


Septembre 2019

kpt: magazine



Plus forts ensemble

Comment deux familles s'engagent corps et âme pour un proche malade.

La maison de retraite du futur

Quel rôle pour les robots en matière de soins à l'avenir.

Travail d'équipe et travail individuel

Pourquoi le travail d'équipe peut réduire le stress dans le quotidien professionnel – et quand faire cavalier seul.

Nous.

Un plus pour la satisfaction

Cette année encore, vous nous attribuez les meilleures notes pour la satisfaction de la clientèle.

Un grand merci à vous.



Recommandez la KPT et recevez jusqu'à 200 francs: kpt.ch/recommandation



Édition

N° 2/2019

Thème «Nous»

Éditrice

KPT

Case postale

CH-3001 Berne

Rédaction

magazin@kpt.ch

Tirage

300'000

Impression

Vogt-Schild Druck AG,

4552 Derendingen

Nous – voilà un mot simple au premier abord. Mais ces quatre lettres renferment une signification plus profonde. «Nous» symbolise le relationnel et nous transmet un sentiment de communauté. En famille, entourés d'amis, avec leurs coéquipiers ou dans l'entreprise, les humains sont fondamentalement des êtres sociaux. Être là les uns pour les autres et pouvoir compter sur nos proches nous procure une joie immense.



Cette idée du «nous» se retrouve également dans le système d'assurance-maladie sociale au travers d'une communauté solidaire qui s'entraide. Dans notre travail quotidien, nous constatons aussi que nous sommes souvent plus fort(e)s ensemble que seul(e)s. Des équipes expérimentées sont indispensables pour vous conseiller de manière optimale et vous offrir des services utiles. Pour dépasser vos attentes, nous devons pouvoir compter sur l'entente parfaite entre les médecins, les hôpitaux et les autres partenaires.

Dans ce magazine, nous vous présentons des personnes qui s'occupent d'un proche malade. Elles parlent de leurs difficultés, de leurs craintes et de l'importance des relations humaines. En notre qualité de caisse-maladie, nous sommes à vos côtés dans de telles situations et avons donc regroupé pour vous différentes offres et prestations. Par ailleurs, nous allons vous montrer comment des innovations technologiques pourront faciliter la vie quotidienne du personnel soignant et des seniors, et quels outils utiles aident d'ores et déjà à mener une vie autonome.

Je vous souhaite une bonne lecture.

Catherine Loeffel

Responsable Marché

Membre du Comité directeur

Légende

Dialogue et contact



Vidéo disponible en ligne



Informations complémentaires en ligne



Informations sur nos produits



Conseil par téléphone

Nous.

Nous pensons que les choses s'améliorent presque toujours lorsque l'on est ensemble, raison pour laquelle ce numéro est consacré à différents types de relations. Qu'elles unissent un humain à un autre ou un humain à une machine, les relations jouent un rôle important au quotidien et ont un effet positif sur notre bien-être.

Société

Quand l'entraide devient vitale



Des proches racontent à quel point les liens familiaux sont importants pour les personnes ayant besoin de soins et pourquoi ils et elles s'engagent toujours plus pour un parent.

Page 5

Innovation

La technologie: une aide pour les seniors

Jürgen Holm, de la Haute école spécialisée bernoise, s'appuie sur l'exemple du laboratoire de recherche Living Lab à Bienne pour expliquer le futur rôle que pourront jouer les robots soignants dans les maisons de retraite.

Page 10



Services

Un plus pour le service

La nouvelle app KPT et le calculateur de franchise permettent de gérer plus facilement votre assurance et de faire des économies.

Page 13

Monde du travail

Travail d'équipe et individuel: la combinaison qui réduit le stress

Le travail d'équipe est plus important que jamais dans la vie professionnelle, sans pour autant sous-estimer les bienfaits du travail individuel. Pourquoi combiner différentes formes de travail est la clé.



Page 16

Connaissances	9
Engagement	18
Offre exclusive	19
Dialogue	19



Nous publions régulièrement de nouveaux articles sur kpt.ch/magazine pour vous aider à patienter jusqu'au prochain numéro.



La famille Blankschön passe volontiers du temps réunie dans des discussions passionnantes.

Quand l'entraide devient vitale

L'époque où les grands-parents, les parents, les enfants et les petits-enfants vivaient dans la même maison est révolue. Néanmoins, la solidarité vis-à-vis des proches n'a pas disparu. De nombreuses personnes relèvent le défi de soigner ou d'aider des membres malades de leur famille. Chaque jour, elles leur apportent un gros plus et s'engagent corps et âme. Cette situation, la famille Blankschön et Senta Jemmely la connaissent bien.

Ruedi et Jolanda Blankschön vivent dans l'Emmental avec leurs trois enfants, Sven 24 ans, Anja 21 ans et Lisa 16 ans. Jusqu'à il y a cinq ans, toute la famille était en pleine forme et épanouie. Puis, leur vie a pris un virage à 180 degrés. Anja, la fille cadette, est tombée gravement malade.

De l'accident au genou à la nutrition artificielle

Si nous empilons toutes les pages du dossier médical d'Anja, nous obtenons une montagne de papier de plus d'un mètre de haut, signe d'une vie qui n'a plus rien d'ordinaire. Tout commence par une blessure au genou suite à un accident de roller, qui a occasionné de vives douleurs et nécessité une batterie d'examen par la suite. Au bout de trois mois, tous les espoirs reposent sur un spécialiste du genou. Une fois opérée, Anja se sent enfin mieux.

Pour autant, le calvaire est loin d'être terminé. «Nous nous en souvenons comme si c'était hier», explique Jolanda Blankschön. «Quatre semaines après l'opération du genou, Anja a été subitement prise de violents maux de tête, de vertiges, de troubles du langage, de diarrhées et de vomissements.» Les médecins découvrent qu'elle souffre d'une intoxication hépatique causée par les médicaments. «Après ça, les fortes douleurs abdominales et les nausées commencent à se manifester après les repas.» Anja se sent si malade qu'elle doit interrompre son apprentissage d'assistante médicale, et l'hôpital devient sa résidence secondaire. Durant ces cinq années de maladie, elle a régulièrement de graves complications, réalise de nombreux examens et subit une vingtaine d'opérations. Mais les douleurs abdominales ne s'atténuent pas.

Suite à la page suivante

Aujourd'hui, la famille Blankschön en sait davantage sur l'état de santé de leur fille: Anja souffre d'un trouble de la motilité du tractus gastro-intestinal dû à l'hypoganglionose et à la ganglionite myentérique. Autrement dit, elle ne peut plus manger et presque plus rien boire. «Je mâche la nourriture, mais je ne peux pas l'avaler, sinon j'ai de fortes douleurs qui me font vomir», explique Anja. Résultat, la jeune femme est alimentée sous forme liquide par le biais d'un cathéter à chambre implantable.

Un projet complexe en plus du quotidien

Les soins d'Anja sont clairement répartis entre les membres de la famille Blankschön. En parallèle de son poste à 40 %, Jolanda, la mère, est celle qui consacre le plus de temps à Anja. Elle accompagne sa fille aux rendez-vous médicaux, l'aide pour le ménage et les soins, transporte le matériel médical, va faire les courses avec elle et bien plus encore. Le père, Ruedi, s'occupe quant à lui des nombreuses tâches administratives. «Pour nous tous, c'est comme un grand projet à côté du travail, qui nécessite d'immenses efforts», déclare Ruedi Blankschön. Il s'occupe des paiements, dialogue avec la caisse-maladie et organise des réunions avec les médecins et les assurances. Même les vacances demandent toute une organisation. Anja aimerait bien aller à la mer du Nord et à la mer Baltique, qu'elle adore. Cependant, des vacances de ce genre impliquent toute une logistique par rapport à l'équipement médical. «Ce serait merveilleux, mais aussi très épuisant», se dit Anja. Pour toutes ces tâches, la famille Blankschön peut s'appuyer sur son entourage. «Si vous ne pouvez pas compter sur des âmes charitables pour vous aider ici et là, c'est peine perdue», déclare Ruedi Blankschön.



«Anja démontre une incroyable force de volonté et est capable de rire beaucoup malgré les coups du sort», dit son père Ruedi.

«Si vous ne pouvez pas compter sur des âmes charitables pour vous aider ici et là, c'est peine perdue.»

Au cours des cinq dernières années, la famille a rencontré de nombreuses difficultés, le problème principal étant que personne ne s'est occupé d'Anja de A à Z, jusqu'à il y a deux ans. Quelle que soit la clinique et au vu de la complexité du cas d'Anja, il y a toujours une multitude de personnes impliquées issues de plusieurs services, notamment la médecine interne, la gastroentérologie, la médecine psychosomatique, la médecine nutritionnelle, la médecine de la douleur, l'allergologie, l'hépatologie, l'infectiologie ainsi que le médecin de famille et Spitex. «Dans le domaine de la santé, la chaîne d'information est souvent défailante, si bien qu'en votre qualité d'accompagnant, vous ne savez plus à qui vous adresser. Cela simplifie énormément la vie d'avoir une personne au courant de tout l'historique de la maladie et qui aide à s'organiser», dit le père Ruedi. La famille voit là une opportunité pour les caisses-maladie. «Il serait bon d'avoir un organisme qui soutient les proches dans de tels cas, en les conseillant et leur expliquant ce à quoi ils doivent penser. Et notamment pour celles et ceux qui ne maîtrisent pas forcément bien la langue ou qui ne savent pas comment fonctionne le système de santé», explique Ruedi Blankschön.

Un avenir incertain

La famille Blankschön, assurée à la KPT, ne sait pas ce que l'avenir réserve à leur fille. «Anja ne pourra vraisemblablement pas guérir, mais nous aimerions au moins améliorer sa qualité de vie», s'accorde à dire la famille. Aujourd'hui, Anja vit dans la maison générationnelle Papillon à Linden, à proximité de sa famille. Ainsi, elle peut souvent rentrer à la maison et retrouver ses proches. Malgré les nombreux coups du sort et l'avenir incertain, la famille reste optimiste, Anja la première: «Je sens que mon heure n'est pas encore venue. J'aime trop la vie et j'ai encore tant d'objectifs.» Et Ruedi Blankschön garde espoir lui aussi: «Nous espérons toujours un miracle. Un jour, la maladie pourrait disparaître aussi vite qu'elle est arrivée.» Mais les Blankschön le disent eux-mêmes, sans la famille, la bonne entraide entre les frères et sœurs et leur entourage, ils auraient sombré durant ces cinq années. «Personne ne peut traverser seul une telle épreuve», ajoute Jolanda Blankschön. Les grands-parents, les parrains, les marraines et les amis viennent régulièrement épauler la famille. «Nous leur en sommes extrêmement reconnaissants, ainsi qu'à la KPT pour leur soutien.»

Senta Jemmely s'occupe de sa mère atteinte de démence

«Lorsque ma mère a vendu sa voiture à mon neveu et qu'elle ne s'en souvenait plus quelques jours après, nous avons réalisé que quelque chose clochait.» Depuis trois ans, Senta Jemmely, originaire de Fribourg, s'occupe de sa mère atteinte de démence avec sa sœur aînée. Toutes les deux travaillent à temps partiel pour pouvoir rendre visite à leur mère trois à quatre fois par semaine. Cette dernière, âgée de 85 ans, peut aussi compter sur l'aide de ses frères et sœurs, qui lui organisent des sorties et l'appellent tous les jours. Tout cela contribue à retarder le placement en maison de retraite. «Maman a toujours été là pour nous quand nous étions enfants, c'est à notre tour maintenant. C'est beaucoup de travail, mais je ne veux pas voir ma mère triste dans une maison de retraite. Depuis des années déjà, elle dit qu'elle trouve ça horrible», explique Senta Jemmely.



«Tant que ce sera possible, je voudrais permettre à maman de vivre dans son propre logement.»

L'équipement technique: une aide au quotidien

Senta Jemmely et sa sœur ont pris en main tout ce qui touche à l'administratif, leur mère étant dépassée pour gérer ses finances à cause de sa démence. Aujourd'hui, elle va faire ses courses avec son argent de poche, au lieu d'utiliser une carte bancaire, et cela se passe mieux. Une horloge pour seniors (voir page 12) l'aide aussi à s'orienter. Les rendez-vous et visites à venir peuvent être programmés sur l'horloge, qui affiche la date et l'heure en grand. Car pour ça aussi, elle avait souvent des oublis, poursuit Senta Jemmely. Les deux sœurs ont également installé une caméra dans le salon de leur mère. «Elle ne veut pas porter de bracelet d'appel d'urgence, alors nous avons opté pour cette alternative.» Elles sont les seules à avoir accès aux images. «Cela nous rassure de pouvoir vérifier régulièrement que tout va bien.»

«Il est important aussi d'en rire de temps en temps.»

Pour Senta Jemmely, la plus grande difficulté réside dans le fait que sa mère n'accepte aucune aide. «Elle s'entête à penser que c'est à elle d'aider ses enfants et non l'inverse. C'est juste qu'elle ne veut pas être un fardeau.»

Suite à la page suivante

Lorsque l'une des sœurs surveille leur mère, l'autre en profite par exemple pour faire discrètement la vaisselle. C'est un peu compliqué, mais c'est la meilleure solution pour la famille.

Ces dernières années, Senta Jemmely a appris à composer avec la démence de sa mère. La première étape a été d'accepter la maladie. Puis d'y ajouter une bonne dose d'humour. «Il ne faut pas le prendre trop au sérieux – il est important d'en rire, aussi et surtout pour ma mère. Ce n'est pas facile de réaliser que l'on décline. C'est pour ça que l'on plaisante parfois à ce sujet. Et à chaque fois ma maman dit: «formidable, tu pourras bientôt me ranger dans une boîte». On en rigole un bon coup et cela fait du bien.» Senta Jemmely a également appris qu'il est extrêmement important de discuter suffisamment tôt des volontés de sa mère, qu'il s'agisse des directives anticipées, d'un éventuel placement en maison de retraite ou des funérailles. «Il est ainsi plus facile de prendre des décisions pour les membres de la famille», déclare Senta Jemmely.

Dans le cadre de son activité de conseillère clients à la KPT, cette Fribourgeoise est régulièrement en contact avec des clients confrontés à une situation similaire. «J'ai remarqué que nous avons tous les mêmes problèmes.» Il arrive donc parfois que l'on se donne mutuellement des conseils. Lors de ces discussions, il faut impérativement aborder la question de la procuration. En raison de la législation sur la protection des données, Senta Jemmely n'est pas autorisée à donner des informations aux proches sans procuration. Il est donc extrêmement important de remplir les documents requis dès que possible. Cette conseillère clients de longue date apprécierait que les caisses-maladie puissent soutenir davantage les clients dans de telles situations, par exemple en mettant une liste des offres d'accompagnement au format électronique à la disposition des proches.

Plus forts ensemble

Ces deux histoires montrent l'importance du «nous» dans notre vie. Sans le soutien de la famille, des proches et des amis, les choses seraient bien plus compliquées, que ce soit le transport chez le médecin, la gestion administrative ou encore l'équilibre émotionnel. L'entraide est vitale pour nous, et cela ne changera pas.


Avez-vous déjà pensé à la procuration?

Souvent, une procuration générale ne permet pas de gérer les assurances pour le compte d'autres personnes.

 Remplissez dès à présent notre formulaire à l'adresse: kpt.ch/procuration

Conseils et aide

Sur notre site web, vous trouverez les offres d'accompagnement de différentes organisations. En tant que caisse-maladie, nous vous proposons également des services pertinents qui vous facilitent la vie dans de telles situations. Car en tant que proche soignant et aidant, vous devez préserver votre propre santé et pouvoir recevoir une aide professionnelle. Nous vous donnons des conseils utiles sur la façon de procéder.

 Pour en savoir plus: kpt.ch/soutien



L'assurance-maladie sociale – la colonne vertébrale de notre système de santé

Elle possède plusieurs noms: assurance-maladie sociale, assurance obligatoire des soins ou encore assurance de base. Elle couvre les frais de guérison en cas de maladie ou d'accident, ainsi que les frais de maternité. Les prestations de l'assurance de base sont définies par la Confédération dans la loi sur l'assurance maladie (LAMal).

L'assurance de base est obligatoire, raison pour laquelle tous les résidents suisses sont assurés. Cela crée de la solidarité: les personnes en bonne santé aident à couvrir les frais de traitement des malades, en gardant toujours à l'esprit que les rôles pourraient s'inverser un jour. Le cas échéant, l'assurance de base leur garantit également une prise en charge médicale complète et de qualité.

La prime de l'assurance de base ne dépend pas des antécédents médicaux ni du risque de maladie. Là encore, le principe de solidarité s'applique. Chacun est libre de choisir sa caisse-maladie et aucune ne peut refuser une demande d'assurance de base. Le risque est ainsi réparti entre toutes les caisses-maladie. Celles ayant de nombreux assurés présentant un faible risque de maladie alimentent un fonds permettant d'indemniser les autres qui assument un risque plus élevé.

Les cantons jouent également un rôle important dans le système d'assurance-maladie sociale. Ils accordent des réductions de primes aux personnes à faible revenu, garantissant ainsi que l'assurance de base reste accessible à tous.


Cela dit, vous pouvez vous-même réduire votre prime:

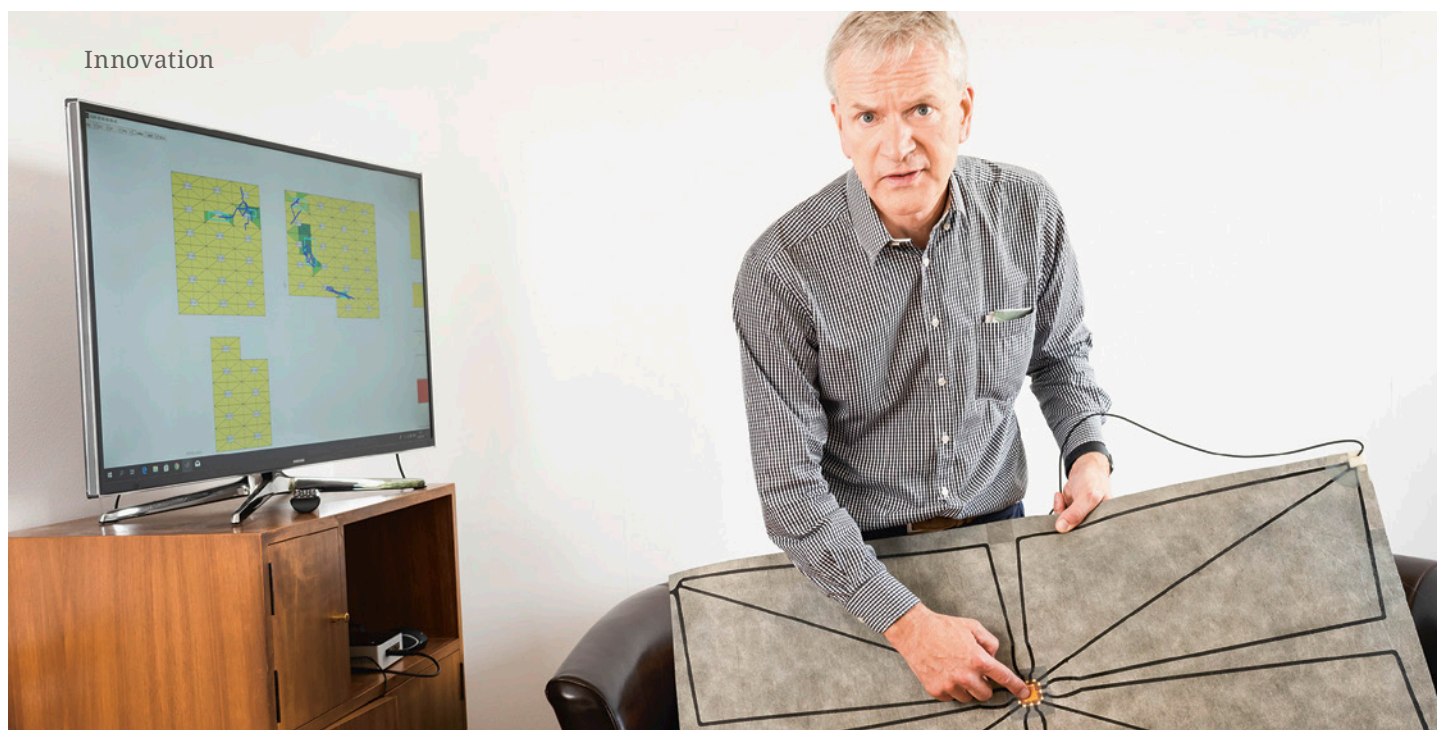
- en participant davantage à vos frais de traitement avec une franchise plus élevée.
- en choisissant un modèle d'assurance de base alternatif (p. ex. le modèle du médecin de famille ou la télémédecine).

En optant pour un modèle alternatif ou une franchise plus élevée, vous contribuez à réduire les coûts du système de santé et bénéficiez d'une réduction de primes en contrepartie.

Coup de pouce financier

La réduction des primes de l'assurance de base soulève souvent des questions. Il est parfois difficile de savoir qui bénéficie des réductions de primes et à qui en faire la demande. Nous nous ferons un plaisir de vous aider à y voir plus clair et de vous orienter vers les interlocuteurs compétents pour vos questions.

 Pour en savoir plus:
[kpt.ch/reduction_des_primes](https://www.kpt.ch/reduction_des_primes)



Jürgen Holm s'exprime sur les capteurs au sol: «Nous n'inventons pas de nouvelles technologies, nous cherchons à intégrer l'existant dans le quotidien.»

La technologie: une aide pour les seniors

La numérisation s'installe progressivement dans les maisons de retraite et les résidences pour personnes âgées. Les robots soignants seront-ils bientôt nos plus fidèles compagnons? «Chaque chose en son temps», répond Jürgen Holm de la Haute école spécialisée bernoise.

Bienvenue dans la maison de retraite du futur. À la réception, un capteur au-dessus de la porte est là pour vous accueillir. En une fraction de seconde, il détermine si vous portez toujours la veste que vous portiez en sortant de la maison et vous envoie un message, au cas où vous l'auriez perdue. On retrouve également un capteur à l'entrée. Celui-ci compte les mouvements et donne l'ordre de nettoyer le sol à l'organisme compétent. D'autres capteurs sont répartis sous le parquet et dans tout l'espace de vie. Si une personne reste allongée longtemps au sol, les voisins ou les proches sont informés. Un professionnel de santé peut établir une connexion vidéo à l'aide d'un appareil de communication mobile télécommandé pour évaluer la situation et, si nécessaire, envoyer rapidement les secours.

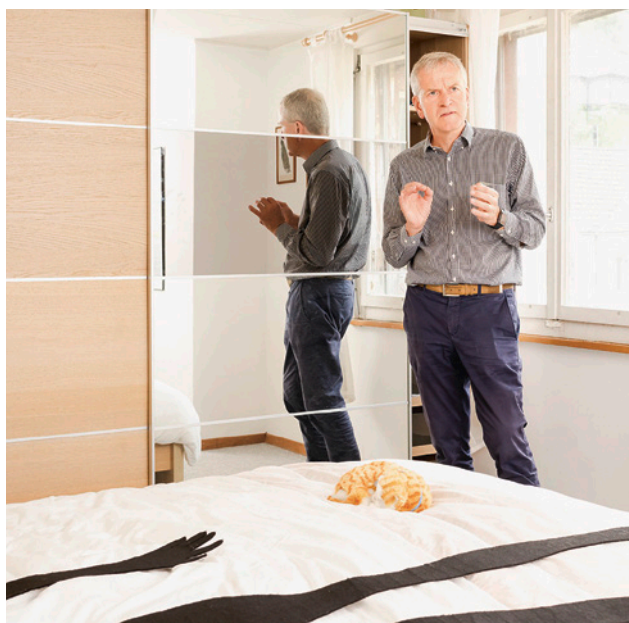
Voilà à peu de choses près les équipements technologiques qui prendront place dans les maisons de retraite du futur. D'ailleurs, cela existe déjà avec le Living Lab, un appartement de deux pièces câblé à des fins de test, situé dans le département Informatique médicale de la Haute école spécialisée bernoise (BFH) à Bienne.

«Ici, nous testons des systèmes d'assistance basés sur des logiciels», déclare Jürgen Holm, responsable du département. Et d'ajouter: «Nous étudions des moyens de faciliter la vie des personnes atteintes de démence ou nécessitant des soins, et plus généralement des personnes âgées à leur domicile.» Certaines technologies existantes depuis longtemps permettent déjà d'envisager de nouvelles applications. On peut par exemple citer le panier à linge qui informe le service de blanchisserie dès qu'il contient un certain nombre de vêtements dotés d'une puce. Les capteurs de plancher évoqués sont également capables de détecter une personne qui boîte ou traîne les pieds de façon inhabituelle, d'en déduire qu'un médicament n'est plus correctement dosé et d'envoyer un message. Ce scénario, J. Holm l'appelle la «Predictive Intervention» ou l'intervention prédictive.

Pas de vidéosurveillance

«Nous avons volontairement renoncé à installer des caméras vidéo fixes», explique J. Holm. «Les résidents auraient la sensation d'être observés, et ils le refusent.»

Les assistants numériques doivent être intuitifs et simples à utiliser lorsqu'il faut interagir avec les personnes âgées. Prenons l'exemple de la tablette sur l'armoire qui aide à choisir sa tenue grâce aux prévisions météo. «Tout tourne autour des individus», ajoute J. Holm, «et leurs réticences par rapport à la technologie et leurs capacités réduites avec l'âge.» Il n'est ni souhaitable ni judicieux de développer des objets sans les associer au processus. Mais bientôt tout sera plus simple, car le vieillissement touche à présent la génération qui a grandi avec les appareils numériques.



Les assistants numériques joueront un rôle décisif dans l'habitat assisté du futur. Jürgen Holm dans le Living Lab à Bienne.

Les étudiant(e)s de la BFH ont la possibilité de tester les technologies d'assistance en conditions réelles dans le Living Lab. «Nos expériences avec les testeurs montrent que les seniors acceptent les assistants numériques s'ils y voient une utilité au quotidien», explique J. Holm. D'après lui, certaines applications sont presque prêtes à être lancées.

Et c'est également une nécessité, car notre société vieillissante a besoin de solutions à la pénurie annoncée de personnel soignant: «D'ici 15 à 20 ans, nous manquerons cruellement de main d'œuvre. Il conviendra alors d'utiliser efficacement le personnel disponible», explique J. Holm. Pour les personnes âgées, cela signifie de les maintenir à domicile aussi longtemps que possible; et pour le personnel soignant d'éviter les visites inutiles. Les assistants intelligents pourraient faire partie de la solution.

L'homme et son robot – le nouveau «Nous»?

Si l'on se projette dans le futur, les robots domestiques sont-ils la prochaine étape logique? «Oui, tout pointe dans cette direction», répond J. Holm. Dans sa vision, les robots ne sont toutefois pas des machines qui ressemblent aux humains et leur témoignent de la complicité, mais des assistants utiles: «Je peux accepter un robot en tant que dispositif technique qui m'aide à me lever ou à m'habiller parce qu'il améliore ma liberté de mouvement», imagine J. Holm. «Je perçois aussi une valeur ajoutée lorsqu'un assistant vidéo me met en relation avec mes proches. Mais le robot en tant qu'interlocuteur? C'est peut-être très drôle comme gadget. Mais tant que les gens apprécieront la familiarité et l'empathie caractéristiques de l'être humain, les ordinateurs n'auront aucune chance.»

Systèmes d'assistance dans une maison de retraite

Comment utiliser de tels systèmes d'assistance dans les maisons de retraite? Nous avons discuté avec des collaborateurs et seniors de la Residenz Au Lac.

▶ [Regarder la vidéo: kpt.ch/robot-soignant](https://kpt.ch/robot-soignant)

Suite à la page suivante

Spitex façonne l'avenir

La relation entre les aînés et le personnel soignant est purement interhumaine. Aujourd'hui, des développeurs novateurs cherchent à y ajouter une part de technologies modernes. Cornelis Kooijman, responsable Qualité/eHealth et directeur adjoint de Spitex Suisse, y voit une opportunité: «Si les solutions d'assistance technique sont intégrées judicieusement dans les soins Spitex, elles peuvent permettre aux personnes, et notamment à celles qui sont isolées, de vivre plus longtemps et plus en sécurité chez elles.»

Spitex travaille activement sur le sujet. Des associations cantonales Spitex ont récemment accompagné plusieurs projets, dont un en particulier:

Silver&Home

La Haute école d'ingénierie et d'architecture à Fribourg développe des technologies et des services pour favoriser l'accompagnement des personnes âgées à domicile, avec par exemple la détection automatique des chutes, les boîtes à médicaments électroniques, les systèmes de télémédecine et l'assistance vidéo.



Pour en savoir plus: silverhome.ch

Cornelis Kooijman en est convaincu: «Les solutions d'assistance technique contribueront à faciliter la vie des seniors. Utilisées à bon escient, elles peuvent leur donner l'assurance qu'ils ne sont pas seuls et que les secours arriveront rapidement en cas d'urgence.» Cependant, C. Kooijman ne croit pas que les robots remplaceront le personnel soignant dans un avenir proche. «Dans la relation entre le personnel soignant et les patients, la concertation mutuelle et les échanges réguliers, y compris avec les proches, sont d'une importance capitale.»

Équipement utile

Beaucoup de systèmes d'assistance basés sur logiciel ne sont pas encore près de voir le jour. Mais il existe des outils utiles qui sont d'ores et déjà disponibles. Ceux-ci aident les personnes concernées – et leurs proches – à vivre chez elles le plus longtemps possible, et ce de façon autonome et dans des conditions satisfaisantes. Voici quelques exemples:

clearTime – l'horloge pour seniors

Les gens ont besoin d'un quotidien structuré pour rester en contact avec leur famille ou leurs amis. Cette horloge pour seniors indique lisiblement le jour de la semaine, la date, l'heure et les rendez-vous.

cleartime.de



Appel d'urgence à la Croix-Rouge

Ce système d'appel d'urgence met la personne accidentée en relation avec la centrale d'appel d'urgence de la Croix-Rouge 24h/24, via un simple bouton.

redcross.ch/fr



Amigo – la tablette pour seniors

Cette tablette est conçue pour les personnes n'ayant jamais utilisé d'ordinateur. Les proches peuvent notamment personnaliser les appels vidéo et les e-mails, si bien que son utilisation est un jeu d'enfant.

amigoclub.me



Économisez avec la bonne franchise

En tant que caisse-maladie avec un plus, nous élargissons sans cesse notre palette de prestations et vous proposons des services avec une valeur ajoutée concrète. En plus de notre conseil personnalisé, notre nouveau calculateur de franchise vous aide également à choisir votre franchise et le modèle d'assurance de base adéquat.

Vous souhaitez optimiser votre franchise? Nous nous ferons un plaisir de vous aider. Pour ce faire, contactez votre conseillère ou conseiller clients personnel(le) par téléphone ou par courriel. Autre solution, vous pouvez utiliser notre nouveau calculateur de franchise. En quelques clics, vous trouvez la franchise optimale et le modèle d'assurance de base qui vous convient. Même si vous êtes déjà assuré(e), il est judicieux d'étudier régulièrement vos possibilités d'économies. Votre situation personnelle a peut-être changé ou vous n'avez pas encore découvert tous les modèles d'assurance de base de la KPT.

Vos possibilités d'économies

En cas de consultation chez le médecin, d'hospitalisation ou d'achat de médicaments, vous devez contribuer aux coûts. Mais vous pouvez moduler vous-même le montant de votre contribution:

- **Choix de la franchise:** la franchise minimale est de CHF 300.– par an pour les adultes, et monte jusqu'à CHF 2'500.–. Avec une franchise plus élevée pour l'assurance de base, vous bénéficiez de rabais attrayants sur les primes. Dans de nombreux cas, il peut donc s'avérer judicieux d'opter pour la franchise la plus élevée, à savoir CHF 2'500.–, même si, rétrospectivement, le montant de vos frais de santé sur une année s'est avéré supérieur à la moyenne avec le recul. Nous vous recommandons de prendre en compte une période de trois ans.
- **Choix du modèle d'assurance de base:** vous pouvez aussi réaliser des économies en choisissant le modèle d'assurance de base. Outre le modèle standard avec libre choix du médecin, nous vous proposons différentes alternatives telles que la télémédecine, l'achat par correspondance de médicaments ou encore le modèle du médecin de famille: kpt.ch/assurance_base



Franchise, prime, quote-part – et après?

Sur notre site web, une brève vidéo vous explique en images les différences et la signification de certains termes importants propres aux assurances:

 kpt.ch/optimiser_franchise

Conseil personnalisé

Vous avez des questions sur votre franchise? Faites-vous conseiller par votre conseillère ou conseiller clients personnel(le).

 *Nous sommes à votre entière disposition.*

App KPT

Notre nouvelle application sera disponible à partir de septembre. Elle sera plus conviviale, plus moderne et plus performante que la version précédente. Cette application vous permettra d'accéder rapidement à vos données d'assurance ainsi que de prendre une photo et d'envoyer facilement des documents – à tout moment, où que vous soyez.



Transmettre des documents

Avec cette fonction accessible directement sur la page d'accueil, vous prenez une photo et transmettez encore plus rapidement vos documents tels que les factures.



Gérer des documents

Dans la nouvelle app KPT, tous les documents importants, p. ex. les décomptes de prestations ou votre police d'assurance, sont à portée de main à tout moment et en tout lieu. Grâce à un filtre, vous gardez une bonne vue d'ensemble, et vous trouvez ce que vous cherchez à coup sûr.



Échanger des messages

Grâce à l'application, vous êtes en contact direct avec votre conseillère ou conseiller clients personnel(le). Envoyez vos questions et demandes via un canal sécurisé et nous vous apportons rapidement les réponses adéquates.



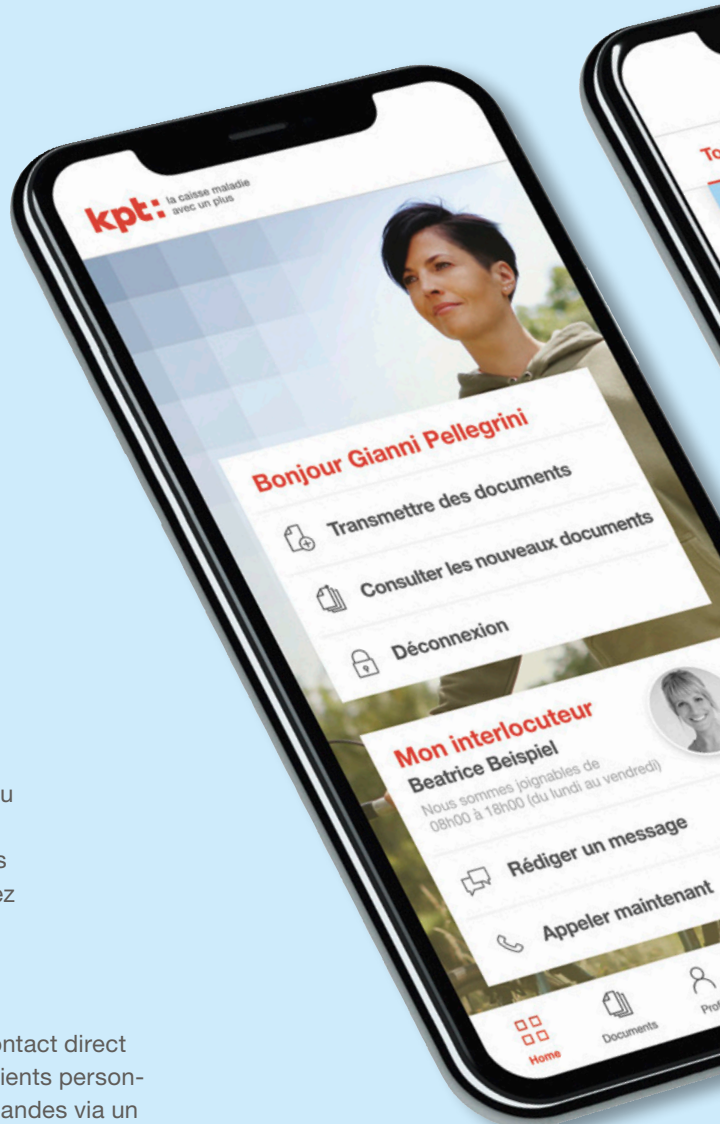
Souscrire une assurance voyages et vacances

Avec la nouvelle app KPT, vous souscrivez une assurance voyages et vacances en un rien de temps, et ce tranquillement depuis chez vous ou directement à l'aéroport.



Annoncer un accident

Annoncez votre accident en quelques étapes seulement via l'application. Le formulaire nous parvient ainsi rapidement et sans détour.





Télécharger l'app KPT

Actualisez votre app KPT ou téléchargez la nouvelle version depuis votre boutique d'applications pour profiter de nombreux services utiles.

Pas encore d'accès online ?

Inscrivez-vous sans tarder au portail clients KPTnet et profitez d'une multitude d'avantages, p. ex. 5 % de rabais online sur les assurances complémentaires, ou une protection juridique internet gratuite.



Pour en savoir plus:
kpt.ch/inscription_online



Afficher une vue d'ensemble

Franchise, quote-part et bien plus encore: gardez toujours une vue d'ensemble de l'actuelle participation aux coûts, des factures médicales transmises et des décomptes de la KPT.



Gérer le profil

Vous avez déménagé, ou vos coordonnées bancaires ont changé? Indiquez-nous votre nouvelle adresse ou vos nouvelles coordonnées bancaires en toute simplicité avec votre smartphone.

Travail d'équipe et individuel: la combinaison qui réduit le stress

Travailler seul est le meilleur moyen d'être efficace. Mais souvent, certains problèmes complexes ne peuvent être résolus qu'en équipe. Outre un meilleur résultat, bien choisir son mode de travail permet de réduire le stress.

Une tâche difficile à gérer tout seul, et c'est le stress assuré. Lorsque la charge de travail ou les difficultés techniques échappent à tout contrôle, il faut savoir parfois appeler à l'aide, même lorsque l'on fait cavalier seul. En répartissant le travail entre plusieurs personnes, chacune profite des connaissances et de l'expérience des autres.

Le travail d'équipe peut être la réponse au stress, mais aussi sa cause, par exemple si le groupe ne travaille pas en harmonie. Mais aussi simplement parce que le travail d'équipe est moins efficace. À la fin d'une réunion, qui ne s'est jamais dit: «Tout seul, j'aurais pu faire bien plus de choses durant tout ce temps.» Des discussions qui traînent en longueur, le travail qui n'avance pas, des échéances qui approchent. C'est le moment de passer au travail individuel.

Combiner habilement les formes de travail

Au quotidien, les modes de travail mixtes sont courants. Des phases courtes et des changements fréquents aident à lutter contre le stress: réunir tout le monde autour d'une table haute et, en quelques minutes, répartir les tâches pour que tous restent concentrés sur leur travail. Puis, se retrouver quelques jours après pour tout mettre en commun et apporter la touche finale. Les équipes performantes adoptent une communication ouverte, parlent de leur bien-être et de leur mode de travail. Pour cela, faites p. ex. un tour de table à la fin de chaque réunion, où chaque personne dit en une ou deux phrases comment elle se sent et ce qu'elle souhaiterait éventuellement changer.

Appliquer des concepts d'équipe au travail individuel

1 Équipe ad hoc

Vous ne trouvez pas la bonne idée ou vous butez sur un problème? Réunissez entre trois et six collègues pendant une demi-heure, décrivez-leur le problème et guidez-les avec une méthode créative. Par exemple un brainwriting, où chaque personne note ses idées sur un bout de papier. En groupe, vous discutez brièvement des propositions recueillies avant de toutes et tous retourner à votre bureau.

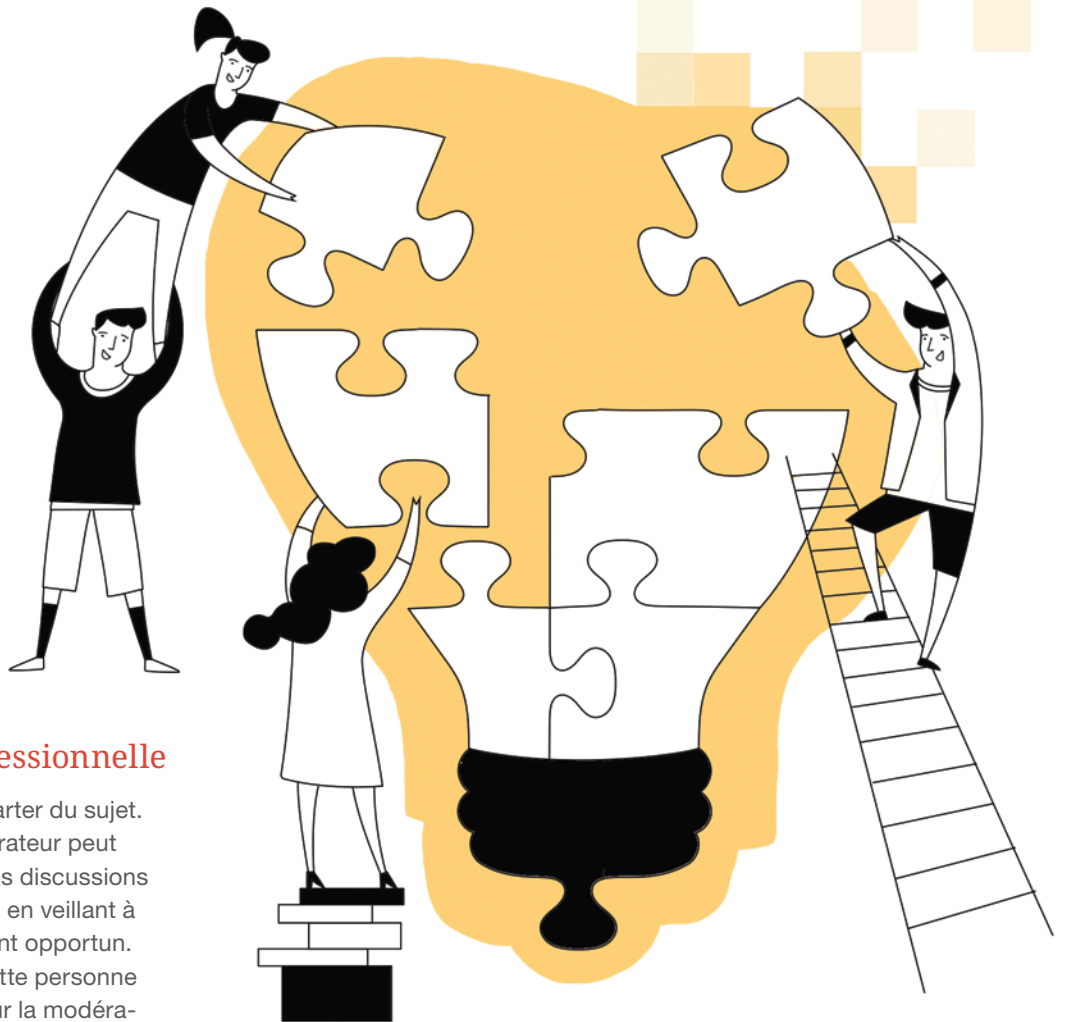
2 Sparring temporaire

Vous travaillez seul(e) depuis un bout de temps et vous n'avez plus les idées très claires? Faites appel à un ou une collègue compétent(e) ou que vous appréciez; une personne qui porte un regard critique sur votre travail ou qui vous épaulé dans les périodes stressantes. Après avoir retrouvé vos esprits, remerciez cette personne et continuez à travailler seul(e).

3 Gestion du temps

Nous abordons souvent le travail individuel de manière (trop) déstructurée. Utilisez les méthodes du travail d'équipe comme le timeboxing: définissez à l'avance le temps que vous voulez consacrer à chaque tâche, pour ne pas vous perdre dans les détails.

Une équipe plus efficace



1 Modération professionnelle

En groupe, il est facile de s'écarter du sujet. Pour y remédier, un bon modérateur peut aider. Son rôle est de laisser les discussions pertinentes se poursuivre, tout en veillant à ce qu'elles avancent au moment opportun. Il est parfois préférable que cette personne se concentre exclusivement sur la modération et n'ait pas d'autres tâches au sein du groupe.

2 Méthode Kanban

Notez toutes les tâches sur des petites cartes – de couleurs différentes selon la priorité. Affichez-les sur un mur comportant trois colonnes: «En attente», «En cours» et «Terminé». Toutes les tâches «en cours» sont assignées à une personne. Ainsi, vous avez une bonne vue d'ensemble des tâches de chacun lors des phases de travail individuel.

3 Ajuster les équipes

Le travail d'équipe ne doit pas toujours être l'apanage du même groupe. Autorisez les changements: laissez partir l'individu en manque de motivation ou qui ne peut pas vraiment aider dans la phase actuelle, et remplacez-le par une autre personne qui insufflera de nouvelles idées. Privilégiez les petites équipes ou divisez les grands groupes en mini-teams agiles.

Moins de stress avec KPTwin.easy

Avec notre modèle d'assurance de base alternatif KPTwin.easy, vous économisez du temps et de l'argent: au lieu de vous rendre dans un cabinet médical, vous pouvez contacter 24h/24 le centre de consultation télémédicale Medi24, et ce gratuitement. Faites-vous également livrer votre commande de médicaments chez vous. En passant par la pharmacie de vente par correspondance Zur Rose, vous économisez jusqu'à 20 % sur vos primes par rapport à l'assurance de base standard.



En savoir plus: kpt.ch/wineasy-fr

Jusqu'à
20%
de rabais

Tamara Larizza – conseillère clients et championne de triathlon

Que ce soit en tant que conseillère clients à la KPT, maman ou athlète, notre collaboratrice Tamara Larizza s'engage toujours plus chaque jour. En témoignent ses titres de multiple championne d'Europe et du monde de triathlon et de duathlon. Dans une interview, elle nous parle de son travail, de sa famille et de sa carrière sportive.

Depuis combien de temps travailles-tu à la KPT et quel est ton rôle exactement?

J'ai rejoint la KPT en tant que conseillère clients il y a une douzaine d'années. Maintenant, je travaille au département International. Je conseille et traite les factures de nos assuré(e)s basé(e)s à l'étranger, par exemple les personnes ayant émigré ou celles devant être hospitalisées d'urgence pendant les vacances. C'est un poste très intéressant et diversifié. J'ai décidé de passer à temps partiel pour pouvoir jongler entre mon fils et le sport.

Quelle est la plus grande difficulté dans ton travail?

La barrière de la langue. Ce n'est pas si facile de déchiffrer les factures d'hôpitaux chinois (rires). Mais à l'ère de la numérisation, tout devient possible. Par ailleurs, je dois concilier ma famille, mon travail et ma carrière sportive.

Comment y arrives-tu?

Il faut avoir un certain talent d'organisation. Je m'entraîne 6 jours par semaine, et environ 15 heures par semaine avant une compétition importante. Pour ne pas délaissier ma famille, j'organise mes entraînements de course à pied, vélo, natation ou renforcement musculaire avec une flexibilité maximale. Et je peux compter sur le soutien de ma famille et la souplesse de mon employeur.

Parlons des compétitions. Quels sont tes plus beaux succès?

Parmi les moments inoubliables, il y a ma victoire en triathlon au championnat du monde multisport en Espagne en mai 2019, le titre de championne du monde



Au Powerman de Zofingue de l'année passée, Tamara Larizza a atteint la tête du classement.

au Powerman Duathlon de Zofingue en 2018, et bien sûr la participation au championnat du monde d'Ironman à Hawaï en 2013.

Et pour finir, as-tu un conseil pour les sportifs amateurs?

Il est très important de choisir une discipline que l'on apprécie. Je conseille de s'y mettre doucement; 15 minutes de marche ou de jogging suffisent au début. Pour se motiver et créer des liens, rien de tel que de se retrouver avec un partenaire de sport, notamment pour surmonter les coups de mou.



Le conseil de Tamara

Que l'on soit débutant, sportif amateur, adepte de fitness ou athlète de haut niveau, la KPT propose l'offre Active-Plus pour encourager les comportements sains et récompenser les clients qui agissent pour leur bien-être. Vous recevez jusqu'à 600 francs par année civile sur votre cours de walking, votre abonnement de fitness, une consultation diététique et bien plus encore.



En savoir plus:
kpt.ch/activeplus-fr

Offre exclusive pour les sociétaires de la KPT

Sac à dos Deuter: votre compagnon utile

Profitez de l'automne lors d'une randonnée entre amis, d'une sortie en famille dans la nature ou d'une balade à vélo avec vos proches. Avec ses 22 litres et son poids d'un kilo, le sac à dos Deuter Trail 22 est le compagnon idéal pour vos excursions.

Commande et avantage

Passez commande maintenant et profitez en tant que sociétaire de la KPT d'un prix préférentiel de CHF 99.- au lieu de CHF 139.- (emballage et envoi inclus). Cette offre est valable jusqu'au 31 octobre 2019 dans la limite des stocks disponibles.

 Commandez 24h/24 sur:
kpt.ch/exclusive

CHF 99.-
au lieu
de 139.-



Nous prenons également les commandes par téléphone au +41 (0)58 310 91 11.

Dialogue



Votre avis est important pour nous



Contactez-nous et donnez-nous votre avis à l'adresse:
magazin@kpt.ch

Recevoir le magazine clients au format électronique

Vous préférez recevoir la version électronique de notre magazine clients? Plusieurs possibilités s'offrent à vous:



Si vous utilisez le portail clients KPTnet, connectez-vous à votre espace et cochez la case «Magazine clients électronique». Celle-ci se trouve à côté de vos coordonnées dans l'encadré «Adresses».



Vous pouvez aussi contacter votre conseillère ou conseiller clients personnel(le).

Nous nous ferons un plaisir de vous transmettre la version électronique de notre magazine clients à l'avenir.

La partie électronique de la famille

La famille s'est agrandie récemment? Attention, il n'est pas question de bébés en chair et en os, mais bel et bien de jouets technologiques en silicium, cuivre et plastique. Ils sont toujours plus nombreux dans nos foyers et influencent même notre manière de cohabiter. À vrai dire, ces assistants devraient nous faciliter la vie, mais ils ont encore beaucoup de choses à apprendre de par leur jeune âge.



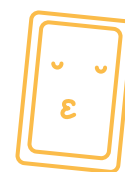
Sven,
l'aspirateur robot

Sven est en âge de ramper et se fait des bleus à tous les coins de meubles. Il est grand temps de sécuriser l'escalier. Néanmoins, Sven ramasse à peu près la poussière.



Ronja,
le détecteur de fumée

Une enfant plutôt calme, à tel point qu'il faut vérifier régulièrement que tout va bien. Mais gare à ne pas fumer près de Ronja, au risque de la faire hurler.



Alina Alexa
et Sina Siri

Ces jumelles parlent déjà très bien – et écoutent aussi parfaitement. En revanche, il y a encore du travail côté obéissance. À vous de trouver les bons mots.



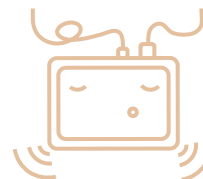
Robin,
le robot-tondeuse

Robin sait s'occuper tout seul dehors, mais c'est la bêtise assurée dès qu'on le perd de vue. Mieux vaut ne pas le laisser jouer avec le lapin nain, il démarre au quart de tour.



Sofia,
la voiture autonome

Elle impressionne dès les premiers virages. Mais restez sur vos gardes, car Sofia n'hésite pas à foncer dans le tas, ou bien elle reste plantée devant une ombre.



Whitney, le WLAN

Whitney rayonne toute la journée. Lorsqu'on la cherche, elle disparaît souvent sans laisser de traces ou se tient à bonne distance des invités. Laissez-lui parfois un peu de répit.

Faites preuve de patience. Ces assistants technologiques ne sont pas encore des membres à part entière de la famille. Mais ils deviennent de plus en plus intelligents et, un beau jour, ils nous faciliteront certainement la vie. Notre magazine en ligne vous explique comment créer une relation idéale avec les membres électroniques de votre famille.