der persönliche Kontakt werde immer wichtig sein. «Schliesslich geht es bei uns um das höchste Gut im Leben: die Gesundheit der Menschen», sagt Patrick Kaltenrieder. Für ihn konkurrieren sich die digitale Welt und das Persönliche nicht – im Gegenteil: Sie ergänzen sich wunderbar. «Wir sind auf jeden Fall für unsere Versicherten da – ob online oder persönlich.»

### DoctorChat: Ärztlicher Rat per WhatsApp

Sie sind sich unsicher, ob Sie zum Arzt gehen sollen? Haben Sie einen Ausschlag oder ein schmerzendes Bein? Fragen Sie DoctorChat. Ihre Anfrage wird mittels künstlicher Intelligenz einem realen Arzt zugewiesen. Dieser beantwortet das Anliegen über den gewählten Messaging-Dienst und gibt eine professionelle Einschätzung ab – einfach, schnell und kostenlos.



Zu DoctorChat:  
[kpt.ch/doctorchat1](https://kpt.ch/doctorchat1)

# «Um uns zu verändern, müssen wir uns besser verstehen»

*Leben bedeutet Wandel. Oft genug haben wir jedoch Mühe mit Veränderungen und mit dem Loslassen eingefahrener Routinen. Warum? Das weiss Neuro-psychologe Prof. Dr. Lutz Jäncke. Der angesehene Hirnforscher rät zu lebenslangem Lernen – und gibt Tipps zur Überwindung des inneren Schweinehundes.*

## Wieso liebt unser Gehirn Gewohnheiten?

Weil wir es gerne bequem haben. Alles, was wir routinemässig machen, läuft im Unbewussten ab; dafür muss unser Hirn keine Energie aufwenden. Das ist praktisch: Wir wären sonst mit der Menge der zu treffenden Entscheidungen überfordert. So wissen wir, was wir frühstücken, sprechen unsere Muttersprache im Schlaf und kennen die kulturellen Regeln unserer Gesellschaft. All das hat sich als Muster tief in unser Gedächtnissystem eingegraben – und zwar vor allen Dingen in den Basalganglien. Diese alten Hirnstrukturen steuern mehr als die Hälfte unserer täglichen Handlungen.

## Abwechslung wollen wir nicht?

Doch! Kleine Abweichungen vom Gewohnten, Anreize durch Kunst oder den wohligen Schauer bei einem Thriller, das liebt unser Gehirn. Solange sich alles in einem sicheren Rahmen abspielt, kommen wir in einen uns angenehmen Erregungszustand. Hormone wie Dopamin oder Noradrenalin werden ausgeschüttet, die Hirngefässe weiten sich, Blutdruck und Herzfrequenz sinken.

## Und wenn wir etwas bewusst – oder eben anders – machen, welche Hirnregion wird da aktiv?

Wenn wir merken «Hoppla, das ist etwas Neues», schaltet sich das Stirnhirn oberhalb der Augen ein, das etwa ein Drittel des Hirnvolumens ausmacht. In dieser jüngeren Hirnregion sind das Bewusstsein und das rationale Denken verankert. Wenn Sie zum Beispiel beginnen zu meditieren, und Ihr Geist will sich nicht beruhigen, dann setzt das Stirnhirn als Kontrollorgan diesen Impulsen immer wieder etwas entgegen – das funkelt dann wie ein Weihnachtsbaum!

Wenn ich etwas verändern möchte, schicke ich also das Stirnhirn gegen den inneren Schweinehund in den Ring. Wie schaffe ich es, dass Ersteres gewinnt?

Das kann mühsam sein. Nehmen wir an, Sie setzen sich nach der Arbeit zu Hause immer erst mit einem Snack vor den Fernseher. Jetzt wollen Sie stattdessen einen Spaziergang machen. Ihr Kleinhirn möchte in der Routine verweilen: Alles soll bleiben wie immer. Der Blick auf die Fernbedienung und die Chipstüte sendet dann auch noch einen Auslösereiz ...

## Wie kann ich widerstehen? Wie ersetze ich eine – schädliche – Gewohnheit durch eine bessere?

Um uns zu verändern, müssen wir uns erst einmal besser verstehen. Wir müssen wissen, wie wir funktionieren. Uns fragen: Was behindert mich, wo stehe ich mir selbst im Weg? Ich muss mir klarmachen, was mein eigentliches Ziel ist. Bei der Etablierung neuer Gewohnheiten können wir dann verschiedene Phasen definieren: vom Auslösereiz über das Verlangen und die Reaktion bis hin zur Belohnung. Diese Belohnung muss mir vor Augen stehen. Zum Beispiel: Ich gehe regelmässig laufen, werde fitter – und kann beim nächsten Firmenausflug unbeschwert Schritt halten.



## Lesetipp: Von der Steinzeit ins Internet

Ist unser Gehirn fähig, sich an die moderne Internetwelt anzupassen? In seinem aktuellen Buch beschreibt Lutz Jäncke wissenschaftlich fundiert und amüsant zugleich die mögliche Zukunft des Menschen im Zuge der Digitalisierung. Erschienen im Hogrefe Verlag, 168 Seiten, CHF 36.90.





Prof. Dr. Lutz Jäncke befasst sich seit Jahrzehnten wissenschaftlich mit dem Gehirn des Menschen.

### Stichwort Auslösereiz: Was könnte das in diesem Fall sein?

Ich könnte zum Beispiel meine Outdoorjacke sichtbar in den Flur hängen und die Schuhe dazustellen. Und andersherum: Auslösereize, die das Gegenteil bewirken, schalte ich aus: Wenn ich abnehmen will, lasse ich keine Süßigkeiten herumliegen, wenn ich mich konzentrieren will, schalte ich das Handy aus. Das nennt man Stimuluskontrolle.

### All das erfordert eine gewisse Disziplin.

Aber eben das zeichnet uns Menschen aus und unterscheidet uns von Tieren. Dazu haben wir das stark ausgeprägte Stirnhirn. Wir begreifen, dass wir etwas investieren – und die Belohnung erst später kommt.

### Wie wird die Verhaltensänderung dann zur Routine?

Die Wiederholung macht's. Sodass es für mich – vielleicht nach etwa zwei Monaten des Übens – ganz natürlich wird, nach Feierabend erst eine Runde um den Block zu drehen. Die Routine ist dann wiederum im Unbewussten, im Kleinhirn, verankert.

### Und wie gehen wir mit Veränderungen um, die wir nicht beeinflussen können?

Da kann ich nur das berühmte «Love it, leave it or change it!» zitieren. Vielleicht können wir aber auch Veränderungen, die uns erst nicht passen, – etwa neuen Nachbarn, die uns nicht genehm sind, oder Umstrukturierungen in der Firma – doch Gutes abgewinnen. Uns für neuehaltungen öffnen, Vorurteile oder verinnerlichte Glaubenssätze hinterfragen. Oder mal Freunde und Familie zurate ziehen: Vielleicht können wir durch diesen Perspektivenwechsel auch neue Chancen entdecken.

## Sind wir den Veränderungen der digitalen Welt gewachsen?

«Wir sind dafür gemacht, mit Menschen zu kommunizieren, und nicht dafür, als Avatare durchs Internet zu geistern», sagt Lutz Jäncke. Lesen Sie im spannenden Interview, wie wir unser impulsgetriebenes Gehirn besser unter Kontrolle bringen – und uns weniger von Reizen leiten lassen.

 Mehr erfahren:  
[kpt.ch/digitalereize](https://kpt.ch/digitalereize)

# Gewohnheiten ändern in 8 Schritten

Sie wollen mehr lesen, statt ewig Zeit am Handy zu verbringen? Öfter runter von der Couch und rein in die Laufschuhe? Ob wahlloses Snacken oder Grübelzwang: Wir alle haben Verhaltens- oder Denkgewohnheiten, die uns nicht guttun. Veränderungen gehen wir am besten Schritt für Schritt an.



## Stopp!

Vielleicht kommt das Signal von aussen. Oder Sie merken selbst, dass Veränderung nottut. Hören Sie in sich hinein: Wie ist meine Situation? Was habe ich für Gewohnheiten? Was schadet mir? Was möchte ich anders machen?



## Das lohnende Ziel definieren

Sie müssen glasklar wissen: Was strebe ich an? Was ist mein Nutzen, meine Belohnung, wenn ich eine schädliche gegen eine gute Gewohnheit austausche? Malen Sie sich aus, wie gut es sich anfühlen wird, wenn Sie Ihrem Ziel näherkommen.



## Konkret werden

Formulieren Sie «Wenn-dann-Sätze»: Wenn ich Schokolade essen will, dann rufe ich lieber jemanden an. Wenn ich müde werde, dann mache ich einen Powernap.



## Das Wann und Wo festlegen

Definieren Sie einen Rahmen für die neue Gewohnheit: Jeden Mittwoch und Samstag gehe ich um 18 Uhr im Stadtwald joggen. Damit die Hürde minimal klein ist, legen Sie sich am Morgen die Laufsachen bereit und stellen die Joggingsschuhe an die Tür.



## Eine neue mit einer alten Routine verknüpfen

So denken Sie immer daran: Bevor ich mich vor den Fernseher setze und Nachrichten gucke, mache ich gemütlich zehn Minuten Stretching auf der Matte.



## Spas schafft Mehrwert

Keine Lust zu laufen? Versüßen Sie sich die Bewegung mit einem spannenden Hörbuch. Gehen Sie nach dem Yogakurs mit der netten Gruppe einen Tee trinken.



## Andere mit ins Boot holen

Suchen Sie sich Verbündete. Erzählen Sie von Ihrem Vor-satz, jeden Monat zwei Romane zu lesen, das Rauchen aufzugeben oder das Fastfood durch Selbstgekochtes zu ersetzen. Vielleicht macht noch jemand mit?



## Nicht zu viel von sich selbst erwarten

Streben Sie beim Yoga nicht gleich einen Kopfstand an. Schwören Sie sich nicht, nie wieder Chips zu essen. Gehen Sie schrittweise vor, feiern Sie kleine Erfolge und setzen Sie sich neue Ziele.



# Ein Plus an Unterstützung

*Unser Leben besteht aus Veränderungen. Egal ob Sie krank werden, ein Kind erwarten, eine grosse Reise antreten oder sich Ihr Alltag verändert. Genau in solchen Fällen sind wir für Sie da. Als Krankenkasse mit dem Plus möchten wir Ihnen ein paar nützliche Tipps und Tricks mit auf den Weg geben. Denn wussten Sie, dass ...*

## Medizinischer Rat 24/7

... Sie als KPT-Kundin oder KPT-Kunde unabhängig vom gewählten Grundversicherungsmodell jederzeit einen kostenlosen medizinischen Rat beim telemedizinischen Beratungszentrum Medi24 einholen dürfen? Die Fachpersonen stehen Ihnen 24/7 zur Verfügung und helfen Ihnen, Ihre Symptome einzuordnen und die weiterführende Behandlung festzulegen. Übrigens: Sie chatten lieber, als zu telefonieren? Dann stellen Sie Ihre Fragen per WhatsApp. In wenigen Minuten erhalten Sie einen verlässlichen medizinischen Rat.

[kpt.ch/doctorchat1](https://www.kpt.ch/doctorchat1)

## Vorgeburtliche Anmeldung

... Ihr Kind am besten geschützt ist, wenn Sie es bereits vor der Geburt bei uns anmelden? Denn so ist Ihr Nachwuchs bereits ab Tag 1 optimal versichert. Bei einer vorgeburtlichen Anmeldung entfällt die Gesundheitsprüfung für viele Zusatzversicherungen. Beim Abschluss einer Krankenpflege-Zusatzversicherung erhalten Sie zudem ein Willkommensgeschenk von 100 Franken.

[kpt.ch/anmelden](https://www.kpt.ch/anmelden)

## Bis zu 600 Franken für Ihr Wohlbefinden

... wir uns mit bis zu 600 Franken pro Jahr an Ihrem persönlichen Fitness- und Wohlfühlprogramm beteiligen? Voraussetzung dafür sind die Abschlüsse einer Spitalkostenversicherung und der Krankenpflege-Comfort-Versicherung. Im Rahmen unseres Angebots ActivePlus bezahlen wir Beiträge an Ihr Fitnessabo, an Ihre Laufschuhe und vieles mehr.

[kpt.ch/ap](https://www.kpt.ch/ap)

## Reise- und Ferienversicherung inklusive

... Sie mit einer Spitalkostenversicherung bei der KPT neu auch automatisch von 8 Wochen Reise- und Ferienversicherung pro Jahr profitieren? So können Sie beruhigt Ihre Ferien geniessen und benötigen keine zusätzliche Reiseversicherung.

[kpt.ch/spital](https://www.kpt.ch/spital)

## Anpassungen in den Versicherungsbedingungen

... die bisher erbrachten Leistungen aus ActivePlus neu verbindlich in die Versicherungsbedingungen der Krankenpflege-Comfort-Versicherung (APC) aufgenommen wurden?

[kpt.ch/versicherungsbedingungen](https://www.kpt.ch/versicherungsbedingungen)



# Medizin heute und morgen

*Die moderne Medizin heilt Krankheiten und rettet Leben, und sie wird darin immer besser. Indes: Die Entwicklung braucht Zeit und Geld. Wir zeigen, was die aktuelle Forschung alles möglich machen könnte.*

## Heute: Operation bei offenem Brustkorb für Schlagaderprothese

Um einen geschädigten Aortenbogen nahe dem Herzen zu ersetzen, muss in vielen Fällen der Brustkorb geöffnet werden. Diese Operation ist riskant und kann nur bei Patientinnen und Patienten mit gutem Gesundheitszustand durchgeführt werden.

## Heute: Blut spenden

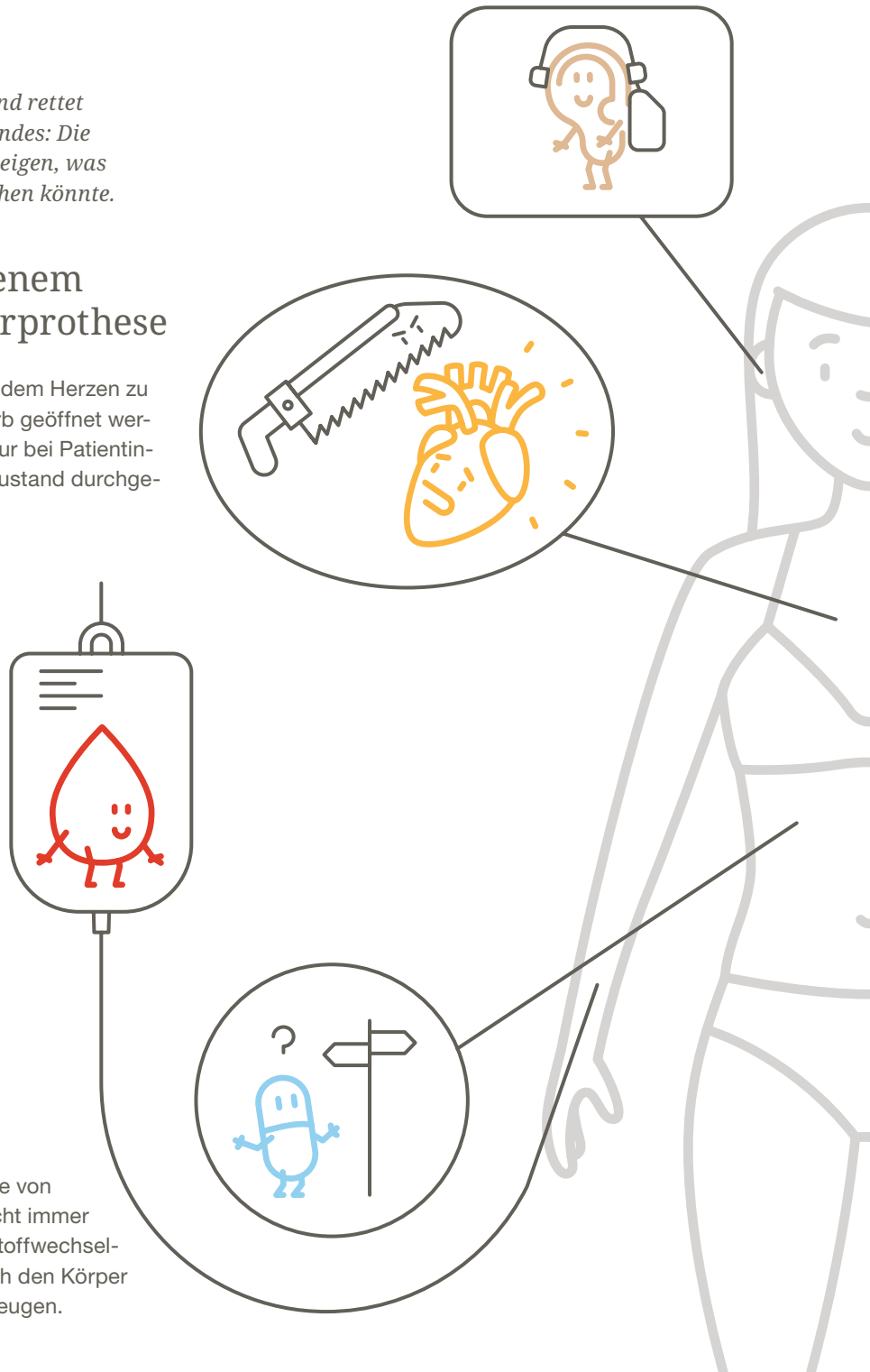
Blut ist ein kostbares Gut. Ambulanzen, Spitäler und Menschen mit Blutkrankheiten sind auf gespendetes Blut angewiesen – insbesondere auf die darin enthaltenen roten Blutkörperchen.

## Heute: Medikamente auf Irrwegen

Ob gespritzt oder geschluckt: Die Wirkstoffe von herkömmlichen Medikamenten kommen nicht immer genau dort an, wo sie gebraucht werden. Stoffwechselprozesse verändern sie auf ihrem Weg durch den Körper und können schädliche Abbauprodukte erzeugen.

## Heute: Mechanische Hilfen bei Hörverlust

Lärm, Viren und Erbkrankheiten können zu Schwerhörigkeit führen. Hörgeräte und Implantate sind heute der einzige Weg, um den Funktionsverlust auszugleichen.



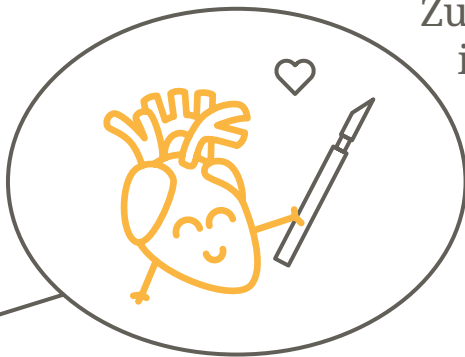


## Zukunft: Wiederhergestellte Hörfähigkeit



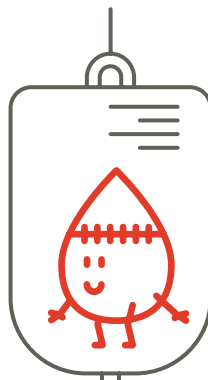
Hörgeräte werden überflüssig, wenn geschädigte Haarzellen im Ohr repariert oder neu produziert werden können. Die Medizin forscht intensiv mit reparierenden Genen und Medikamenten.

## Zukunft: Minimalinvasiver Eingriff



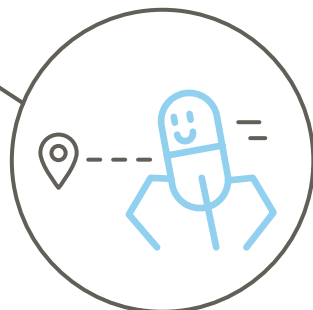
Eine neuartige Aortenprothese ermöglicht einen minimalinvasiven Eingriff über die Leiste. So können auch Risikopatientinnen und -patienten behandelt werden.

## Zukunft: Kunstblut herstellen



In den USA ist es gelungen, rote Blutkörperchen nachzubauen. So könnte in Zukunft Blut hergestellt werden, ohne auf die Spendenbereitschaft der Bevölkerung angewiesen zu sein.

## Zukunft: Nanotransport



Die Nanomedizin entwickelt kleinste Kapseln, die ein Arzneimittel gezielt an seinen Bestimmungsort transportieren und erst dort freisetzen. Medizinische Therapien können so genauer dosiert und Nebenwirkungen reduziert werden.

# Wählen Sie jetzt die KPT-Delegierten

*Da die Wahlperiode unserer Delegierten der Genossenschaft KPT im Dezember 2023 endet, findet eine Gesamterneuerungswahl statt. Bestimmen Sie jetzt mit, wer für die nächsten sieben Jahre Ihre Interessen in der Genossenschaft vertreten soll und geben Sie bis am 4. April 2023 Ihre Stimme/n ab.*

## Wie funktioniert eine Genossenschaft?

Als Genossenschaft gehört die KPT unseren Kundinnen und Kunden – also Ihnen. Unser Erfolg kommt den Versicherten zugute, in Form von tieferen Prämien und weiteren Vorteilen für Genossenschafter. Zudem übernimmt die KPT gesellschaftliche Verantwortung und handelt nachhaltig.

Sie alle haben die Möglichkeit, Genossenschafterinnen oder Genossenschafter zu werden und sich somit bei der KPT einzubringen. Die Mitgliedschaft verpflichtet Sie zu nichts und ist kostenlos. Die KPT-Genossenschafter wiederum wählen die Delegierten, die Ihre Interessen vertreten.

## Stimmabgabe

So gehen Sie vor:

1. Sie sind KPT-Genossenschafter oder -Genossenschafterin? Dann wählen Sie Ihre Favoriten aus. Sie können pro Kandidatin und Kandidat maximal eine Stimme abgeben.
2. Zur Stimmabgabe stehen Ihnen folgende Kanäle zur Verfügung:
  - Internet: [kpt.ch/wahl](https://kpt.ch/wahl)
  - E-Mail: [wahlen@kpt.ch](mailto:wahlen@kpt.ch)
  - Post: KPT, Direktionssekretariat, Postfach, 3001 Bern

Ihre Stimmabgabe per E-Mail oder Post muss folgende Angaben enthalten: Name, Vorname, Adresse, Policennummer sowie Wahlerklärung «Ich bin Genossenschafter/-in und wähle folgende Person/-en als Delegierte der Genossenschaft KPT: (Personen namentlich aufführen).»

Weitere Infos zu den Kandidatinnen und Kandidaten und die Wahlbestimmungen finden Sie auf [kpt.ch/wahl](https://kpt.ch/wahl).

## Sie stehen zur Wahl



**Dominique Bätcher, 1968 (bisher)**  
Eidg. dipl. Apothekerin FPH in Offizinpharmazie, Inhaberin Ameisen Apotheke AG



**Thomas Blättler, 1955 (bisher)**  
Technischer Kaufmann, pensioniert



**Manuela Caprani, 1975 (bisher)**  
Business Engineer NDS HF, ETH Zürich, Koordinatorin Dep. Chemie und Angew. Biowissenschaft



**Martine Currat-Joye, 1975 (bisher)**  
Diploma of Advanced Studies Kommunikationsmanagement, Kommunikationsleiterin Personalverband des Bundes (PVB)



**Beat Dalla Vecchia, 1974 (bisher)**  
MAS und EMBA HFO Chur, Führungsstab der Armee



**Roman Gattlen, 1968 (bisher)**  
Dr. rer. pol., Leiter Marketing & Vertrieb und Mitglied der Geschäftsleitung BERNMOBIL



**Clemens Hochreuter, 1980 (bisher)**  
M.A. HSG, stv. Leiter Firmenkunden Raiffeisenbank Aarau-Lenzburg



**Walter Järmann, 1959 (bisher)**  
Sozialversicherungsexperte mit eidg. Fachausweis, Human-Resources-Leiter BVS



**Beat Kempter, 1959 (bisher)**  
Eidg. dipl. Versicherungsfachmann, Versicherungsbetriebswirt DVA, selbstständiger Berater, Risiko-, Versicherungs- und Portfolioanalysen



**André Kirchhofer, 1977 (bisher)**  
Dr. phil. hist., Vizedirektor ASTAG Schweizerischer Nutzfahrzeugverband



**Karin Mehlretter, 1968 (bisher)**  
Dipl. Wirtschaftsfachfrau VSK BVS, GL-Assistentin und Personal- und Finanzverantwortliche direco ag/avarra immobilien ag

**Danielle Merki, 1958 (bisher)**  
Diplomierte Übersetzerin



**Jacqueline Morard-Niklaus, 1964 (bisher)**  
KV-Abschluss mit Maturität, Business School Zurich, administrative Verantwortliche eines Chemielabors an der EPFL



**Claude Portmann, 1962 (bisher)**  
Eidg. dipl. Verwaltungswirtschaftler, COO 5. Militärweltspiele 2025 Luzern



**Katrin Roth-Bünter, 1985 (bisher)**  
Direktionsassistentin mit eidg. FA, Assistentin der Geschäftsleitung, Orell Füssli Thalia AG



**Emil Schuler-Mohl, 1955 (bisher)**  
Certificate of Advanced Studies Betriebswirtschaft HSW, pensioniert



**Dominik Tschudi, 1990 (bisher)**  
Dr. iur., Rechtsanwalt bei Kellerhals Carrard Basel



**Andrea Weber, 1988 (bisher)**  
M.A. HSG, Chartered Alternative, Investment Analyst CAIA, Verium AG





## Ein Esslöffel Ruhe gepaart mit einer Prise Herzlichkeit

*Sie hilft Versicherten beim Login ins Kundenportal, ist eine leidenschaftliche Köchin, liebt die kalte Winterluft und nascht gerne Caramel au sel: Gabrielle Mas.*

Wenn man am Wochenende in Gabrielle Mas' Wohnung käme, würde einem ein leckerer Duft in die Nase steigen und aus der Küche ertönten französische Chansons. Denn die 56-Jährige aus Gümligen liebt das Kochen.

Am liebsten aufwendige Gerichte wie ein leckeres Ragù mit Kartoffelstock. «Sobald ich anfangen zu kochen, kann ich abschalten.» Das Kochen hat ihr ihre Gotte beigebracht – zu ihr hatte Gabrielle eine tiefe Verbindung. Sie war es auch, die Gabrielle eine Marilyn-Monroe-ähnliche Porzellanfigur geschenkt hat. «Ich habe diese Figur schon als Kind bewundert, denn sie strahlt für mich eine unglaubliche Eleganz und Schönheit aus», erzählt die engagierte Mitarbeiterin. Wenn Gabrielle nicht den Kochlöffel schwingt, geht sie gerne spazieren und sammelt dabei Blumen und Gräser, die sie trocknet und zu Sträußen zusammenbindet. Gabrielle liebt zudem den Winter. «Ich mag es, die kalte Winterluft einzuatmen und gleichzeitig in warme Kleidung eingepackt zu sein. Für mich gibt es nichts Schöneres, als nach einem Winterspaziergang in die wohlig warme Stube zu kommen und einen warmen Tee zu trinken.» Seit Neustem hat Gabrielle zudem das Häkeln wieder für sich entdeckt. Aus der Wolle zaubert sie kleine Schalen für Schmuck und Haarspangen.

Auch bei der KPT ist es ihre ruhige und herzliche Art, die von allen sehr geschätzt wird. Gabrielle Mas arbeitet seit zehn Jahren im Websupport. Dabei unterstützt sie die Versicherten unter anderem beim Login ins Kundenportal KPTnet oder bei Fragen zur KPT App. «Ich möchte jedem Kunden helfen. Wenn ich das kann, bin ich glücklich», strahlt die langjährige Mitarbeiterin. Oft müssen die Versicherten das Problem gar nicht lange beschreiben. Denn Gabrielle ist Meisterin bei der Suche nach dem Fehler. Und wenn sie mal etwas mehr Geduld braucht, hilft ihr ihre Lieblingssüßigkeit: Caramel au sel.

## Sonnenenergie umwandeln mit der Powerbank 20 (LED und wireless)

*Bald erwacht der Frühling und die länger werdenden Tage laden zu Ausflügen in der Natur ein. Mit der Powerbank BasicNature profitieren Sie von einem Plus an Flexibilität. Mit einer Kapazität von 20'000 mAh bietet sie eine gute Portion Sofortenergie für Ihr Smartphone, Ihr Tablet oder Ihre Digitalkamera. Ausserdem ist die Powerbank mit dem LED-Display auch als vielseitige Leuchte einsetzbar. Das Gerät kann via USB oder über Solarenergie aufgeladen werden.*



## Bestellen und profitieren

Profitieren Sie vom Vorzugspreis von CHF 69.90 statt CHF 89.90 (inkl. MwSt. und Versand). Das Angebot gilt bis zum 30. April 2023 oder solange Vorrat. Gehen Sie auf die Seite [hajk.ch/de/kpt](http://hajk.ch/de/kpt) und legen Sie die Powerbank in den Warenkorb. Gehen Sie auf «Warenkorb ansehen und bearbeiten» und geben Sie den Rabattcode **KPT2023** ein. Klicken Sie danach auf das Feld

«Rabatt anwenden». Nach der Eingabe der Adresse wählen Sie die Versandmethode «CHF 0.00 – individuelle Berechnung» aus.

 Jetzt bei hajk bestellen:  
[hajk.ch/de/kpt](http://hajk.ch/de/kpt)

## Online-Magazin



### Ihre Meinung ist uns wichtig



Teilen Sie uns Ihre Meinung mit und treten Sie mit uns in Kontakt: [magazin@kpt.ch](mailto:magazin@kpt.ch)

## Kundenmagazin elektronisch erhalten

Sie möchten lieber eine Online-Version unseres Kundenmagazins? Dafür haben Sie folgende Möglichkeiten:



Wenn Sie das Kundenportal KPTnet nutzen, loggen Sie sich ein und setzen ein «Ja» beim Feld «Kundenmagazin elektronisch». Dieses Feld finden Sie bei Ihren Stammdaten in der Box «Adressen».



Kontaktieren Sie Ihr persönliches Kundencenter.

Gerne werden wir Ihnen zukünftig eine Online-Version unseres Kundenmagazins per E-Mail zukommen lassen.

# Der Wandel des Gesundheitswesens

Die medizinische Versorgung wird immer besser. Zum Beweis haben wir neun sorgfältig recherchierte Zitate aus über vier Millionen Jahren Medizingeschichte zusammengetragen.

4 Mio. v. Chr.



«Die Laborwerte sind in Ordnung, aber der aufrechte Gang gefällt mir gar nicht. So was habe ich noch nie gesehen. Ich überweise Sie sicherheitshalber zur Orthopädin.»

38'000 v. Chr.



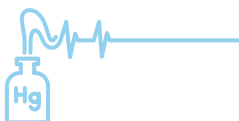
«Den Bericht erhalten Sie in den nächsten Wochen direkt auf Ihre Höhlenwand gemalt. Falls die Schmerzen stärker werden, beissen Sie 3x täglich nach den Mahlzeiten in einen Birkenstamm.»

1383



«Wir empfehlen Ihnen die Klosterzusatzversicherung Halbprivat. Da geniessen Sie im 10er-Saal mehr Privatsphäre, Ihre Pritsche ist mit Heu gepolstert und Sie haben freie Mönchswahl.»

1494



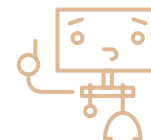
«Gegen die Syphilis verschreibe ich Ihnen Quecksilber, damit machen wir gute Erfahrungen. Bisher ist noch niemand wieder in die Praxis gekommen und hat behauptet, es hätte nicht geholfen.»

1846



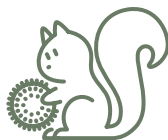
«Eine ›Narkose‹ wünschen Sie? Was soll das denn sein? Können Sie nicht einfach am Bilsenkrautschwamm lutschen wie alle anderen?»

2018



«Ich glaube Ihnen schon, dass gemäss Google® all Ihre Symptome auf diese Diagnose zutreffen, aber noch mal: Panleukopenie ist eine Krankheit, an der nur Katzen erkranken. Darf ich Sie jetzt untersuchen?»

2040



«Wann war schon wieder die grosse Herpespest? Nach COVID-26 und noch vor der Eichhörnchengrippe, oder? Zum Glück ist 2032 endlich Antipandem Forte® auf den Markt gekommen.»

2068



«Zwei der Nanoroboter haben sich in einer Ihrer Krampfadern verkeilt. Aber kein Problem, sie zerstören sich nach 24 Stunden selbst. Erschrecken Sie nicht, wenn Sie morgen zwei kleine Explosionen hören.»

2112



«Ihre Grosshirnrindenprothese verfügt über zu wenig freien Speicherplatz für das Softwareupdate. Bitte löschen Sie nicht mehr benötigte Erinnerungen.»