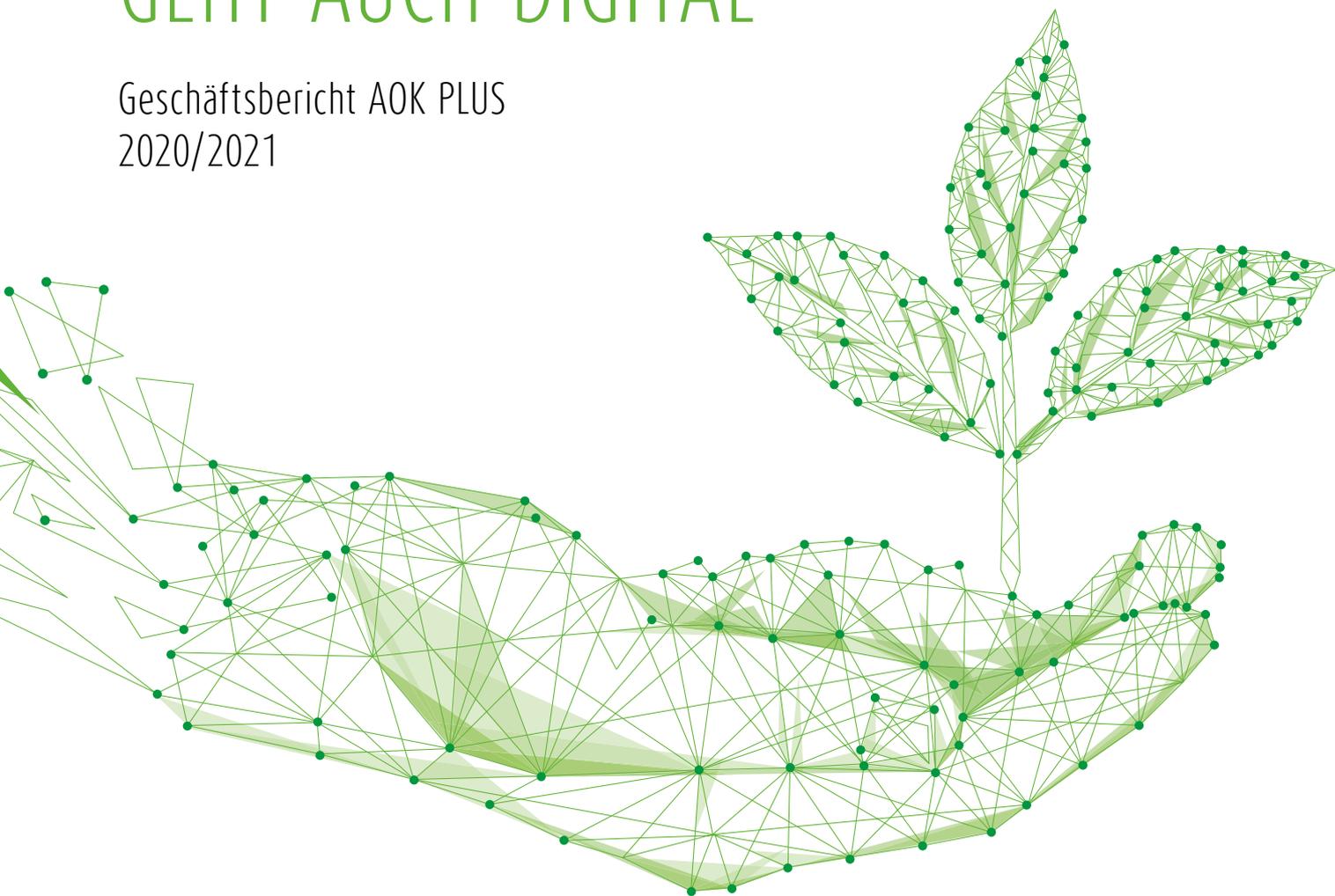


# GESUNDHEIT GEHT AUCH DIGITAL

Geschäftsbericht AOK PLUS  
2020/2021



## **HERAUSGEBER UND VERANTWORTLICH**

Vorstand der AOK PLUS – Die Gesundheitskasse  
für Sachsen und Thüringen,  
Rainer Striebel und Dr. Stefan Knupfer

## **STAND**

Juni 2021, Änderungen und Irrtum vorbehalten

## **REDAKTION**

Rico Schubert (AOK PLUS)  
Taina Ebert-Rall  
(KomPart-Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG, Berlin)

## **GESTALTUNG**

KomPart-Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG, Berlin  
Creative Director: Sybilla Weidinger  
Grafikdesignerin: Dominika Bayerlein

## **DRUCK**

Druckhaus Gera GmbH, Gera  
FSC-zertifizierte Produktion

## **HINWEIS**

Zur besseren Lesbarkeit haben wir in allen Texten nur  
die männliche Form verwendet.

## **BILDNACHWEISE**

iStock.com/antoniokhr (Titelseite), AOK PLUS (S. 6),  
AOK-Gemeinschaft (S. 8–9, S. 10–11, S. 12, S. 13, S. 14, S. 15,  
S. 16, S. 18, S. 19, S. 21, S. 25, S. 29, S. 33),  
iStock.com/mixetto (S. 22–23), iStock.com/AlexeySulima  
(S. 26–27), iStock.com/damircudic (S. 30–31)

21-0397



Das Gesundheitssystem ist sehr komplex, wir möchten unseren Versicherten daher Orientierung geben. Das heißt, wir möchten die erste Anlaufstelle sein für alle Fragen rund um ihre körperliche, psychische und soziale Gesundheit und sie zu ihren ganz individuellen Angeboten – egal ob analog oder digital – lotsen. Damit unterstützen wir die Menschen, gesund zu bleiben beziehungsweise gesund zu werden.

DIREKT ZUR  
ONLINE-  
AUSGABE



# INHALT

**5**..... MITGLIEDER DES VERWALTUNGSRATES

**7**..... VORWORT

**10**..... DIGITALE UND ANALOGE LÖSUNGEN

**24**..... SERVICE

**28**..... GESUNDE BETRIEBE

**32**..... AOK PLUS, DIE MENSCHEN

**34**..... ZAHLEN, DATEN, FAKTEN

# MITGLIEDER DES VERWALTUNGSRATES

## VERSICHERTENVERTRETER

**Bernd Becker**, Leipzig  
**Silvana Ernst-Birkigt**, Dresden  
**Volkmar Heinrich**, Leipzig  
**Bernd Herold**, Meißen  
**Corinna Hersel**, Haßleben  
**Klaus Jungnitsch**, Schirgiswalde  
**Manfred Keil**, Wundersleben  
**Iris Kloppich**, Grumbach  
**Enrico Krautz**, Mirkel-Radibor  
**Bettina Mandaus**, Nordhausen  
**Bodo Remus**, Erfurt  
**Jana Rothenburger**, Dresden  
**Klaus Schwarzbeck**, Bad Berka  
**Roswitha Weinschenk**, Zella-Mehlis  
**Sandro Witt**, Erfurt

## ARBEITGEBERVERTRETER

**Sylvana Donath**, Jena  
**Bernhard Götz**, Suhl  
**Robert Gröber**, Dresden  
**Tobias Hinz**, Erfurt  
**Stephan Jehring**, Klingenthal  
**Sylvia Kemptner**, Weimar  
**Joachim Lissner**, Erfurt  
**Eberhard Lucas**, Chemnitz  
**Matthias Matz**, Dresden  
**Sven Nobereit**, Weimar  
**Dieter Pfortner**, Plauen  
**Stephan Siegel**, Dresden  
**Torsten Wendt**, Leipzig  
**Martin Zappe**, Neustadt  
**Steffen Zschocke**, Gornau

# VORSTAND



**Rainer Striebel**  
Vorsitzender des Vorstandes



**Dr. Stefan Knupfer**  
Stellv. Vorsitzender des Vorstandes



**Iris Kloppich**  
Verwaltungsratsvorsitzende  
(Versichertenseite)



**Sven Nobereit**  
Verwaltungsratsvorsitzender  
(Arbeitgeberseite)

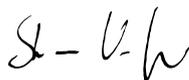
# VORWORT

Liebe Leserin und lieber Leser,

im Mittelpunkt unserer Aktivitäten stehen die mehr als 3,4 Millionen Versicherten der AOK PLUS. Wir verstehen uns als kunden-zentrierte Gesundheitslotsen mit einem ganzheitlichen Blick auf alle Themen rund um die Gesundheit. So bieten wir Orientierung und bringen die Menschen genau dorthin, wo es für sie die passenden Angebote gibt – weil uns die Gesundheit jedes einzelnen Menschen am Herzen liegt. Dafür setzen wir auf Vernetzung mit unseren Partnern, Leistungserbringern sowie allen weiteren wichtigen Akteuren des Gesundheitswesens, um gemeinsam eine zukunftsfähige medizinische Versorgung gestalten zu können. Schon heute unterstützen sowohl unsere analogen als auch digitalen Produkte die Menschen in ihrer individuellen Lebenssituation – ganz nach den Bedürfnissen der Versicherten. Unser digitales Portfolio entwickeln wir am Bedarf unserer Kunden stetig weiter. Das zahlt sich aus: Online-Filiale, yuble-Onlinekurse sowie Online-Coaches sind von Versicherten und Leistungserbringern sehr gefragt. Mit zahlreichen Projekten ebnen wir für unsere Versicherten den Weg zu den besten Angeboten der Prävention und der medizinischen Versorgung. Das kommt auch der wachsenden Anzahl älterer Menschen in Sachsen und Thüringen zugute, etwa über digitale Angebote im Bereich der Pflege sowie die Weiterentwicklung der Telemedizin. Wir übernehmen Verantwortung – nicht zuletzt in Zeiten der Krise. Das zeigt sich auch in unserem Engagement für Betriebe, die wir während der Coronapandemie durch Stundungsmöglichkeiten unterstützt haben. Für solche Möglichkeiten wird sich die AOK PLUS als verlässliche Partnerin auch künftig starkmachen.



**Rainer Striebel**  
Vorsitzender des Vorstandes



**Dr. Stefan Knupfer**  
Stellv. Vorsitzender des Vorstandes



**Iris Kloppich**  
Verwaltungsratsvorsitzende  
(Versichertenseite)



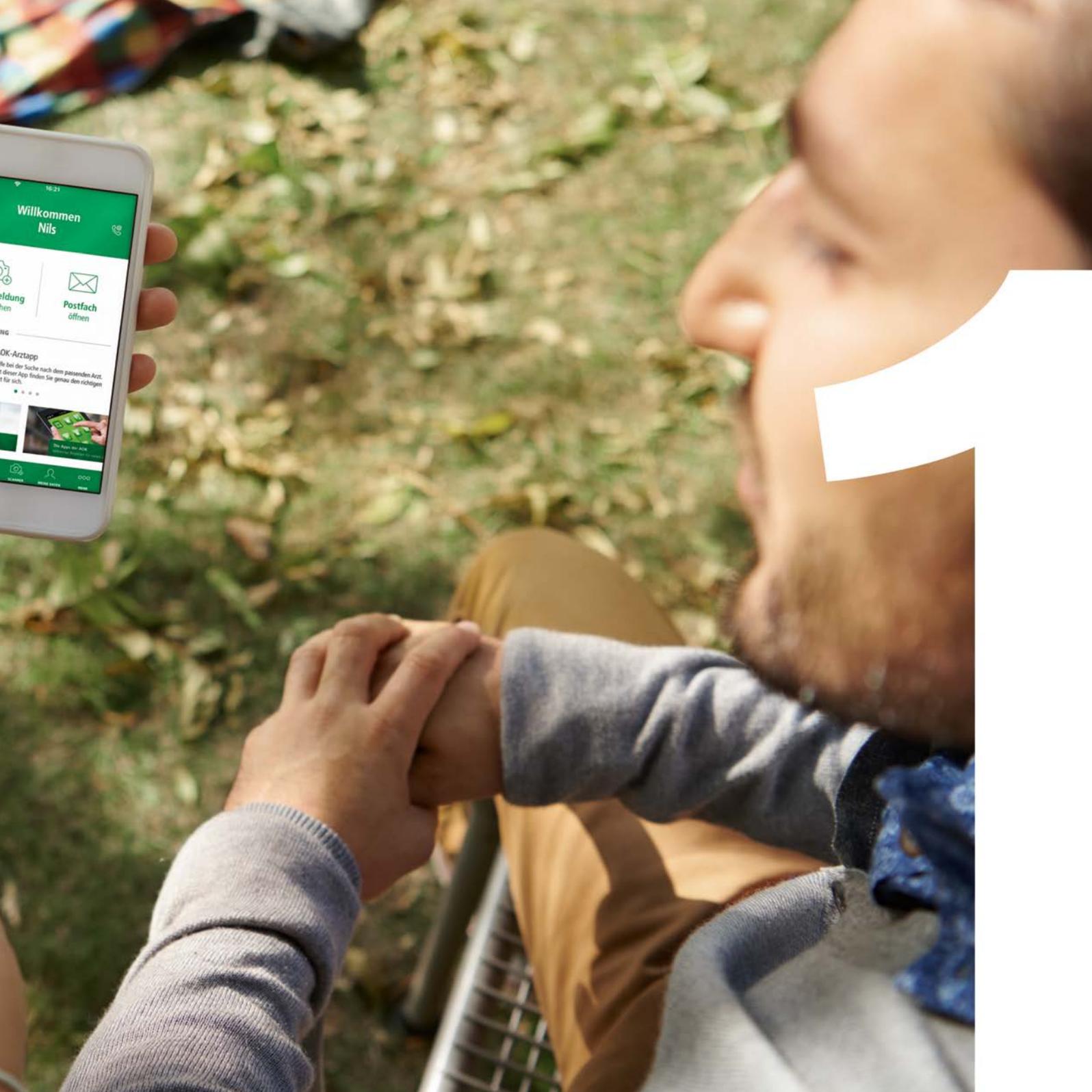
**Sven Nobereit**  
Verwaltungsratsvorsitzender  
(Arbeitgeberseite)

A person is holding a smartphone in their right hand, displaying a health-related app interface. The background is a blurred green field. The text is overlaid on a dark green semi-transparent box.

# Wo steht die AOK PLUS bei der Digitalisierung im Gesundheitswesen und inwiefern hat die Pandemie die digitale Revolution bei der AOK PLUS beschleunigt?

Wir möchten für unsere Versicherten die erste Anlaufstelle bei allen Fragen rund um körperliche, psychische und soziale Gesundheit sein und sie zu ihren ganz individuellen Angeboten – egal ob analog oder digital – lotsen. Damit unterstützen wir die Menschen, gesund zu bleiben beziehungsweise gesund zu werden.

**Dr. Stefan Knupfer**, stellv. Vorstandsvorsitzender der AOK PLUS



## Digital und analog ... und immer die Versicherten im Fokus

Bei der Digitalisierung des Gesundheitswesens macht die AOK PLUS seit Jahren Tempo. Im Fokus steht hier die bestmögliche Versorgung der Menschen in Sachsen und Thüringen. Rund 3,4 Millionen von ihnen sind bei der Gesundheitskasse versichert. Dass der eingeschlagene Weg richtig ist, hat sich nicht zuletzt im Pandemiejahr 2020 gezeigt. Als persönliche Kontakte extrem eingeschränkt waren, wurden die Versicherten der AOK PLUS auf verschiedenen digitalen Wegen trotzdem rundum gut betreut. Sie wurden per Telefon oder Chat beraten, etwa zu Fragen rund um Corona. Sie nutzten die Gesundheitsplattform oder Online-Coaches. Sie profitierten von Versorgungsformen, die elektronische Wege nutzen, etwa in der Pflege. Und vom engagierten Einsatz der rund 7.000 Menschen, die bei der AOK PLUS arbeiten.





## Yuble



Yoga, Rückenschule, Ernährungsberatung oder Outdoor-Fitness für Eltern: Seit 2020 können sich Versicherte der AOK PLUS und zertifizierte Anbieter von Gesundheitskursen über die Plattform [yuble.de](https://yuble.de) vernetzen. Per Postleitzahlensuche lassen sich schnell individuell passende Präventionsangebote finden und buchen, Gesundheitsgutscheine können dabei teils direkt eingelöst werden. Das Anmeldeverfahren entspricht dem Registrierungsverfahren für die Online-Filiale der AOK PLUS. Die Kosten für bis zu zwei Präventionskurse pro Jahr übernimmt die Gesundheitskasse

## Online-Coaches



### **Schnelle Hilfe, qualitätsgesichert**

Die Online-Coaches der AOK bieten schnelle Hilfe in schwierigen Zeiten. Die evidenzbasierten und niedrigschwelligen Angebote decken ein breites Spektrum ab, sind kostenfrei und unterstützen die ärztliche und therapeutische Behandlung.

- ▶ Seit Ende 2020 können Menschen mit Typ-2-Diabetes ergänzend zur medizinischen Behandlung im strukturierten Behandlungsprogramm DMP Diabetes Typ 2 auch ein digitales Angebot der AOK nutzen. Der **Online-Coach Diabetes** soll zu Verhaltensänderungen im Alltag motivieren und ihnen so

lange wie möglich eine gute Lebensqualität erhalten. Schritt für Schritt erklärt das interaktive Online-Angebot, wie die Krankheit entsteht, was genau im Körper passiert und warum bei Patientinnen und Patienten mit Typ-2-Diabetes das Risiko für bestimmte Folge-Erkrankungen steigt. Kurzvideos aus dem Alltag vermitteln praktische Tipps, wie die Ernährungsumstellung oder die Integration von mehr Bewegung in den Tagesablauf gelingen und der Blutzuckerspiegel stabil gehalten werden kann.

- ▶ Der **Familiencoach Pflege** unterstützt pflegende Angehörige seit Juni 2020 dabei, die Gesundheit ihrer Psyche zu stärken und sich vor Überlastung zu schützen. Anhand von interaktiven Übungen, Videos und Audios lernen sie, wie sie mit den seelischen Herausforderungen umgehen können, die für die meisten Pflegenden beschwerlich sind.

| [pflege.aok.de](https://pflege.aok.de) 

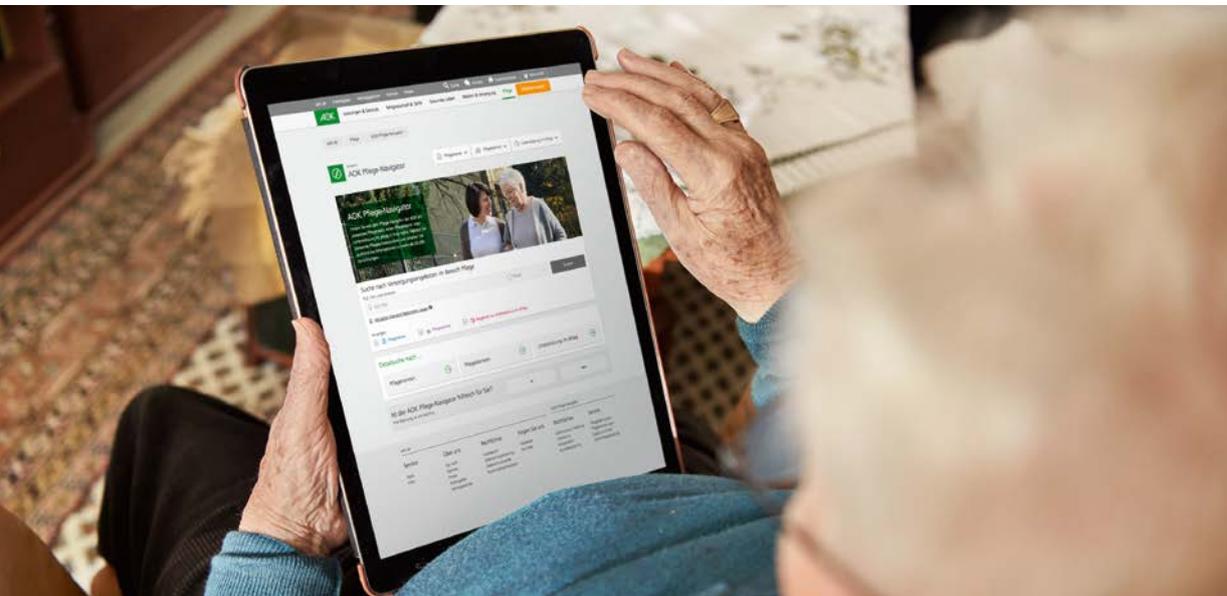
- ▶ **MoodGym** ist ein in Australien entwickeltes Online-Programm zur Prävention und Linderung depressiver Erkrankungen. Seit 2016 ist MoodGym auch in deutscher Sprache verfügbar und wurde von der Stiftung Warentest als einziges nichtkommerzielles Programm mit dem Prädikat „empfehlenswert“ ausgezeichnet.

| [moodgym.de](https://moodgym.de) 

- ▶ Ebenfalls seit Jahren bewährt hat sich der **ADHS-Elterntrainer**. Hier lernen Eltern in sieben Schritten, Verhaltensprobleme ihrer Kinder in den Griff zu bekommen.

| [adhs.aok.de/einfach-loslegen](https://adhs.aok.de/einfach-loslegen) 

- ▶ Der **Familiencoach Depression** richtet sich an Angehörige von depressiv erkrankten Menschen. Im Mittelpunkt steht der Umgang mit akuten, episodisch verlaufenden Depressionen. 2021 wird das Angebot um ein Modul für Angehörige von Menschen mit Altersdepression ergänzt.



## Mit der AOK Bonus-App 120 Mal zum Mond und zurück

Etwas für die eigene Gesundheit tun und dafür noch bares Geld bekommen: Fast die Hälfte der mehr als 440.000 Bonusprogramm-Teilnehmer der AOK PLUS sammelt auf digitalem Weg Bonuspunkte – für 100 Stück gibt es einen Euro. So wurden im vergangenen Jahr 12,5 Millionen Sport-Aktivitäten via Tracking erfasst. Rechnerisch sind die 190.000 Nutzer zusammen 120 Mal zum Mond und zurück gelaufen. Ein Bonus wird bereits ab 500 Bonuspunkten ausgezahlt. Seit März 2021 erscheint die App in neuem Design und ist seither noch übersichtlicher und einfacher zu bedienen. Die neu eingeführte Filterfunktion erleichtert das Bündeln nach verschiedenen Aktivitäten und Zeiträumen.



## Start-up-Förderung: Ideen vorantreiben



Seit Jahren fördert die AOK PLUS Start-ups im Gesundheitswesen, die sie als strategischer Partner gemeinsam mit dem Leipziger SpinLab für ihr gemeinsames Mentoring-Programm auswählt. Eines dieser jungen Unternehmen ist **Keleya**. Deren Schwangerschafts-App bietet werdenden Müttern einen Geburtsvorbereitungskurs. Yoga, Meditation und Ernährungspläne sowie hilfreiche Hebammen-Tipps beinhaltet das Angebot der App. Für AOK-versicherte Schwangere ist das Angebot kostenfrei. Es gehört zum Schwangerschaft PLUS Paket der AOK PLUS.

| [www.aok.de/pk/plus/inhalt/schwangerschaftplus-paket](http://www.aok.de/pk/plus/inhalt/schwangerschaftplus-paket) 

**Mindance** zählt ebenfalls zu den von der AOK PLUS geförderten Unternehmen. Diese Mentaltraining-App wird in der betrieblichen Gesundheitsförderung mittels regelmäßiger kurzer Audioübungen zur Stressreduktion eingesetzt.

Adipositas-therapie auf digitalem Weg, Onlinetraining zur Bewältigung von Schlafstörungen sowie das Erstellen eines Blutbilds mithilfe des Smartphones oder eine digitale Herz-Kreislauf-Therapie sind nur einige der Themen, mit denen sich die Mentoring-Experten der AOK PLUS derzeit beschäftigen. Auch die Idee eines digitalen Trainings zur Förderung der psychischen Gesundheit von Kindern schaffte es ins Mentoringprogramm. Aumio, so der Name der App, ist seit Mai 2020 zertifiziert.

## Online-Schulungen für Kitas



Auch die Schulungen für Kita-Personal standen 2020 ganz im Zeichen der Kontaktbeschränkungen wegen Corona. In zwölf Schulungen wurden Erzieherinnen und Erzieher online mit den Inhalten des Präventionsprogramms „JolinchenKids“ vertraut gemacht. Die Teilnehmenden wurden per Chat einbezogen, zu den Programmmaterialien gehörten Bilder und Videos aus der echten JolinchenKids-Umsetzung. Die Schulungen wurden aufgezeichnet und können in Zukunft für die Nachschulung neu eingestellter Kita-Beschäftigter verwendet werden.

## AOK-Gesundheitspartnerschaften mit Kommunen



Die „AOK Gesundheitspartnerschaft“ mit Kommunen kam auch 2020 gut an. Drei neue Projekte wurden im abgelaufenen Jahr abgeschlossen: mit dem Landkreis Mittelsachsen, mit der Stadt Gera und mit der Stadt Bad Liebenstein. Bei den Partnerschaften unterstützt die AOK PLUS Gemeinden, Städte und Landkreise dabei, die Gesundheit ihrer Bürger zu fördern.



## Pilotprojekte Hochschulen



Dass nicht nur Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, sondern auch Studierende unter Stress leiden, ist aus vielen Untersuchungen bekannt. Deshalb kümmert sich die AOK PLUS neben den Beschäftigten an den Hochschulen in Sachsen und Thüringen auch um die jungen Menschen, die dort studieren. „Achtsame Hochschulen“ ist eines der Programme für körperliche und seelische Gesundheit in Hochschulen, die die Gesundheitskasse unterstützt. Im April 2020 hat die Gesundheitskasse auch mit der Universität Jena den Aufbau eines studentischen Gesundheitsmanagements vereinbart. Und im Sommer weitete sie unter anderem die Zusammenarbeit mit der Universität Erfurt aus; es wurde eine dreijährige Kooperation für eine maßgeschneiderte Unterstützung vereinbart. Seit September 2020 kooperiert die AOK zudem mit der Hochschule Nordhausen. Hier geht es um Achtsamkeit und Vernetzung unter anderem für Hochschullehrende aus ganz Thüringen.



## Selbsthilfe



### AOK PLUS fördert Onlineseminare der Selbsthilfeakademie

Die Gesundheitskasse unterstützt in Kooperation mit der Parität in Sachsen und Thüringen die Selbsthilfe auf unterschiedliche Weise und hilft unter anderem dabei, digitale Veranstaltungen zu ermöglichen. So fördert sie etwa kompakte Online-Workshops der Selbsthilfeakademie Sachsen, in denen es unter anderem um die Klärung von Fragen nach den am besten geeigneten Lösungen für Selbsthilfegruppen, etwa bei Konferenzsoftware, Podcasts oder Messenger-Diensten geht. In einer kostenfreien Online-Veranstaltungsreihe zeigten Experten Anfang 2021, wie sich die Teilnehmer mit Hilfe der digitalen Möglichkeiten noch mehr vernetzen und austauschen können.

Im Geschäftsjahr 2020 hat die Gesundheitskasse die Selbsthilfe in Sachsen und Thüringen insgesamt mit rund vier Millionen Euro unterstützt. Die Mittel im Rahmen der kassenindividuellen

Projektförderung kamen 164 Projekten von Selbsthilfegruppen, Landesorganisationen der Selbsthilfe sowie Selbsthilfekontaktstellen zugute. Auf Projekte in Sachsen entfielen circa 808.000 Euro, in Thüringen rund 288.000 Euro. Darüber hinaus beteiligte sich die AOK PLUS mit Fördermitteln unter anderem an bundesweiten Projekten des AOK-Bundesverbandes. Insgesamt gab sie knapp 1,5 Millionen Euro im Rahmen der kassenindividuellen Förderung aus.

Außerdem flossen rund 2,5 Millionen Euro von der AOK PLUS in den Pauschalfördertopf der gesetzlichen Krankenkassen. Mit diesen Mitteln wird die Basisarbeit der Selbsthilfe finanziert, beispielsweise Raummiete, Kosten für Büroorganisation, Öffentlichkeitsarbeit oder digitale Anwendungen. Die Gesundheitskasse stellt aber nicht nur finanzielle Mittel bereit, sondern bietet auch infrastrukturelle Hilfen an.

## Pflege



### Online und per Telefon: alles zur Pflege

Die AOK PLUS stellt Menschen mit Pflegebedarf sowie pflegenden Angehörigen umfangreiche Informationen rund um das Thema Pflege online und per Telefon zur Verfügung. Zum Beispiel informiert

die Service-Hotline **08001059000** darüber, welche zertifizierten Anbieter Entlastungsleistungen erbringen. Der AOK-Pflegenaavigators zeigt über das Auswahlfeld „Unterstützung im Alltag“ anerkannte Betreuungs- und Entlastungsdienste auf.



Pflegebedürftigen in häuslicher Pflege steht der sogenannte Entlastungsbetrag in Höhe von 125 Euro monatlich zu. Allerdings haben im vergangenen Jahr rund 30 Prozent der AOK-PLUS-Versicherten diese Leistung, mit der ein selbstbestimmtes Leben im eigenen Zuhause auch bei pflegebedürftigen Menschen unterstützt werden soll, nicht in Anspruch genommen. Nicht verwendete Entlastungsbeträge eines Jahres können angespart und in die erste Hälfte des Folgejahres übertragen werden.

### Online-Kurse für die Pflege zu Hause

Einen praktischen Einstieg in die Pflege zu Hause bieten die Online-Pflegekurse der AOK PLUS an, die 2020 um vier Module erweitert wurden. Zu den Modulen „Wohnen im Alter“ und „Stürze vermeiden“ kamen die Themen „Hilfe im Bürokratie-Dschungel“, „Körperhygiene“, „Mobilität und Lagern“ sowie „Menschen mit Demenz“ hinzu. Das Angebot richtet sich an Menschen, die sich auf die Pflege eines Angehörigen vorbereiten möchten, sowie an Personen, die bereits pflegen und ihr Wissen vertiefen wollen.

Der kostenfreie Kurs unterstützt pflegende Angehörige zum jeweils persönlich passenden Zeitpunkt beim Erlernen der wichtigsten Fähigkeiten für die häusliche Pflege. Dabei können die sechs Themenmodule frei gewählt werden. Die AOK PLUS versichert in Sachsen und Thüringen mehr als 252.400 Menschen mit Pflegebedarf. In Sachsen gibt es 159.705 und in Thüringen 85.684 pflegebedürftige Menschen. Außerhalb der beiden Freistaaten leben 7.061 bei der AOK PLUS versicherte Pflegebedürftige. Mit knapp 80 Prozent werden die meisten der pflegebedürftigen Menschen zu Hause versorgt.

[plus.aok.de/pflege/onlinekurse](https://plus.aok.de/pflege/onlinekurse) 



## Digitale Behandlung

### Schnelligkeit und Transparenz: eTherapiebericht

Damit Leistungserbringer ihre Berichte nicht mehr umständlich per Fax oder Brief auf den Weg zum Arzt bringen müssen, bietet die AOK PLUS seit Mitte 2020 eine Internet-Plattform für den Versand auf elektronischem Weg. Dafür hat sie mit dem elektronischen Therapiebericht (eTherapiebericht) als bundesweit erste Krankenkasse eine sichere elektronische Übertragungsmöglichkeit für Berichte von Physiotherapeuten, Ergotherapeuten und Logopäden zur Verfügung gestellt. So erhalten Ärzte sofort den Überblick über den Stand der Therapie bei ihren Patienten und können schneller Folgeverordnungen einschätzen.

[www.aok.de/gp/news-heilmittel/newsdetail/pro-dialog-etherapiebericht-spart-auch-aerzten-zeit](https://www.aok.de/gp/news-heilmittel/newsdetail/pro-dialog-etherapiebericht-spart-auch-aerzten-zeit) 

### Elektronische Heilmittelverordnung schon ab 2021

Auch wenn die für die Entwicklung der Telematikinfrastruktur zuständige gematik GmbH (Gesellschaft für Telematik) das elektronische Rezept erst 2026 auf die Verordnung von Heilmitteln ausdehnt, setzt die AOK PLUS schon 2021 die eVerordnung Heilmittel um. Auch hier macht die innovative Kasse Tempo, digitalisiert Prozesse und schafft automatisierte Lösungen.

[www.aok.de/gp/news-arzt-praxis/newsdetail/heilmittelverordnung-ab-2021-informationen-fuer-mfa#Anker0](https://www.aok.de/gp/news-arzt-praxis/newsdetail/heilmittelverordnung-ab-2021-informationen-fuer-mfa#Anker0) 



### Schneller als andere auch bei der ePA

Versicherte der AOK PLUS, die bereits die elektronische Patientenakte (ePA) nutzen, haben einen weiteren Mehrwert. Sie können seit dem Frühjahr 2021 Impfdaten in ihre Akte senden lassen. Die AOK PLUS und die CompuGroup Medical haben den Weg für die sichere elektronische Übertragung von Impfdaten zwischen Arzt, Patient und Gesundheitskasse frei gemacht. Voraussetzung ist neben der Nutzung der ePA über die App „AOK Mein Leben“, dass der Impfarzt in der Praxis eine entsprechende Software der Herstellerfirma verwendet. In Thüringen und Sachsen ist das der Großteil der niedergelassenen Ärzte.

## Innovative Versorgung



### Engmaschige Betreuung nach Schlaganfall

Innovative Ideen auf unterschiedlichen digitalen Wegen (eHealth, mHealth, Telemedizin) erleichtern eine gute medizinische Versorgung auch in abgelegenen ländlichen Gebieten. Wenn etwa ein Versicherter einen Schlaganfall erleidet, zählt jede Minute. Sind die Patienten dann aus dem Krankenhaus entlassen, kann das Risiko eines erneuten Schlaganfalls mit standardisierten Versorgungsangeboten verringert werden. Ein Beispiel dafür ist

### Telekonsil – hier gewinnen alle

Ortsungebundene Kommunikation und kurze Entscheidungswege bei der hausärztlichen Versorgung von Pflegeheimbewohnern unterstützt die AOK PLUS mit ihrem Projekt Telekonsil. Vor allem in ländlichen Regionen verspricht sich die Gesundheitskasse durch diese Ergänzung zum direkten Arztkontakt eine bessere Versorgung ihrer Versicherten. Wie das am besten funktioniert, wurde in neun Einrichtungen in Sachsen und Thüringen getestet. 500 Menschen werden hier betreut. Mithilfe von Telemedizin werden dabei Patienten in der für sie gewohnten Umgebung behandelt. Neben den Patienten gewinnen auch Mediziner und Pflegefachkräfte durch die Behandlung per Videoschaltung Zeit. Während der ersten Testmonate zeigte sich, dass sich die Heimbewohner gut betreut fühlen.

**SOS-CARE – Hilfe nach Schlaganfall**, das von der AOK PLUS schon 2016 in Kooperation mit dem Dresdener Universitäts-Schlaganfall-Centrum (DUSC) am Universitätsklinikum Dresden etabliert und jetzt verlängert wurde. Im Zuge des Projekts werden Patienten nach der stationären Behandlung von Schlaganfall-Lotsen weiter betreut. Das Konzept zur Schlaganfall-Nachsorge des Dresdner Uniklinikums wurde 2020 mit dem Sonderpreis des Arzneimittelunternehmens MSD ausgezeichnet.

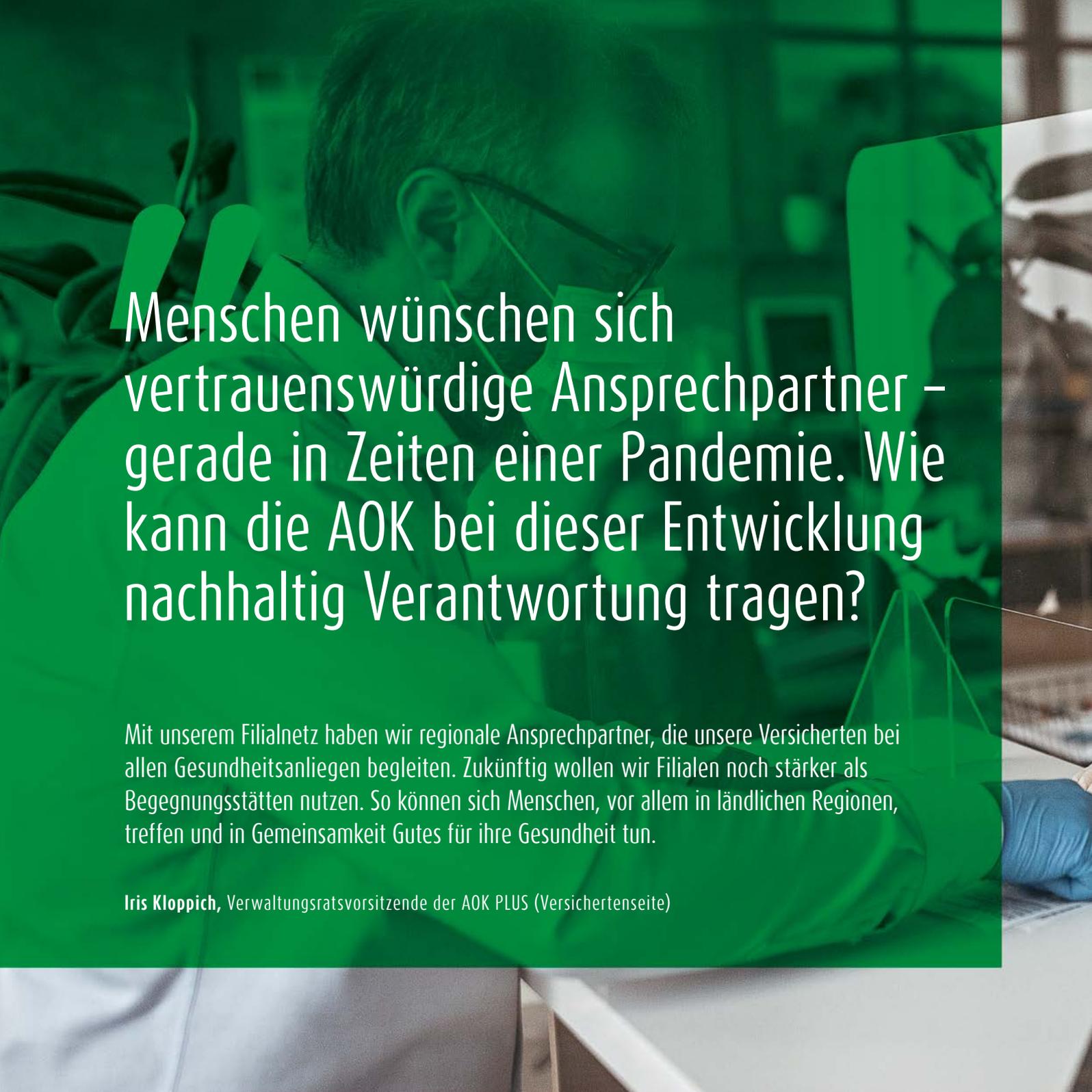


### Ärztliche Zweitmeinung bei Herzklappen-OP

Bevorstehende Operationen stellen für Patienten meist eine große Belastung dar. Eine zweite Expertenmeinung hat sich schon in vielen Fällen als nützlich erwiesen, kann Orientierung und Sicherheit geben. Seit Anfang 2020 können Versicherte der AOK PLUS auch bei einer geplanten Herzklappenoperationen am Universitätsklinikum Leipzig bei dem renommierten Kardiologen Professor Andreas Hagendorf eine ärztliche Zweitmeinung einholen. Sie

werden bei der Entscheidungsfindung unterstützt und über eventuell mögliche schonendere Therapien informiert. Anfang 2021 wurde das zunächst auf ein Jahr ausgelegte Projekt verlängert.

Für die Bereiche Endoprothetische Versorgung der großen Gelenke (Hüft-, Knie- und Schultergelenk), Wirbelsäulenoperationen und Onkologie bietet die AOK PLUS Zweitmeinungsverfahren an.



# Menschen wünschen sich vertrauenswürdige Ansprechpartner – gerade in Zeiten einer Pandemie. Wie kann die AOK bei dieser Entwicklung nachhaltig Verantwortung tragen?

Mit unserem Filialnetz haben wir regionale Ansprechpartner, die unsere Versicherten bei allen Gesundheitsanliegen begleiten. Zukünftig wollen wir Filialen noch stärker als Begegnungsorte nutzen. So können sich Menschen, vor allem in ländlichen Regionen, treffen und in Gemeinsamkeit Gutes für ihre Gesundheit tun.

**Iris Kloppich**, Verwaltungsratsvorsitzende der AOK PLUS (Versichertenseite)



## Online-Filiale beliebt

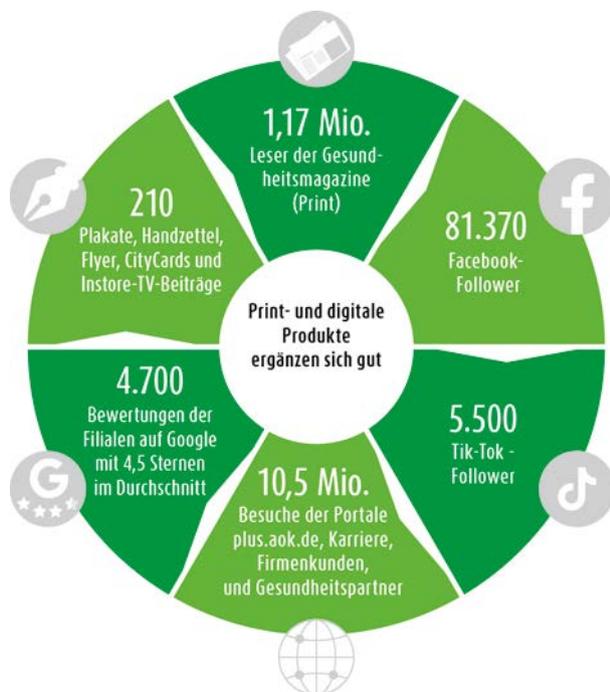


Mehr als 543.000 Menschen und damit fast jeder sechste der rund 3,4 Millionen Versicherten der AOK PLUS haben im Pandemiejahr 2020 die Online-Filiale ihrer Krankenkasse genutzt.

Inzwischen schätzen neben Familien auch immer mehr ältere Versicherte diesen digitalen Rund-um-die-Uhr-Service. Im vorigen Jahr gingen allein über die Online-Filiale und die dazugehörige

App „Meine AOK“ 126.000 Anträge auf Kinderkrankengeld ein. Dieses deckt auch die Tage ab, an denen Eltern wegen der pandemiebedingten Schließung von Kitas und Schulen zu Hause bleiben müssen. Bis Mai 2021 nahm auch die Zahl der registrierten Personen über 75 Jahre um mehr als 50 Prozent auf über 5.300 zu.

## So informieren sich Partner und Versicherte über die AOK PLUS



## Sicher, transparent und leicht verständlich

Die Daten der Versicherten sind bei der AOK PLUS sicher. Mit ausgefeilten – und inzwischen zertifizierten – Datenschutzkonzepten sowie größtmöglicher Transparenz sorgt sie dafür, dass Versicherte und weitere Partner die digitalen Angebote der Gesundheitskasse sicher nutzen können. Dass in der digitalen AOK-PLUS-Welt alle Informationen auch in Leichter Sprache und in Gebärdensprache angeboten werden, versteht sich inzwischen von selbst.

## Auszeichnung: in der Kundenberatung Platz 1



Die AOK PLUS ist auf vielen Gebieten ausgezeichnet. In der Beratung, im Preis-Leistungs-Verhältnis, bei den Onlineprogrammen: Überall nimmt die Gesundheitskasse für Sachsen und Thüringen Spitzenplätze ein.



## Immer für Versicherte und Vertragspartner da

Auch wenn eine persönliche Beratung 2020 wegen der Corona-Einschränkungen nur nach vorheriger Terminvereinbarung in einer der 139 Geschäftsstellen möglich war, konnten sich die Expertinnen und Experten der AOK PLUS dank der seit Jahren vorangetriebenen Digitalisierung gut um die Anliegen der Versicherten und Vertragspartner kümmern. Kommunikationsmöglichkeiten wie Chat und E-Mail wurden rege genutzt: Die Zahl der Chats stieg auf 23.310 von 21.100 im Jahr davor, bei den im Kundencenter eingegangenen und bearbeiteten E-Mails wurde 2020 ein Anstieg auf 578.502 von 470.616 im Jahr davor festgestellt.

### Chat-Zufriedenheit 2019 – 2020



\* Im Oktober 2019 wurde die Antwortqualität, die Wartezeit und die Begrüßungsqualität durch den NPS, eine Kennzahl zur Messung der Weiterempfehlungsbereitschaft, abgelöst. Somit wird die Anzahl der Umfrageteilnehmer nicht mehr ermittelt.

# Die AOK PLUS als Partnerin von rund 150.000 Unternehmen betont immer wieder ihre Verantwortung für die Entwicklung in Sachsen und Thüringen. Wie fühlt sie das konkret mit Leben?

Der Dialog mit unseren Firmenkunden hat für uns Priorität. Mit unseren Angeboten, etwa im Bereich der Betrieblichen Gesundheitsförderung, geben wir Orientierung. Diese und ganz handfeste Unterstützung, etwa Stundungen während der Pandemie, tragen dazu bei, unserem Anspruch auch gegenüber den in den Betrieben beschäftigten AOK-PLUS-Versicherten gerecht zu werden. Und mit unserer Veranstaltungsreihe "AOK im Dialog", die 2020 erstmals digital stattfand, fördern wir kluge und kreative Ideen.

**Sven Nobereit**, Verwaltungsratsvorsitzender der AOK PLUS (Arbeitgeberseite)



## Verlässliche Partnerin der Wirtschaft



Wie funktioniert Arbeit in Zeiten der Pandemie, welche Herausforderungen ergeben sich aus Kontakteinschränkungen und wie lassen sich Betriebe unter diesen Bedingungen trotzdem gut führen? Mit solchen und ähnlichen Fragen beschäftigen sich seit Ausbruch der Coronapandemie zunehmend auch die knapp 133.000 Firmen in Sachsen und Thüringen, in denen Menschen arbeiten, die bei der AOK PLUS versichert sind.

Mit ihren Online-Angeboten hat die Gesundheitskasse offenkundig einen Nerv getroffen: So nahmen etwa an 15 Veranstaltungen des Seminars „Corona und Kurzarbeit“ 7.142 Firmenverantwortliche mit reger Beteiligung im Chat teil, zum Thema „Entgeltfortzahlung in der Corona-Krise“ besuchten 3.700 Teilnehmer neun digitale Veranstaltungen.

## Gesund führen



Wegen der Coronapandemie hat sich die Arbeitswelt nachhaltig verändert. Arbeitsabläufe, Kommunikation, Führungsaufgaben, Infektionsschutz und Teamarbeit: Überall tauchen neue Fragen auf. Unter der Rubrik „Betriebliche Gesundheit“ finden Interessierte hilfreiche Tipps, um Beschäftigte zu schützen, zu motivieren und gesund zu erhalten. Ein Angebot der AOK PLUS ist „Gesund führen“. Hier lernen Führungskräfte in sechs Modulen, ihr Führungsverhalten zu reflektieren und zu verbessern, die eigene Gesundheit zu stärken und Mitarbeitende gesund und leistungsfähig zu erhalten.

## AOK PLUS im Dialog – jetzt auch digital



AOK PLUS im Dialog hat sich in den letzten Jahren von einem klassischen Vortrags- und Podiumsdiskussionsformat zu einer interaktiven Netzwerkveranstaltung mit Impulsreferaten und Diskussionsrunden bis hin zu Workshops entwickelt. Das Veranstaltungsformat befördert ein direktes Gespräch und den Austausch zwischen der AOK PLUS und ihren Gästen, die sich miteinander unterhalten und mit den Rednern diskutieren. 2020 fand die Veranstaltung unter der Überschrift „Home oder Office – Perspektiven einer neuen Arbeitswelt“ erstmals virtuell statt.



## Betriebliche Gesundheitsförderung



Mit 8,9 Millionen Euro hat die AOK PLUS die Gesundheitsförderung in den Betrieben in Sachsen und Thüringen im Pandemiejahr 2020 massiver als jemals zuvor unterstützt. Rund 284.000 Beschäftigte in 911 Unternehmen profitierten davon – selbst unter erschwerten Bedingungen wie Kontakteinschränkungen. 1.500 Maßnahmen der Betrieblichen Gesundheitsförderung setzte die AOK PLUS um. In Kooperationen, die über mehrere Jahre laufen, betreute sie 375 umfangreiche BGM-Projekte in Unternehmen in Sachsen und Thüringen. Mehr als 640 Aktionen wie Gesundheitstage, Kurse, Schulungen und Vorträge wurden darüber hinaus organisiert. 440 Betriebe erhielten eine detaillierte Analyse zu krankheitsbedingten Ausfalltagen.

„Uns ist bewusst, dass die Unternehmen in Sachsen und Thüringen derzeit mit vielen Problemen zu kämpfen haben und das Betriebliche Gesundheitsmanagement in Krisenzeiten wie der Coronapandemie nicht unbedingt an erster Stelle steht“, sagt Dr. Stefan Knupfer, Vorstand der AOK PLUS. „Wie wichtig das Thema aber ist, zeigen die Gesundheitsberichte, nach denen der Krankenstand in beiden Bundesländern 2020 deutlich über dem Bundesdurchschnitt lag.“ Aus den Krankenständen des Jahres 2020 ergaben sich für Sachsen und Thüringen Produktionsausfälle in Höhe von rund 7,7 Milliarden Euro. In Sachsen lag der Gesamt-krankenstand bei 5,8 Prozent, in Thüringen bei 6,3 Prozent. Im Bundesdurchschnitt betrug er 5,4 Prozent.

## Arbeitgeber-Portal



**Die wichtigsten sozialversicherungsrechtlichen Informationen für Arbeitgeber**





# “ Nach wie vor sind viele Beschäftigte im Homeoffice. Wie kann man in dieser Situation miteinander arbeiten?”

Die Pandemie fordert von Unternehmen sowie deren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern weiterhin viel Flexibilität. Wir haben interne Rahmenbedingungen geschaffen, um ein ortsunabhängiges Arbeiten zu ermöglichen, da, wo es die Aufgaben erlauben. Dabei ist es erforderlich, etwa durch virtuelle Austauschformate den persönlichen Kontakt zu den Kolleginnen und Kollegen zu stärken. So kann gute Zusammenarbeit auch weiterhin hervorragend funktionieren.

**Rainer Striebel**, Vorstandsvorsitzender der AOK PLUS



## AOK PLUS – die Menschen hinter dem Erfolg

Sie sind Sozialversicherungsexperten, IT-Spezialistinnen, Ärzte, Pflegeberater, Verhandlerinnen, Controller, Entwicklerinnen neuer Versorgungsangebote und vieles mehr: Fast 7.000 Menschen arbeiten in Sachsen und Thüringen für die Gesundheitsversorgung von rund 3,4 Millionen Versicherten der AOK PLUS. Wegen der Einschränkungen infolge der Coronapandemie haben auch die Beschäftigten der AOK PLUS 2020 viel vom heimischen Arbeitsplatz aus gearbeitet, mussten auf den persönlichen Kontakt mit Versicherten und Partnern aus dem Gesundheitswesen verzichten.

Damit trotzdem alles gut funktioniert, hat die Gesundheitskasse schnell geschaltet: Die Arbeitsplätze im Zuhause der Beschäftigten wurden kurzfristig mit notwendigem technischen Gerät ausgestattet, Informationen gebündelt und die Beschäftigten fortlaufend weitergebildet.



### Zusammengehalten, Zeit gespendet

In schwierigen Zeiten zusammenhalten: Nach diesem Prinzip richteten sich die Beschäftigten der AOK PLUS mit ihrem Zeitspendenmodell. Dafür konnten Beschäftigte der AOK PLUS die Hälfte ihrer Zeitschriften für teamfördernde Maßnahmen an Kolleginnen und Kollegen spenden, maximal rund 14.000 Stunden. Die Vorstände stockten das Budget um weitere 7.000 Stunden auf. Auch perso-

nalisierte und individuelle Spenden waren möglich. Das kam bei den Begünstigten, etwa Eltern, gut an, aber auch bei der Jury des Deutschen Personalräte-Preises. Sie würdigte die Zeitspenden-Aktion mit der Auszeichnung in Bronze: „Dieses Signal der Solidarität zeigt deutlich, wie sehr Zusammenhalt und Unterstützung auch in Corona-Zeiten möglich ist“, heißt es in der Begründung.

### Optimierte Ausbildung

Die AOK PLUS bildet seit 2020 zur Kauffrau und zum Kaufmann im Gesundheitswesen mit Schwerpunkt Sozialversicherung aus. Diese optimierte und an aktuelle Anforderungen angepasste Ausbildung zum „KiG PLUS“ vereint das Beste aus den Ausbildungsrichtungen Sozialversicherungsfachangestellter und Kaufmann im Gesundheitswesen. Der Fokus liegt auf Gesundheitsthemen und kundenorientierter Kommunikation. Dazu gehören praxisorientierte Lehrgänge und externe Einsätze, etwa in einem Pflegeheim.

### Azubis digital ausgewählt

Die ersten 61 KiG-PLUS-Azubis erhielten gleich zum Ausbildungsbeginn ein Tablet. Das unterstützt beispielsweise in Lehrgängen, Webinaren und in der Berufsschule beim digitalen Lernen. Die neuen Azubis werden seit Herbst 2020 ausschließlich über digitale Auswahlverfahren gefunden.



### Führungskräfte aus den eigenen Reihen

Bei der Auswahl von Führungskräften sucht die Gesundheitskasse vorwiegend in den eigenen Reihen nach Talenten. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben so die Chance, sich Schritt für Schritt auf Managementaufgaben mit gezielten Seminaren, Hospitationen, Mentoring, Coaching und Praxisphasen sowie regelmäßigen Gesprächen vorzubereiten. Die Basis bilden individuelle Entwicklungspläne.

### AOK PLUS nachhaltig

Die AOK PLUS setzt sich für Nachhaltigkeit ein. So nutzt sie bereits seit 2019 zu 100 Prozent nur noch Energie aus erneuerbaren Quellen. Bei Suchen im Internet verwendet die Gesundheitskasse die Suchmaschine **Ecosia** – die pro 45 Suchanfragen mit Ecosia

einen Baum pflanzt. Für die Vereinbarkeit von Beruf und Familie gibt es unterschiedliche Modelle – von der flexiblen Arbeitsgestaltung bis zum Arbeiten von zu Hause. Seit 2010 ist die AOK PLUS durch das „audit berufundfamilie“ als familienfreundliche Arbeitgeberin zertifiziert. Zudem fördert sie lebenslanges Lernen und Weiterbildung und nutzt dafür Wege der digitalen Kommunikation mit Online-Angeboten wie der Online-Geschäftsstelle.

Ein weiteres Stichwort zum Thema Umweltschutz ist Upcycling der Werbebanner zu Bannertaschen. Aus ausrangierten Werbetafeln der AOK PLUS entsteht etwas Neues – Menschen mit Behinderung arbeiten sie zu Taschen um. Und an der Aktion „Mit dem Rad zur Arbeit“ beteiligen sich seit 20 Jahren selbstverständlich auch die Beschäftigten der AOK PLUS.



Ein stabiles finanzielles Fundament ist elementar und dient als Basis für weitere Investitionen in eine vernetzte und gesündere Zukunft.

**Iris Kloppich**, Verwaltungsratsvorsitzende der AOK PLUS (Versichertenseite)

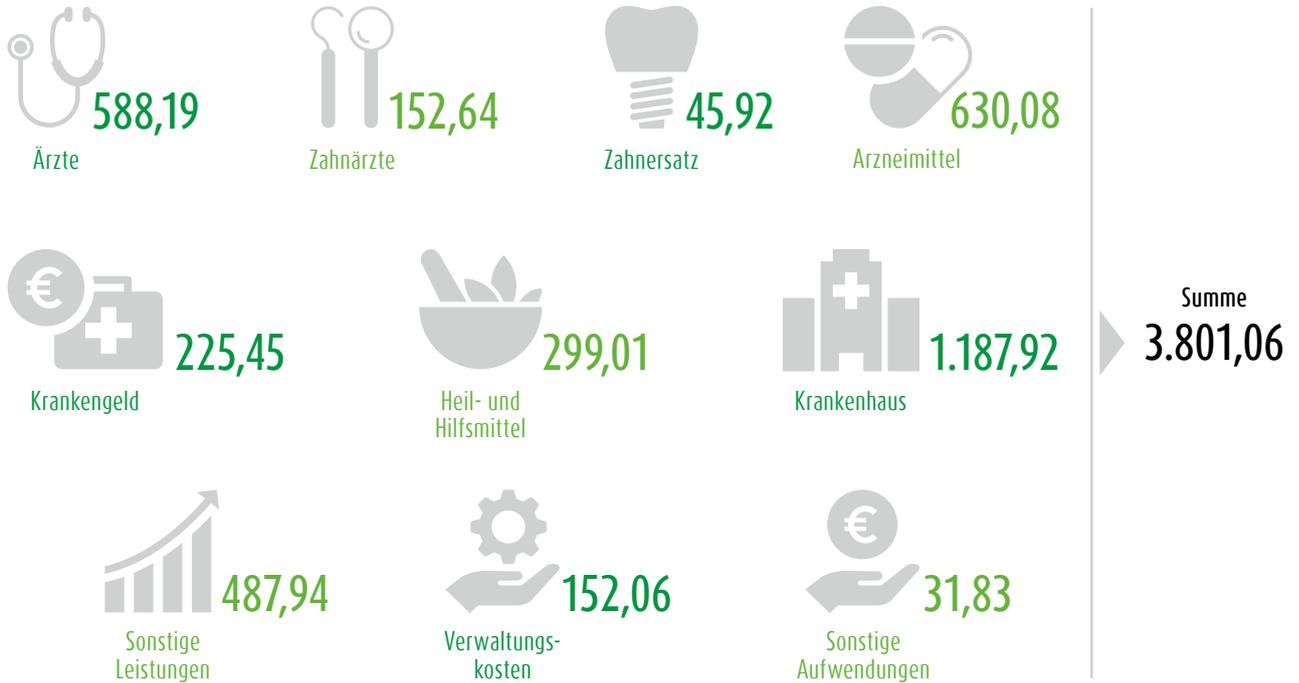


**ZAHLEN, DATEN, FAKTEN  
2019-2020**

# AUSGABENBEREICHE

Ausgaben je Vers. in EUR

2020



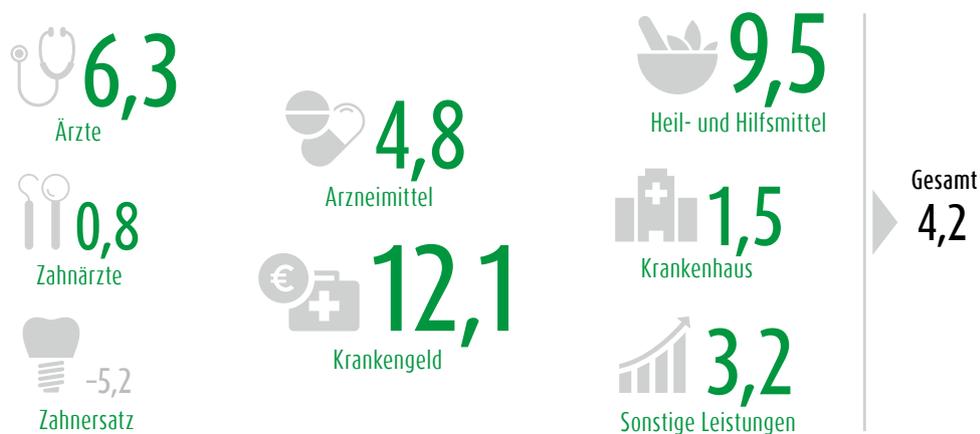
Anteil an Gesamtausgaben in Prozent



## ENTWICKLUNG DER LEISTUNGSAusGABEN AOK PLUS

			2019	2020	Veränd. je Vers.
	Ärzte	Je Versicherten in EUR	553,09	588,19	6,3
		Absolut in Tsd. EUR	1.847.186	1.999.370	8,2
	Zahnärzte	Je Versicherten in EUR	151,38	152,64	0,8
		Absolut in Tsd. EUR	505.568	518.862	2,6
	Zahnersatz	Je Versicherten in EUR	48,42	45,92	-5,2
		Absolut in Tsd. EUR	161.719	156.106	-3,5
	Arzneimittel	Je Versicherten in EUR	601,11	630,08	4,8
		Absolut in Tsd. EUR	2.007.545	2.141.750	6,7
	Krankengeld	Je Versicherten in EUR	201,07	225,45	12,1
		Absolut in Tsd. EUR	671.507	766.343	14,1
	Heil- und Hilfsmittel	Je Versicherten in EUR	273,12	299,01	9,5
		Absolut in Tsd. EUR	912.157	1.016.396	11,4
	Krankenhaus	Je Versicherten in EUR	1.170,84	1.187,92	1,5
		Absolut in Tsd. EUR	3.910.275	4.037.975	3,3
	Sonstige Leistungen	Je Versicherten in EUR	472,72	487,94	3,2
		Absolut in Tsd. EUR	1.578.772	1.658.597	5,1
		↳ davon			
		Fahrkosten	100,39	106,73	6,3
		Soziale Dienste	47,56	48,52	2,0
		Früherkennung	28,04	27,11	-3,3
		Schwangerschaft	70,88	72,85	2,8
		Kuren	27,12	19,91	-26,6
		Häusl. Krankenpfl.	123,56	128,48	4,0
		Übrige Leistungen	75,19	84,34	12,2
Gesamt	Je Versicherten in EUR	3.471,76	3.617,16	4,2	
	Absolut in Tsd. EUR	11.594.729	12.295.398	6,0	

## PROZENTUALE VERÄNDERUNGEN DER LEISTUNGEN JE VERSICHERTEN



## GESAMTEINNAHMEN/-AUSGABEN

<b>Einnahmen</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	
Je Versicherten in EUR	3.615,56	3.695,14	2,2
Absolut in Mio. EUR	12.075	12.560	4,0
<b>Ausgaben</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	
Je Versicherten in EUR	3.642,45	3.801,06	4,4
Absolut in Mio. EUR	12.165	12.920	6,2
<b>Ergebnis</b>			
Je Versicherten in EUR	-26,89	-105,91	
Absolut in Mio. EUR	-90	-360	

# Krankenversicherung

## ERFOLGSRECHNUNG

<b>Einnahmen</b> in Tsd. EUR	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Zusatzbeitragssatz	419.675	438.641
Zuweisungen aus dem Gesundheitsfonds	11.589.657	12.056.384
Vermögenserträge	10.491	9.256
Erstattungen	21.964	27.739
Einnahmen aus Ersatzansprüchen	20.918	22.810
Sonstige Einnahmen	12.308	5.646
<b>Summe</b>	<b>12.075.013</b>	<b>12.560.477</b>

<b>Ausgaben</b> in Tsd. EUR	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Leistungsausgaben	11.594.729	12.295.398
Sonstige Ausgaben	118.962	108.208
Verwaltungs- und Verfahrenskosten	451.128	516.890
<b>Summe</b>	<b>12.164.819</b>	<b>12.920.496</b>
<b>Überschuss/Defizit</b>	<b>-89.806</b>	<b>-360.019</b>

In diesen sowie in den folgenden Tabellen sind Rundungsdifferenzen möglich.

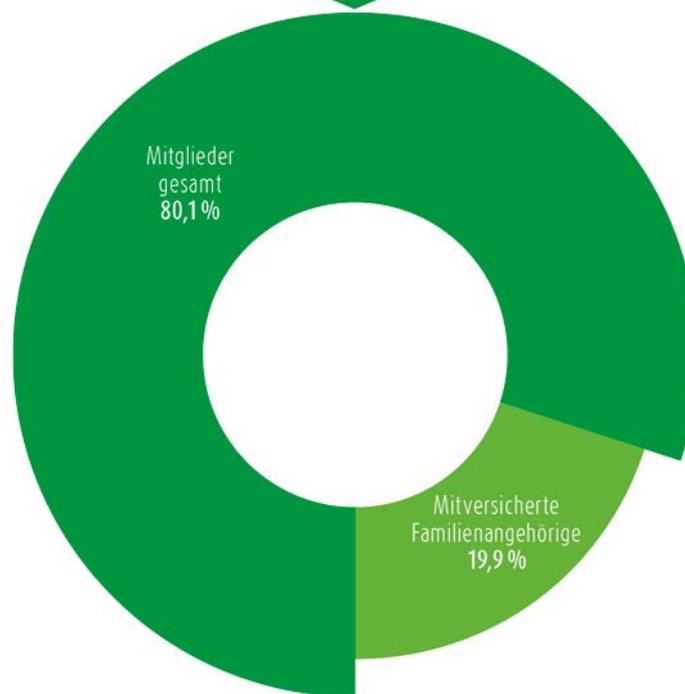
## VERMÖGENSRECHNUNG

<b>Aktiva</b> in Tsd. EUR	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Barmittel und Giroguthaben	7.897	7.287
Kurzfristige Geldanlagen	1.813.150	1.675.325
Forderungen	514.286	330.604
Andere Geldanlagen	1.048.571	908.253
Mittel für die Altersvorsorgezusagen	128.831	116.455
Übrige Aktiva	135.169	142.305
Verwaltungsvermögen	306.780	305.979
Sondervermögen AAG	119.667	82.496
<b>Summe</b>	<b>4.074.351</b>	<b>3.568.704</b>

<b>Passiva</b> in Tsd. EUR	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Zahlungsmittel für AAG	118.614	79.514
Kurzfristige Verpflichtungen	1.843.416	1.782.431
Rückstellungen aus Altersteilzeitvereinbarungen nach dem Altersteilzeitgesetz und Altersvorsorgezusagen	118.158	112.479
Sonstige Passiva	33.621	30.929
Sondervermögen AAG	119.667	82.496
Netto-Reinvermögen	1.840.875	1.480.856
<b>Summe</b>	<b>4.074.351</b>	<b>3.568.704</b>

## VERSICHERTENSTRUKTUR

	2019	2020
<b>Mitglieder gesamt</b>	2.691.172	2.723.902
davon pflichtversicherte Beschäftigte	1.371.353	1.395.429
davon Arbeitslose	195.739	197.821
davon sonstige Pflichtmitglieder	57.157	56.959
davon pflichtversicherte Rentner	925.441	926.082
davon freiwillige Mitglieder	141.482	147.611
<b>Mitversicherte Familienangehörige</b>	648.559	675.283
<b>Versicherte</b>	<b>3.339.731</b>	<b>3.399.185</b>



# Pflegeversicherung

## VERMÖGENSRECHNUNG

<b>Aktiva</b> in Tsd. EUR	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Barmittel und Giroguthaben	68	571
Kurzfristige Geldanlagen	246.837	220.131
Forderungen	160.382	198.631
Übrige Aktiva	38.449	44.904
<b>Summe</b>	<b>445.736</b>	<b>464.238</b>

<b>Passiva</b> in Tsd. EUR	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Kurzfristige Verpflichtungen	132.068	156.467
Zeitliche Rechnungsabgrenzung	982	691
Überschuss der Aktiva	312.687	307.080
<b>Summe</b>	<b>445.736</b>	<b>464.238</b>

## ERFOLGSRECHNUNG

<b>Einnahmen</b> in Tsd. EUR	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Beiträge	1.377.117	1.439.018
Vermögenserträge	-109	-148
Einnahmen aus Ersatzansprüchen	1.637	2.271
Einnahmen aus dem Ausgleichsfonds	1.403.440	1.482.867
Sonstige Erträge	5	81
<b>Summe</b>	<b>2.782.090</b>	<b>2.924.089</b>
<b>Ausgaben</b> in Tsd. EUR	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Leistungsausgaben	2.563.960	2.822.638
Verwaltungs- und Verfahrenskosten	97.657	170
Sonstige Ausgaben	606	106.887
<b>Summe</b>	<b>2.662.223</b>	<b>2.929.695</b>
<b>Überschuss der Einnahmen in Tsd. EUR</b>	<b>119.867</b>	<b>-5.606</b>
<b>Leistungsausgaben im Detail</b> in Tsd. EUR	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Pflegesachleistungen	411.143	428.876
Pflegegeld	628.313	696.863
Leistungen für Pflegepersonen	101.421	118.054
Betreuungsleistungen	219.317	392.085
Stationäre Leistungen	931.007	918.876
Übrige Leistungen	272.758	267.883
<b>Summe</b>	<b>2.563.960</b>	<b>2.822.638</b>



[plus.aok.de](https://plus.aok.de)