A black and white photograph of a woman with dark hair pulled back, wearing a white visor and a dark, quilted jacket. She is sitting on a wooden bench and looking towards the camera with a slight smile. The background consists of horizontal wooden planks.

18*

Die Broschüre zum Geschäftsbericht 2017

atupri
Der Gesundheitsversicherer

18*

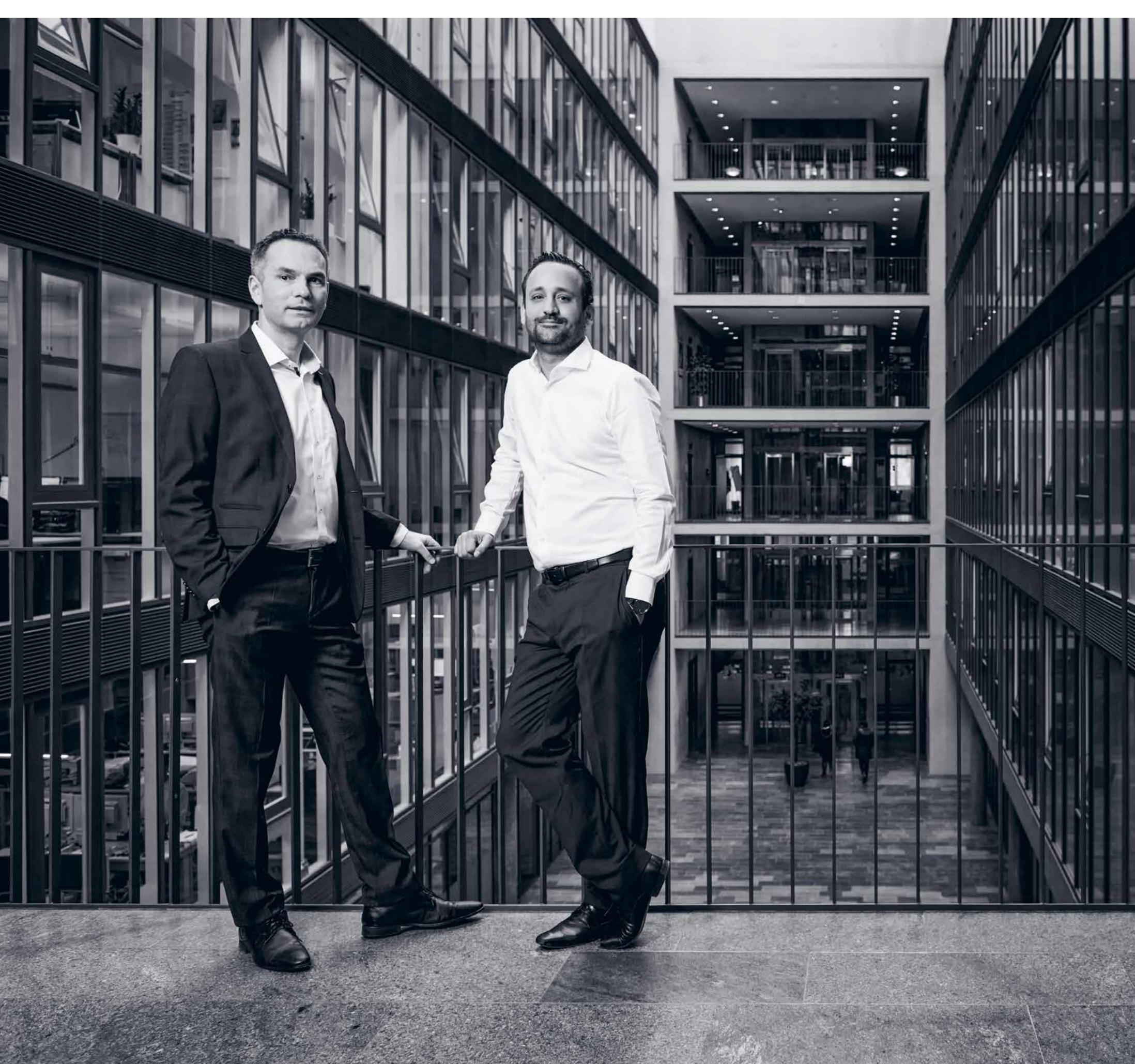
Kunden und ihre Bedürfnisse wandeln sich stetig – gerade dann, wenn die Technologie neue Möglichkeiten verspricht. Die Atupri Gesundheitsversicherung wandelt sich darum folgerichtig mit. 2017 etwa, indem sie das digitale Kundenportal myAtupri noch nutzerfreundlicher macht: mit Neuerungen wie der Möglichkeit, mit dem Berater über einen Webchat

zu kommunizieren. Wunderbar wandelbar: Was für jedes Leben gilt, macht Atupri auch mit ihren Dienstleistungen wahr.

Digital ist kundenfreundlich – und voller Leben: Weitere Geschichten rund um den Geschäftsbericht 2017 finden Sie unter: atupri.ch/gb17

***18** ist die Zahl, die ihr Leben derzeit prägt. Sie steht für das Alter der jungen Powerfrau – aber für noch viel mehr: 18 steht auch für die sportliche Höchstleistung, die Nanina Frey fast täglich umtreibt. Auf so viel Loch spielt sie in einer Runde im Golfsport. Und das nicht erst seit gestern. Als kleines Mädchen wagte die gebürtige Zürcherin ihre ersten unbeholfenen Schläge auf dem Platz. Heute hat sie den Dreh raus: Sie spielt sich durch Turniere in ganz Europa, bei Schweizer Wettkämpfen erreicht sie erste Erfolge. Den Fokus auf dem Sport, dies gelingt auch dank einem persönlichen Arbeitsmodell, das die junge Athletin bei Atupri lebt. Nanina Frey steht im 3. Ausbildungsjahr des Sport-KV. Einen halben Tag pro Woche drückt sie die Schulbank, einige Stunden täglich verbringt sie im Büro beim Gesundheitsversicherer – ein Alltag, flexibel abgestimmt auf den Trainingsplan, der neben der Ausbildung Tag für Tag Einsatz verlangt. Einen Einsatz, der das Nachwuchstalent mit Geduld, Ausdauer und mancher Entbehrung nach vorne bringt.

Wie Nanina Frey den Wandel von der Golfanfängerin zur passionierten Wettkämpferin erlebt, lesen Sie auf den Seiten 12 bis 15 sowie online unter: atupri.ch/gb17/lernende



Jona Städeli, dank neuer Technik ist unser aller Leben in einem steten Wandel. Wie greift Atupri diesen auf? Wir sehen vor allem einen Wandel dahin, dass unsere Versicherten künftig noch individueller angesprochen werden möchten. Darum arbeiten wir an Lösungen, die das möglich machen – passend für den Kunden, der in einem handgeschriebenen Brief mit «Hochachtungsvoll» grüsst, aber auch für jenen Versicherten, der uns sein Anliegen um drei Uhr in der Nacht in «Du»-Form elektronisch übermittelt.

Wie gehen Sie auf diese verschiedenen Bedürfnisse ein? Indem wir laufend neue Angebote entwickeln. So haben wir etwa 2017 ein Team um Niko Schwarzäugl ins Leben gerufen, das sich exklusiv um die Bedürfnisse unserer Nutzer des myAtupri Online-Portals kümmert.

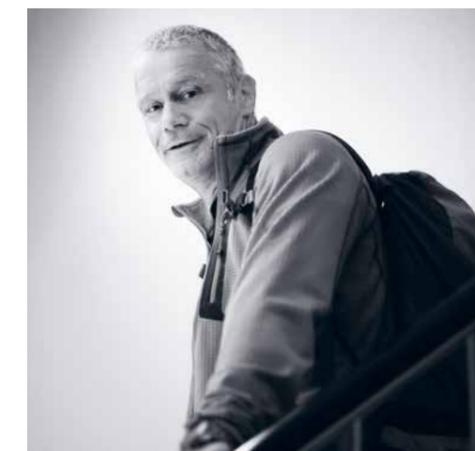
Ein Gesundheitsversicherer in der neuen digitalen Welt: wie Jona Städeli, Leiter Leistungen sowie Mitglied der Geschäftsleitung, und Niko Schwarzäugl, Teamcoach von myAtupri, die Herausforderung angehen: atupri.ch/gb17/gl



«WIR SEHEN ATUPRI ALS COACH, DER ZU EINEM GESUNDEN LEBENSSTIL MOTIVIERT»

Mit «alleswasdubrauchst» hat Atupri 2017 eine Gesundheitskampagne lanciert – wie ist es dazu gekommen? Als Gesundheitsversicherer sehen wir uns nicht in einer passiven Rolle, sondern wollen proaktiv auf die Menschen zugehen. Wie ein Coach, der regelmässig zu einem gesunden Lebensstil motiviert. Dazu haben wir über mehrere Monate fünf unterschiedliche Mutmacher begleitet, welche die Bedeutung des Themas Gesundheit individuell vorleben.

Regula Meier ist Leiterin Marketingkommunikation und Hauptverantwortliche für die Kampagne «alleswasdubrauchst».



Fünf Menschen erleben einen Sommer voller Abenteuer – dank Atupri sind das vor allem gesunde. 2017 hat der Gesundheitsversicherer die warme Jahreszeit zur Zeit der anregenden Challenges erklärt. Die ausgewählten Charaktere stellen sich fünf Mal je sieben Tage einer wohltuenden Herausforderung – und leben vor, was es heisst, aktiv etwas für die Gesundheit zu tun. Sie versuchen sich etwa an einer Vegi-Woche oder widmen sich den Reizen um Yoga und Meditation. Auch eine Woche mit täglich 30 Minuten Sport zählt zu den Aufgaben sowie das Testen eines alten Hausmittelrezeptes: das Ölziehen für die Mundraumreinigung. Die Erfahrungen der fünf Protagonisten bilden das Herzstück der interaktiven Kampagne «alleswasdubrauchst», die Gesundheitsinteressierte bis Ende 2017 mit vielen Hintergründen und Expertentipps versorgt hat.



2'520*

*Auf 2'520 Metern über Meer warten die Herausforderungen an jeder Ecke. Nicole Müller ist Hüttenwartin und Meisterin im Lösen spontan auftretender Probleme: Seit drei Jahren führt sie den Betrieb auf der Trifthütte im Berner Gadmertal – auf engem Raum und ohne Luxus. Trotzdem stellt sie sich freiwillig noch anderen Kämpfen. Als einen von fünf motivierten Köpfen nimmt sie sich 2017 der «alleswasdubrauchst» Challenges von Atupri an. In den sozialen Medien und auf Youtube lässt sie Neugierige teilhaben an Erfolgen oder mancher Niederlage. Wie ist es ihr dabei ergangen?

Nicht jede Aufgabe hat sie mit links gemeistert, aber eine Erfahrung zieht sich durch alle Monate: «Seit ich mich aktiv mit Gesundheitsthemen befasse, nehme ich vieles bewusster wahr.» Erst beim genauen Hinschauen falle einem auf, was sonst im Verborgenen bleibe, etwa die eigenen Essgewohnheiten. Gerade die Vegi-Woche, eine der fünf Atupri Challenges, ist der früheren Vegetarierin nicht schwergefallen. Anders bei den Gästen und Wanderern, die ihre SAC-Hütte aufsuchten: Zwar hat die 39-jährige Allrounderin täglich ein vegetarisches Menü angeboten, fleischlose Gerichte wollte sie den Gästen aber nicht aufzwingen. «Schon nur vermehrt eine echte Wahl zu haben, kann für viele ein wichtiger Gedankenanstoss sein.»

Schwer zu «beissen» hatte die Hüttenwartin an einer anderen Herausforderung: dem täglichen Ölziehen. «Das ist einfach nicht meines», lacht die zweifache Mutter. Das Spülen mit Öl soll die Mundgesundheit verbessern, 30 Minuten lautet dafür die Empfehlung. «Ich habe es täglich probiert, aber jeweils nur für wenige Minuten.» Den Geschmack im Mund empfand sie als zu unangenehm. Dennoch möchte Nicole Müller die Erfahrung mit den Gesundheits-Challenges nicht missen – auch weil sie erkannt hat, dass es weniger braucht, als die Schweizerin oder der Schweizer gemeinhin denkt. Wer sich täglich 20 Minuten Zeit herausnehme, um etwas für seine Gesundheit zu tun, könne schon viel erreichen, «und das schafft jeder, der es will.» Auch sie als Powerfrau, die für ihre Gäste täglich bis zu 20 Stunden auf den Beinen sei, könne sich kurze Auszeiten nehmen. Gerade dann, wenn es gelingt, die Routine mit Lustvollem zu verbinden: mit Familienzeit etwa. Nicole Müller, die ihre Saison auf der Trifthütte mit Mann und Kindern verbringt, hat es ausprobiert: «Wenn die kleinen Knörze draussen beim Yoga mitturnen, macht Bewegung doppelt Freude.»

Leben und arbeiten auf über 2'500 Metern Höhe. Erfahren Sie mehr unter: atupri.ch/gb17/trifthuette

8*

* Eine kleine Zahl, dank der das Leben der Atupri Versicherten noch einfacher wird. Acht Monate lang haben Entwickler im Jahr 2017 programmiert und getüftelt – für ein Resultat, dessen Vorzüge weit länger anhalten: die Möglichkeiten der ersten Atupri App. Nutzer des Kundenportals myAtupri haben mit der praktischen Applikation Gelegenheit, Serviceleistungen noch schneller und einfacher zu beziehen.

Direkt aus der Hosentasche lässt sich Grosses leisten: mit der Smartphone-App Arztrechnungen einscannen, Kundendaten jederzeit und von überall her verwalten, die Versichertenkarte in digitaler Form mitführen und die Übersicht über alle Leistungen mit einem Fingerdruck gewinnen.





«DIE BÄLLE FLOGEN KREUZ UND QUER,
GETROFFEN HABE ICH GAR NICHTS»

Mit einem dürftigen Plastikschläger steht sie im elterlichen Garten und haut drauflos. Wenig später auf dem echten Golfplatz: eine bessere Figur gibt die Fünfjährige dennoch nicht ab: «Die Bälle flogen kreuz und quer, getroffen habe ich gar nichts.» Nanina Frey lacht, wenn sie sich an ihre ersten Golfversuche erinnert. Trotz harzigem Start hat sie schnell Ehrgeiz entwickelt. Aus gutem Grund: «Ich wollte einfach besser sein als mein Bruder.» Das fünf Jahre ältere Vorbild hatte den Golfschläger zu dieser Zeit schon öfters geschwungen: Um die Feinmotorik rund um einen steifen Hals zu verbessern, hatte der Arzt zum Golfen geraten. Die Geh-

versuche des Bruders auf dem Green waren zugleich ihre eigene Inspiration: Als Siebenjährige besteht Nanina Frey die Platzreife, mit elf Jahren tritt sie ins deutsche Juniorenkader ein. Heute ist sie Mitglied im Golfclub Bern und trainiert im Golfpark Moossee mit dem Schweizer Regional-Kader. An den Wochenenden zieht es das Nachwuchstalent dagegen weg von Bern – in die fernen Ecken der Schweiz, aber auch nach Deutschland oder Spanien, wo sie immer wieder internationale Turniere spielt. Einen der grössten Erfolge feierte Nanina Frey letztes Jahr dagegen in der Heimat: den 2. Platz im Halbfinale der Schweizer Junior-Tour.



Die ersten Erfolge kommen nicht von ungefähr. Über Jahre hat Nanina Frey ihr Talent entwickelt – und dabei gelernt, worauf es ankommt. Geduld zählt sie zu den wichtigsten Erfolgsfaktoren: «Golfen lernt man nicht über Nacht und nicht mit geringem Einsatz.» Hunderte Male übt sie denselben Schlag, ebenso oft rappelt sie sich wieder auf, wenn der entscheidende Schlag danebengeht. Das tägliche Training auf dem Golfplatz oder im Kraftraum erfordert von der Atupri Lernenden auch die Bereitschaft zu verzichten: «Soziale Kontakte finden vor allem im Rahmen des Sports statt. Das kann auch ein Pluspunkt sein, weil

wir im Kader alle dieselbe Passion teilen.» Führt der grosse Einsatz am Ende dazu, dass ihr der Wandel von der Bruder-Bezwingerin zur Profisportlerin gelingt? Nanina Frey winkt ab. Sie setze sich selbst nicht unter Erfolgsdruck – auch weil die Möglichkeiten im Schweizer Golfsport begrenzt seien, gerade für Frauen. «Aber ich liebe den Sport, und wenn es mit dem Schritt zum Profi klappt, freue ich mich natürlich.»

Golf: ein behutsames Plauschhobby? Was daran aufreibend ist und wie die Gesundheit profitiert: Nanina Frey verrät es unter atupri.ch/gb17/lernende



UNSERE VERSICHERTEN:
DIGITAL UND ANALOG

■ 204'157: Gesamtversichertenzahl
■ 50'537: myAtupri Nutzer per 1. Januar 2018

Atupri ist der unkomplizierte Gesundheitspartner an Ihrer Seite. Mit dem Kundenportal myAtupri behalten Sie den Überblick über Ihre persönlichen Daten und Dokumente noch einfacher – etwa durch steten Zugriff auf die aktuelle Police, auf offene Rechnungen und vieles mehr. Wir freuen uns, rund ein Jahr

nach der Lancierung bereits 50'537 unserer Kunden zu den digitalen Nutzern zu zählen.

Mehr Zahlen und Fakten zu Kundenstamm und unseren Leistungen erfahren Sie unter: atupri.ch/gb17/geschaeftsbericht

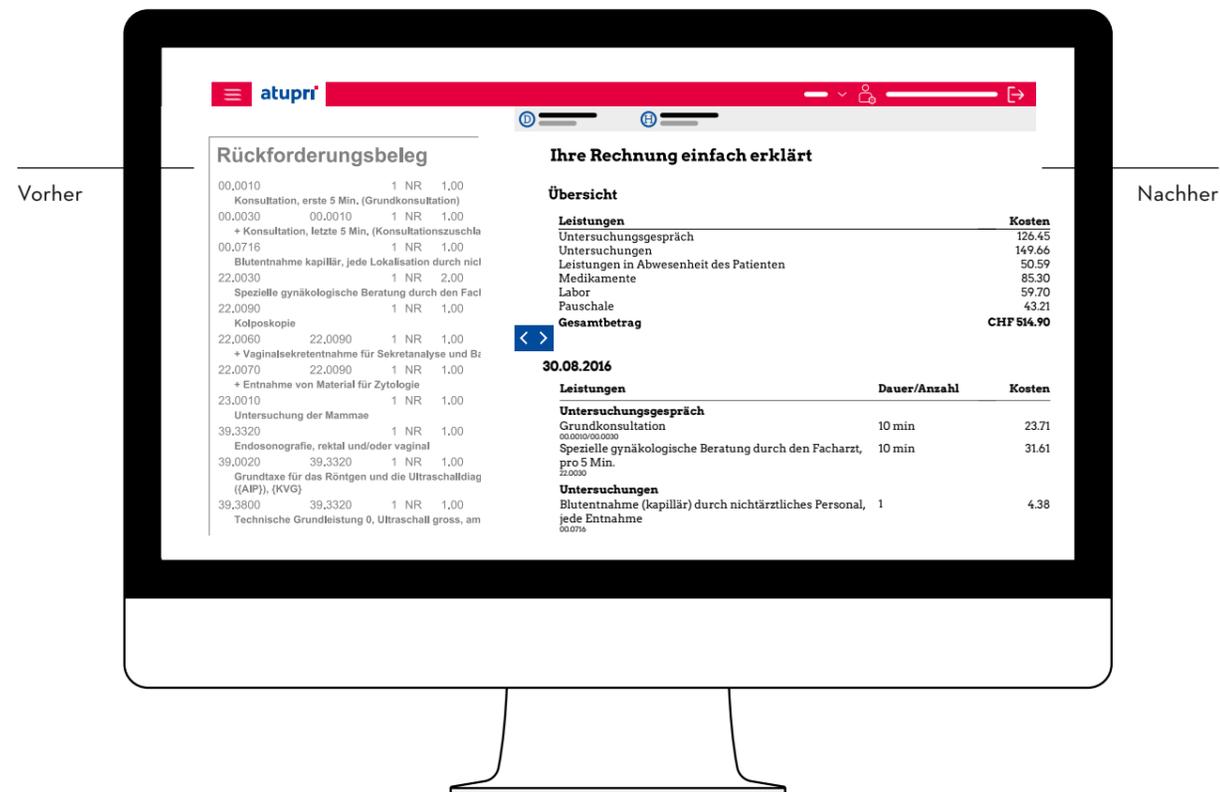


Alles für ein gesundes Leben. Wofür sich Atupri bei ihren Versicherten einsetzt, davon sollen auch die eigenen Mitarbeitenden profitieren. Neue Kraft schöpfen, schwitzen und den inneren Schweinehund überwinden: Das Jahr 2017 haben die Atupri Fachleute aktiv verbracht.

Besonders Lebhaftige haben sich an den «B2Run» gewagt. Der Schweizer Firmenlauf verspricht auf einer Strecke von

sechs Kilometern den ultimativen Laufkick. Andere Mitarbeitende trainierten gemeinsam mit Versicherten an den AtupriFit Tagen, nahmen am Entschleunigungs-Seminar teil oder profitierten von der Möglichkeit, den Arbeitsplatz von einem Ergonomiecoach optimieren zu lassen. Auch im Rahmen der Kampagne von «alleswasdubrauchst» haben sich die Mitarbeitenden aktiv betätigt: etwa beim schweisstreibenden Early-Bird-Training oder beim gemeinsamen Yoga in der Mittagspause.

70*



10'000: Eine hohe Zahl mit starker Wirkung. Sie steht für die Anzahl medizinischer Fachbegriffe, die Patienten in ihre Sprache übersetzen lassen können. Wer nach der Durchsicht einer Arztrechnung nicht schlauer ist als davor, dem ist damit geholfen: Die Arzt- oder Spitalrechnung auf das Portal myAtupri hochladen und auf einen Knopfdruck sehen, was wirklich drinsteht.

Eine denkbar einfache Anwendung, die unsere Kunden rund ein Jahr nach der Lancierung schätzen gelernt haben. Mancher darunter so sehr, dass er Atupri freimütig an seiner Freude teilhaben lässt: «Ein geniales Feature. Merci viu mau!»

Mehr zur praktischen Ärzte-Übersetzungsfunktion unter: atupri.ch/uebersetzung

* So viele Millionen Franken hat Atupri 2017 für ihre Kunden eingespart. Gelungen ist die Reduktion der Kosten dank dem Engagement der Rechnungsprüfer: Atupri prüft die Rechnungen der Ärzte und Spitäler systematisch, um falsch oder zu viel verrechnete Leistungen zurückzufordern. Die erzielten Einsparungen im Jahr 2017 entsprechen rund 10 Prämienprozenten.

Eine sinnvolle Leistungskontrolle also, die dazu beiträgt, Kosten- und Prämienanstiege im Gesundheitswesen zu dämpfen.

Details zur Jahresrechnung, den Jahresbericht sowie den Bericht der Revisionsstelle finden Sie online unter: atupri.ch/gb17/geschaeftsbericht



Herausgeber:

Atupri Gesundheitsversicherung
Unternehmenskommunikation
Zieglerstrasse 29, 3000 Bern 65

Konzept, Gestaltung, Inhalt:

Stämpfli Kommunikation, Bern

Druck:

Stämpfli AG, Bern