



Mit uns gesund vernetzt

Geschäftsbericht AOK PLUS
2019/2020

Mitglieder des Verwaltungsrates

Inhalt

Mitglieder des Verwaltungsrates -----	3
Vorwort -----	5
Gesund vernetzt in Sachsen und Thüringen -----	6
Service -----	22
Gesunde Betriebe -----	28
Das sind wir -----	32
Zahlen, Daten, Fakten -----	36

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

Stand
Juni 2020, Änderungen und Irrtum vorbehalten

Gestaltung
KomPart-Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG, Berlin
Creative Director: Sybilla Weidinger
Illustration: Anna Magnus, Berlin

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

Druck
Druckhaus Gera GmbH, Gera
FSC-zertifizierte Produktion

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

Bildnachweis
AOK PLUS (S.4), iStockphoto (Hintergründe)

Versichertenvertreter

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

Arbeitgebervertreter

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

Mit uns gesund vernetzt

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,

wenn es darum geht, im Gesundheitswesen neue Wege einzuschlagen, ist die AOK PLUS ganz vorn dabei. Wir denken und handeln innovativ, fördern neue Projekte und leiten als Lotse unsere Versicherten genau dorthin, wo es die besten Präventionsangebote und die beste medizinische Versorgung für sie gibt. Dafür vernetzen wir uns innerhalb und außerhalb der AOK, beziehen Versicherte und Leistungserbringer in die Entwicklung neuer Vorhaben ein und arbeiten mit verschiedenen Partnern Hand in Hand. Im Mittelpunkt stehen unsere mehr als 3,3 Millionen Kunden. Und diese danken uns: 2019 erhielten wir mehrere Auszeichnungen, etwa als „Beste regionale Krankenkasse“.

Die agile Dynamik digitaler Neuerungen zeichnet sich dadurch aus, dass viele kleine und schnelle Schritte leichter zum Ziel führen als ein großes Maßnahmenpaket. Mit yuble haben wir 2019 eine Plattform ins Leben gerufen, die in einem ersten Schritt Versicherten und Leistungserbringern die Buchung und Abrechnung von Gesundheitskursen erleichtert. Wir wollen den Menschen, den Unternehmen und weiteren Partnern Orientierung geben. Digitale und telemedizinische Angebote bieten dafür neue Möglichkeiten. Dazu gehören die Projekte Telekonsil und TeledocPLUS. Diese zeigen, welche neuen Wege wir in der Versorgung gehen können. Die Investitionen in die stetige Weiterentwicklung unserer Online-Geschäftsstelle und des Fachportals für Arbeitgeber haben sich schon Anfang 2020 ausgezahlt. Obwohl persönliche Besuche wegen der Corona-Pandemie nicht möglich waren, konnten wir Versicherten und Partnern dennoch Kontakt ermöglichen und Sicherheit bei allen anfallenden Fragen geben.

„Mit uns gesund vernetzt“ – damit meinen wir nicht nur Vernetzung auf digitalem Weg, sondern vor allem das Miteinander von Menschen. Das sind unsere engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, das sind unsere Versicherten, Arbeitgeber, Vertragspartner und alle Akteure, die mit uns gemeinsam immer weiter daran arbeiten, die Versorgung in Sachsen und Thüringen zukunftssicher zu gestalten.

Rainer Striebel
Vorsitzender des Vorstandes

Dr. Stefan Knupfer
Stellv. Vorsitzender des Vorstandes

Iris Kloppich
Verwaltungsratsvorsitzende
(Versichertenseite)

Sven Nobereit
Verwaltungsratsvorsitzender
(Arbeitgeberseite)

Gesund vernetzt in Sachsen und Thüringen

Unterschiedliche digitale Lösungen im Gesundheitswesen sinnvoll zu verknüpfen und ein Netzwerk aufzubauen, das eine ganzheitliche Versorgung ermöglicht macht: Daran arbeitet die AOK PLUS. Gemeinsam mit Akteuren aus allen Bereichen des Gesundheitswesens entwickelt sie vielfältige Angebote, damit die Menschen in Sachsen und Thüringen heute und in Zukunft medizinisch gut versorgt sind.

Rund-um-die-Uhr-Erreichbarkeit auf digitalem Weg und dennoch persönliche Betreuung, Lösungen für die telemedizinische Versorgung und die Vernetzung ihrer Gesundheitskasse mit diversen Partnern, ein stabiler Beitragssatz von 15,2 Prozent: Das wissen die Versicherten von Leipzig bis Görlitz, von Eichsfeld bis Greiz zu schätzen. Mit inzwischen mehr als 3,3 Millionen Menschen vertraut jeder Zweite in Sachsen und Thüringen beim Thema Gesundheit auf die AOK PLUS.

Ende 2019 verabschiedete der Verwaltungsrat der Gesundheitskasse den Haushalt für das Jahr 2020 mit einem Volumen von rund 13 Milliarden Euro. Das sind 900 Millionen Euro mehr als im Vorjahr. Der größte Teil davon wird für die Versorgung ausgegeben: vier Milliarden Euro für den Bereich Krankenhäuser sowie jeweils zwei Milliarden Euro für Arzneimittelausgaben und Arzthonorare. Mit nur fünf Prozent entfällt ein vergleichsweise geringer Anteil auf Verwaltungskosten.

Der Verwaltungsrat hat außerdem den Vorstand für weitere sechs Jahre ab 1. Januar 2020 wiedergewählt.

Im Geschäftsjahr 2019 hat die AOK PLUS die Digitalisierung und die Vernetzung mit ihren Partnern weiter vorangetrieben, neue Projekte erprobt und bewährte Kooperationen weitergeführt. Grundlage der Projekte ist nach Worten des Vorstandsvorsitzenden Rainer Striebel die Zusammenarbeit mit der Ärzteschaft in Sachsen und Thüringen. Denn schließlich müssten die Ärzte die neuen Techniken anwenden und stünden in Kontakt mit ihren Patienten. Die Aufgabe der AOK sieht Striebel darin, „die Versorgung aktiv zu gestalten“.

Neu gestartet beziehungsweise weiterentwickelt wurden im abgelaufenen Geschäftsjahr unter anderem die elektronische AU-Bescheinigung, die AOK-Bonus-App sowie telemedizinische Lösungen. Ein wesentliches Element für die Vernetzung der Akteure ist yuble. Dessen Ziel beschreibt der stellvertretende Vorstandsvorsitzende Dr. Stefan Knupfer so: „Wir wollen die zahllosen digitalen Einzellösungen sinnvoll verknüpfen und ein Netzwerk aufbauen, das eine ganzheitliche Versorgung ermöglicht.“

yuble: Plattform für ein vernetztes Gesundheitswesen

Mit yuble hat die AOK PLUS im Herbst 2019 eine digitale Plattform für ihre Versicherten sowie für Behandler und Dienstleister in Sachsen und Thüringen gestartet. Zunächst in den Pilotregionen Dresden und Meißen, seit Jahresende überall in Sachsen

und Thüringen, vernetzt sie über yuble ihre Kunden mit zertifizierten Anbietern von Gesundheitskursen. Über die Plattform können die Versicherten per Postleitzahlsuche individuell passende Präventionskurse finden und buchen, etwa Yoga-kurse, Workouts für Eltern mit Kleinkindern, Rückenschule, Ernährungsberatung sowie Raucherentwöhnung. Dabei können sie die Gesundheitsgutscheine teilweise direkt einlösen, von denen alle Versicherten bis zu zwei pro Jahr erhalten. Das Anmeldeverfahren entspricht dem Registrierungsverfahren für die Online-Filiale der AOK PLUS. Kursanbieter wie Physiotherapeuten oder Fitnessstudios können ihre Kurse kostenfrei auf der Plattform einstellen und die Kursbuchungen dort direkt mit der Gesundheitskasse abrechnen. Bislang haben sich mehr als 3.900 Nutzer und knapp 1.300 Anbieter auf der Plattform registriert. Mehr als 1.600 Gesund-

Sämtliche Kursangebote sind qualitätsgeprüft, für die Studios gibt es eine Bewertungsfunktion.

heitskurse sind derzeit in yuble zu finden – Tendenz steigend. Neben Versicherten der AOK PLUS werden künftig Ärzte, Kliniken, Therapeuten, Reha-Einrichtungen, Pflegedienste und andere Leistungserbringer auf der Plattform mit der Gesund-



Markus Flack, Leiter Gesundheitsmanagement, Thomas Sport Center (TSC), Dresden

» Mit der AOK PLUS als größter Krankenkasse haben wir in der Region eine große Schnittmenge, zum Beispiel bei der betrieblichen Gesundheitsförderung. Wir arbeiten schon lange mit der AOK zusammen. Mit yuble ist es für die Kunden viel leichter, sich papierlos und direkt bei uns anzumelden. So können wir nach einem Gesundheitstag oder einer Analyse der Firma und deren Mitarbeiter einen sinnvollen, mittelfristigen Fahrplan an die Hand geben. «

heitskasse und miteinander vernetzt. „Millionen von Briefen, das Übermitteln sensibler Patientendaten per Fax und unnötige Doppeluntersuchungen haben heute keinen Platz mehr im Gesundheitswesen“, so Stefan Knupfer. „Mit yuble werden wir

die notwendigen Schnittstellen zwischen unseren Kunden, unseren Partnern und uns schaffen, um Informationen effizient und sicher auszutauschen.“



Jens Hoßbach
Regionalgeschäftsführer
Dresden

yuble – digitale Unterstützung beim Lotsen

Die AOK PLUS hat yuble im Juli 2019 gestartet. Nach welchen Kriterien wurden die Partner ausgewählt?

Hoßbach: Wir kooperieren mit den meisten Anbietern schon seit Jahren. Gestartet sind wir mit den Partnern, welche Interesse an der Erweiterung der digitalen Zusammenarbeit signalisierten. Den Fokus haben wir in der Vergangenheit auf die Qualität

der Kurse gelegt. Dieser Standard ist auch jetzt ein wichtiges Kriterium.

Wie kommt die Idee dieser Art der Vernetzung an?

Hoßbach: Fast alle Anbieter, die wir angesprochen haben, haben Lust auf die Teilnahme an yuble. Hilfreich war, dass die Plattform gemeinsam mit ihnen entwickelt wurde. Eine der wichtigsten Anforderungen ist

die vereinfachte digitale Abrechnung der Kurse. Die Abrechnungen müssen also nicht mehr manuell erledigt werden. Das Feedback ist klasse.

Und wie sehen das die Kunden?

Hoßbach: Viele Kunden bewerten die Kursuche und die Buchung absolut positiv. Es ist einfach und erspart langes Suchen. Unsere Versicherten werden so gut gelotst.

Ausgaben für Prävention erneut erhöht

Gut 47,8 Millionen Euro hat die AOK PLUS 2019 für Projekte sowie Interventionen in der Gesundheitsförderung und Prävention ausgegeben. Das war deutlich mehr als im Vorjahr mit 43,3 Millionen Euro. Pro Kopf betragen die Ausgaben 14,32 Euro nach 13,28 Euro im Jahr davor.

Hilfe für die Selbsthilfe

Mit rund 4,3 Millionen Euro hat die AOK PLUS auch 2019 die gesundheitsbezogene Selbsthilfe in Sachsen und Thüringen unterstützt. Mit diesen Mitteln wurden unter anderem Projekte mit den Schwerpunkten Weiterbildung und Strukturentwicklung gefördert. Im Rahmen der kassenindividuellen Projektförderung unterstützte die AOK PLUS 540 Projekte von Selbsthilfekontaktstellen, Landesorganisationen der Selbsthilfe sowie regionale Selbsthilfegruppen; dafür gab sie rund zwei Millionen Euro aus. In Sachsen waren es mehr als 1,3 Millionen Euro, in Thüringen rund 670.000 Euro.

Aufschluss über einzelne Projekte gibt der jährliche Transparenzbericht.

→ www.aok.de/pk/plus/inhalt/zahlen-und-fakten-der-selbsthilfe

Gesundheitskurse sind beliebt

Rund 288.000 Gutscheine für Gesundheitskurse hat die AOK PLUS 2019 an Kunden ausgegeben,

nach 276.000 im Jahr 2018. Die AOK PLUS übernimmt für ihre Versicherten die Kosten für bis zu zwei Gesundheitskurse pro Jahr.

13.500 qualitätsgeprüfte Kurse von 4.200 Anbietern stehen den Kunden in Thüringen und Sachsen zur Auswahl. Rund 26 Millionen Euro gab die Gesundheitskasse im Berichtsjahr für die Kurse aus.

Gesundheit für Kommunen

Mit der „AOK Gesundheitspartnerschaft“ für Kommunen unterstützt die AOK PLUS Gemeinden, Städte und Landkreise, die die Gesundheit ihrer Bürger fördern. Dafür schloss die AOK PLUS 2019 mit acht Kommunen beziehungsweise Landkreisen Gesundheitspartnerschaften ab, bringt dort ihre Expertise ein und unterstützt auch finanziell. Chemnitz etwa ist mit „Chemnitz bewegt sich“ dabei, Arnstadt möchte die Gesundheitskompetenz seiner Bürgerinnen und Bürger stärken und in Lossatal sollen vor allem Senioren von der Partnerschaft mit der AOK profitieren.

In „Gesunden Kommunen“ werden Gesundheitsstrategien in allen Lebenswelten gestaltet, die Entwicklung von Stadtteilen oder Kommunen mit Gesundheitsförderung verknüpft und auf die Bedürfnisse der Bürger ausgerichtet.

Damit erreicht die AOK PLUS auch Bevölkerungsgruppen, die von präventiven Angeboten bisher kaum profitiert haben, und die Gesundheit aller Bürger wird nachhaltig gestärkt. Für Themenbereiche wie „Gesund aufwachsen in Familie, Kita und Schule“, „Gesund im Alter“ oder „Gesund leben und arbeiten“ bietet die AOK PLUS maßgeschneiderte Leistungen und individuelle Unterstützung für die Kommunen. Hauptsächlich geht es darum, einer sozial bedingten Ungleichheit von Gesundheitschancen entgegenzuwirken. Ein integriertes kommunales Gesamtkonzept zur Gesundheitsförderung basiert auf kommunalen Gesundheitsdaten der Bevölkerung und einer systematischen partizipativen Vorgehensweise.

VIDEA bewegt

Seit dem Frühjahr 2019 können Versicherte der AOK PLUS die von der Zentralen Prüfstelle Prävention zertifizierte App „VIDEA bewegt“ kostenlos nutzen. Das ist ein digitales und interaktives Präventionsprogramm, welches die Teilnehmer auf Basis der wissenschaftlichen Erkenntnisse der Motivationspsychologie zu mehr Bewegung im Lebens-

alltag als einer wesentlichen Komponente eines gesünderen Lebensstils motivieren soll. Diese App begleitet die Teilnehmer an mindestens 56 Kurs-tagen durch das Onlineprogramm. Nutzer schalten die Module selbst nacheinander frei und bestimmen damit, in welchem Tempo, an welchem Ort und zu welchem Zeitpunkt sie ihre Übungen absolvieren möchten. Chats mit den „VIDEA bewegt“-Experten und ein Forum mit anderen Teilnehmern bieten die Möglichkeit, sich untereinander auszutauschen. Mit Quizfragen testen Nutzer ihr Wissen und lernen, warum sich mehr Bewegung im Alltag für sie lohnt. Die App ermöglicht Nutzern Zugang zu mehr als 30 HD-Videos mit Hintergrundwissen, Inspiration und Motivationstechniken. Sie wurde vom TUMAINI Institut für Präventionsmanagement unter Leitung von Prof. Peter Schwarz in Dresden entwickelt. Die Präventionsprogramme beruhen auf international wissenschaftlich anerkannten Erkenntnissen. So ist wissenschaftlich erwiesen, dass täglich 10.000 Schritte dazu beitragen, das Risiko für chronische Erkrankungen zu verringern. Mit mehr Alltagsaktivität sinkt die Wahrscheinlichkeit, an Bluthochdruck, Herz-Kreislauf-Erkrankungen, Depression, Demenz oder dem metabolischen Syndrom zu erkranken.



Kostenloser Download
im App Store und bei
Google Play

AU-Bescheinigung digital

Arztpraxen in Thüringen und Sachsen können mit der von der AOK PLUS entwickelten elektronischen Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung Krankschreibungen per Knopfdruck an die Gesundheitskasse senden. Seit Juli 2019 müssen Arbeitnehmer somit ihre gelbe AU-Bescheinigung nicht mehr per Post oder persönlich bei der AOK PLUS einreichen. Die Digitalisierung dieser Bescheinigung vereinfacht eine der häufigsten Routinetätigkeiten im Gesundheitswesen: Jährlich gingen allein bei der AOK PLUS über vier Millionen Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen auf Papier ein, die eingescannt werden mussten, ehe sie weiterbearbeitet werden konnten. Zuvor konnten Versicherte der AOK PLUS die vom Arzt ausgedruckten Krankenscheine bereits mit dem Smartphone fotografieren und über die „Meine AOK-App“ und die Online-Filiale zur Gesundheitskasse übermitteln. Da die elektronische AU-Bescheinigung mit Einverständnis der Patienten direkt aus der Praxisverwaltungssoftware hinaus zur AOK PLUS übertragen wird, profitieren auch Menschen, die bisher noch keines der digitalen Angebote nutzten, von der Neuerung.

elmpfpass

Seit 2019 bieten die AOK PLUS und die Kassenärztliche Vereinigung Sachsen den elektronischen Impfpass (elmpfpass) an. Durch den Aufbau einer

geeigneten technischen Infrastruktur im sicheren Netz der KVen werden die Daten allen Beteiligten auf einer gemeinsamen Plattform, dem elmpfpass, zur Verfügung gestellt. Die Software bietet Ärzten die Möglichkeit, den elektronischen Impfausweis direkt in ihrem Arztsystem zu verwalten. Abhängig von der jeweiligen KV-Region erhalten die Ärzte Impfempfehlungen. Für Sachsen etwa sind die Anforderungen der STIKO und SIKO hinterlegt. So erkennen Ärzte auf einen Blick, ob es sich um Regelleistungen, Satzungsleistungen oder um eine Privatleistung handelt. Auch Lagerhaltung und Impfstoffverbrauch können mit der Software dokumentiert werden. Patienten können sich auch in der Online-Filiale eintragen und Impfhinweise hinterlegen, Ärzte können ihr Impfmanagement verbessern.

Vorteil elmpfpass

transparenter Impfstatus und Erinnerung an fällige Impfungen

Online-Seminare für Eltern

Chatten, Videos schauen, Fotos teilen: Smartphones sind aus dem Alltag von Kindern und Jugendlichen nicht wegzudenken. Die meisten Kinder über zehn

Jahre haben ein eigenes Gerät und sind in sozialen Netzwerken aktiv. Damit Eltern ihre Kinder unterstützen können, einen sicheren und gesunden Umgang mit dem Internet zu finden, bietet ihnen die AOK PLUS auf den Seiten www.aokplus-schulberatung.de Unterstützung in Form von Webinaren an. 2019 wurden unter anderem Webinare zum Thema „Generation ‚like‘ – Aufwachsen in sozialen Netzwerken“ sowie zur Berufsorientierung angeboten. Besprochen wurden darin etwa das Medien-nutzungsverhalten von Kindern und Jugendlichen, Anzeichen für Internetsucht, Körperkult im Netz sowie Cybermobbing und wie Betroffene dagegen vorgehen können. Ein weiteres Webinar bot Tipps für Eltern, die ihr Kind bei der Berufsorientierung und bei Bewerbungsverfahren unterstützen wollen.

Für 2020 sind weitere Webinare vorgesehen.

Entdecker Sprachassistent

Interaktiv den Körper kennenlernen auf einer Entdeckungsreise – das erwartet Kinder mit dem AOK Alexa Skill. „Große Entdecker – Gesundheit entdecken mit Jolinchen“ ist speziell für Kinder im Alter von sechs bis zehn Jahren entwickelt worden. Im Zentrum des interaktiven Hörspiels stehen Abenteuer, die Gesundheitswissen vermitteln. Die Kinder werden dabei ermuntert, mitzudenken und sich zu bewegen. Jedes Abenteuer dauert zwischen

fünf und zehn Minuten. 2019 wurden die „Großen Entdecker“ mehr als 9.300 Mal gestartet, es wurden 3.243 Nutzer registriert.

Unterstützung aus dem Netz: Online-Programme der AOK PLUS

Von „Abnehmen mit Genuss“ über Mitmachprogramme für mehr Bewegung oder mehr Gelassenheit im Alltag bis zur Unterstützung bei Depression: Die AOK PLUS stellt die Menschen in Sachsen und Thüringen auch online umfangreiche Angebote für ein gesünderes Leben zur Verfügung. Unter der Rubrik „Gesundes Leben“ finden Interessierte auf den Seiten der Gesundheitskasse besondere Online-Programme, etwa für die Rückengesundheit, oder Anleitungen zum Beispiel für die Aktion „Mit dem Rad zur Arbeit“. Auch die seelische Gesundheit wird unterstützt. Das Online-Selbsthilfeprogramm moodgym hilft Menschen dabei, depressive Symptome zu verringern, und der ADHS-Elterntainer gibt Tipps bei typischen Erziehungsproblemen.

Innovative Versorgung in Modellregionen

In den sächsischen Modellregionen Weißwasser und in Marienberg unterstützt die AOK die Erprobung neuer Versorgungsformen. In **Weißwasser** im Landkreis Görlitz geht es dabei um ein innovatives Projekt, das die Versorgung von Kindern und



Mit „JolinchenKids“ unterstützt die AOK Kinder dabei, gesund aufzuwachsen

Jugendlichen mit psychischen Erkrankungen deutlich verbessert. Dafür werden fachärztliche Leistungen in einer ambulanten Zweigpraxis des Kinder- und Jugendpsychiaters Dr. Reinhard Martens an qualifizierte Therapeuten delegiert, mit denen er über jederzeit verfügbare Videokonferenzen in Verbindung steht. Auch mit den Patienten tauscht sich der Arzt bei einer therapeutisch assistierten Videosprechstunde aus, wobei der erste Kontakt immer persönlich stattfindet. Um schnellere Termine beim Augenarzt geht es in der Modellregion **Marienberg** im Erzgebirgskreis. Hier untersucht Dr. Simo Murovski seine Patienten, die wegen eines Glaukoms oder wegen eines Diabetes regelmäßig überprüft werden müssen, nicht mehr selbst. Stattdessen wird die Bildgebung mit einem neuen telemedizinischen Verfahren an qualifizierte Praxisassistenten delegiert. Die Bilder wertet der Arzt zeitversetzt aus und entscheidet über das weitere diagnostische und therapeutische Vorgehen. Weitere Augenärzte werden telemedizinisch eingebunden.

AOK-liveonline: Coachings für Azubis und Studierende

Auf neuesten wissenschaftlichen Erkenntnissen beruhen Coachings für Auszubildende und Studierende, die die AOK PLUS online zu Themen der Gesundheit, zu Ausbildungsfragen und zum Studium

anbietet. Die webbasierten Vorträge und Kurse – beispielsweise zu Stress und Entspannung, Ernährung oder Abnehmen – informieren zudem zu Themen wie Bewerbung, Prüfung und Prüfungsstress oder zu Auslandsaufenthalten. Die Teilnahme ist für AOK-Versicherte kostenfrei, die Webinare finden in der Regel abends statt, entweder in Form von einmaligen Vorträgen oder als mehrteilige Kurse.

VITA: Angebot für Menschen mit BMI über 30

Seit Anfang 2019 bieten die AOK PLUS und die Paracelsus-Klinik Adorf/Schöneck ein ambulantes Versorgungsprogramm für chronisch Kranke im erwerbsfähigen Alter an, die einen BMI über 30 haben. Das VITA-Programm soll Versicherten der Gesundheitskasse helfen, gesünder zu leben und langwierige Gesundheitsbeschwerden zu verringern beziehungsweise zu heilen. Geeignete Patienten – VITA heißt „Vogtländische Initiative zur Unterstützung der Therapietreue und Adhärenz von Patienten mit chronischen Gesundheitsproblemen“ – werden durch den behandelnden Haus- oder Facharzt ausgewählt. Die Klinik am Standort Adorf fungiert als ambulantes VITA-Zentrum mit einem fachübergreifenden Team von medizinischen Experten. Diese führen eine umfangreiche Eingangsuntersuchung und Spezialdiagnostik zur Ermittlung der individuellen Stärken und gesundheitlichen

Ressourcen des Patienten durch und betreuen das zehnwöchige Gruppenprogramm mit Ernährungs-, Bewegungs- und Verhaltenstherapie. Die Patienten lernen nicht medikamentöse Handlungsoptionen für einen gesünderen Lebensstil kennen und überprüfen gleich im Alltag, ob diese wirklich für sie umsetzbar sind. Als zukunftsweisende Gesundheitsdienstleistung steht den Patienten mit dem VITA-Webportal <https://mein.therapieziel.de> ein digitaler Therapiebegleiter zur Unterstützung im Alltag zur Seite. Die Patienten können die Dienstleistung bis zu drei Jahre lang nutzen.

» Als erste Krankenkasse in der Region können wir unseren Versicherten dieses wissenschaftlich fundierte und individuelle Behandlungskonzept anbieten. Im besten Falle lassen sich so die Medikamenteneinnahme reduzieren und chronische Krankheiten vermeiden. «

Rainer Striebel, Vorsitzender des Vorstandes

Schwangerschaft PLUS

Mit dem Paket SchwangerschaftPLUS unterstützt die AOK PLUS wachsende junge Familien. 500 Euro können daraus für verschiedene Leistungen verwendet werden, etwa für zusätzliche Ultraschall- und Blutuntersuchungen, für Geburtsvorbereitungskurse, für ausgewählte Medikamente oder für Zahnfüllungen während der Schwangerschaft. 2019 nahmen 65 Prozent von rund 34.300 Schwangeren das SchwangerschaftPLUS-Paket in Anspruch.

Modellvorhaben Protonentherapie mit Uniklinikum Dresden verlängert

Versicherte der AOK PLUS mit speziellen onkologischen Erkrankungen können auch weiterhin die Protonentherapie am Universitätsklinikum Dresden nutzen. Den entsprechenden Vertrag mit der Klinik aus dem Jahr 2014 hat die Gesundheitskasse Ende 2019 um weitere drei Jahre verlängert. Die hochmoderne Strahlentherapie ist für krebskranke Patienten geeignet, bei denen ein Tumor zu tief im Körper sitzt oder von empfindlichen Organen umgeben ist. Bisher konnten knapp 400 Versicherte der AOK PLUS, darunter 30 Minderjährige, die Protonentherapie nutzen. Die Therapie mittels Protonenstrahl wird auf jeden Patienten individuell eingestellt. Damit kann eine gezielte Wirkung im Tumor erreicht werden und das umgebende ge-

sundes Gewebe wird dabei so wenig wie möglich belastet. Die Behandlung ist noch keine Regelleistung der gesetzlichen Krankenversicherung. Die AOK PLUS ermöglicht diese innovative und aufwendige Therapieform schon im Forschungsstatus für speziell dafür infrage kommende Versicherte aus Sachsen und Thüringen. Nach wie vor gibt es einen hohen Forschungs- und Entwicklungsbedarf, um die Effektivität und Verträglichkeit der Protonentherapie zu untersuchen. Die AOK PLUS unterstützt die wissenschaftliche Begleitung durch die Verlängerung des Modellvorhabens.

Präzisionsmedizin bei Lungenkrebs

Präzisionsmedizin kann bei einem Teil der Patienten mit fortgeschrittenem Lungenkrebs das Leben verlängern. Aber Diagnostik und Therapieentscheidungen sind komplex. Die AOK PLUS unterstützt die Vernetzung von onkologischen Spitzenzentren mit den behandelnden Ärzten und Kliniken. So bekommen Patienten heimatnah die bestmögliche Versorgung. So kooperiert die Gesundheitskasse mit onkologischen Spitzenzentren, die sich zum „nationalen Netzwerk Genomische Medizin“ (nNGM) zusammengeschlossen haben. In diesem bundesweiten Netzwerk arbeiten diese Zentren mit Krankenhäusern und onkologischen Praxen zusammen. Im Kern geht es in den Versorgungsverträgen darum, dass Tumorproben von Patienten mittels hoch-

moderner molekularer Diagnostik von Experten an einem der onkologischen Spitzenzentren untersucht werden. Dabei ist die besonders hohe Qualität der molekulargenetischen Diagnostik entscheidend dafür, ob Patienten die optimale Therapie erhalten.

In Mitteldeutschland führt das Universitäts KrebsCentrum (NCT/UCC) Dresden als nNGM-Zentrum die molekulargenetische Diagnostik für eine personalisierte Therapie bei Lungenkrebs durch.

Kooperation mit Münchener Verein

Mit ihrem Kooperationspartner Münchener Verein vermittelt die AOK PLUS ihren Versicherten private Zusatzversicherungen. Zum Angebot gehören Krankenzusatzversicherungstarife zur Zahngesundheit und für alternative Heilmethoden sowie für Pflegegeld. Auch eine Auslandskrankenversicherung gehört dazu. Die Tarife können online abgeschlossen werden. Auch Rechnungen können schnell und sicher per App übertragen werden.

Hand in Hand beim Entlassmanagement

Prof. Dr. med. Michael Albrecht
Medizinischer Vorstand Universitäts-
klinikum Carl Gustav Carus, Dresden



Welche Vorteile ergeben sich aus der Vernetzung mit der AOK PLUS beim Entlassmanagement?

Prof. Albrecht: Der wichtigste Punkt ist, dass Kostenträger und Leistungserbringer als Partner in der patientenorientierten Gesundheitsversorgung agieren. Dieses gemeinsame Verständnis eint uns. Die Vorteile liegen dabei auf der Hand. Es geht uns darum, eine digitale Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) über die Sektorengrenzen hinweg zu etablieren, die die Nutzer nicht aus den Augen verliert. Konkret bedeutet das, dass wir unsere bisherigen administrativ-organisatorischen Prozesse mit jenen der AOK PLUS digital zusammenführen.

Welche Vorteile haben die Patienten?

Prof. Albrecht: Patienten erhalten nun erstmals einen individualisierten Versor-

gungsplan, der transparent ist und das komplexe Rehaantragsprozedere möglichst vereinfacht. Sie erhalten nun beispielsweise ohne viel Aufwand durch die Sozialdienstmitarbeiter Aussagen zum aktuellen Bearbeitungsstand und zur aufnehmenden Einrichtung.

Was bedeutet das für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Klinik?

Prof. Albrecht: In allererster Linie eine große Vereinfachung des bisherigen Entlassprozesses. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben nun einen direkten Zugriff auf Informationen, sie sind damit immer auskunftsfähig gegenüber dem Patienten und können vor allem bei zeitkritischen Antragsverfahren schneller und individueller agieren. Allein schon die Tatsache, dass unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter jederzeit den direkten Sachbearbeiter der AOK telefonisch kontaktie-

ren können, da er in der Anwendung definiert ist, ist ein großes Plus im Alltag. Und noch ein Vorteil: Es werden antiquierte, zeitaufwendige Wege der Informationsübermittlung ersetzt, etwa Fax und postalische Übertragung von Rehaanträgen.

Wo gibt es eventuell Chancen für eine Weiterentwicklung?

Prof. Albrecht: Da gibt es viele. Die Prozesse sind sehr komplex. Wir werden weiter digitalisieren, zum Beispiel Formulare, und weitere Berufsgruppen wie Ärzte und Apotheker einbinden, um Schritt für Schritt das digitale Entlassmanagement zu stärken und die vorhandenen analogen Prozesse stetig weiter digital und transparent abzubilden.

Digitales Entlassmanagement erweitert

Damit Patienten nach einem Krankenhausaufenthalt schnell eine eventuell nötige Betreuung erhalten, haben die AOK PLUS und das Universitätsklinikum Dresden die Digitalisierung des Entlassmanagements weiter ausgebaut. Bei der digitalen Unterstützung geht es hier darum, die Arbeit von Sozialarbeitern zu erleichtern, etwa um eine Anschlussrehabilitation für Versicherte bei der AOK PLUS zu beantragen. Dafür werden Daten wie Name und Anschrift des Versicherten, aber auch der Pflegegrad oder der Status der Zuzahlungsbefreiung digital übermittelt. Seit 2019 sind auch Pflegedienste einbezogen, sodass der Sozialarbeiter direkt erfährt, ob der Patient bereits Pflegedienstleistungen erhält. Dadurch kann zum Beispiel schon bei der Entlassung ein schnellerer Takt der Pflegedienstbesuche organisiert werden.

Damit das alles gut klappt, stehen die Zuständigen seitens der AOK PLUS und des Klinikums nach Angaben von Kerstin Thiede in stetigem und regem Austausch. Thiede verantwortet das Projekt auf der Seite der AOK. „Der kurze Draht zwischen uns und den Kolleginnen auf der Seite der Klinik ist das große Plus. Der schnelle Übermittlungsweg beschleunigt die Antragstellung, wodurch Anträge auch zügiger genehmigt werden können. Und wir haben die Möglichkeit, bei komplizierten Fällen schnell als Gesundheitslotse einzuspringen.“

Dank der positiven Erfahrungen soll das Konzept auch mit anderen Krankenhäusern umgesetzt werden. Testphasen in weiteren Kliniken sind bereits angelaufen.



Kerstin Thiede, AOK PLUS

» Hier hilft uns die Vernetzung, schneller zu sein. Bei komplizierten Fällen können wir zügig als Gesundheitslotse einspringen, zum Beispiel Pflege für den Patienten organisieren. Das geht bis dahin, dass wir uns etwa bei Sanitätshäusern um die Nachversorgung von Hilfsmitteln für die Versicherten kümmern. «

Pflege

Wird ein Mitglied der Familie ein Pflegefall, ist das für alle Familienmitglieder eine Herausforderung. Die AOK PLUS lotst Pflegebedürftige und deren Angehörige durch das Dickicht von Regeln und Angeboten. Daneben unterstützt sie die Weiterbildung von Pflegepersonal.

Pflegewissen online vermittelt

Auch in Fragen rund um das Thema Pflege bietet die AOK PLUS umfangreiches Wissen online an. So vermittelt ein Pflegekurs für pflegende Angehörige, die keinen Gruppenkurs vor Ort besuchen können, das Grundwissen, damit sie den Anforderungen des Pflegealltags besser gewachsen sind. Der Kurs besteht aus mehreren Modulen wie „Wohnen im Alter“ oder „Stürze vermeiden“ und wird ständig weiterentwickelt. Themen wie „Demenz“ oder „Körperhygiene“ sind bereits geplant und bald ver-

fügar. Die Teilnahme ist kostenfrei. Speziell für Beschäftigte stationärer Altenpflegeeinrichtungen gibt es die Pflege-Mediathek der AOK. Dort finden Pflegeeinrichtungen modular aufgebaute Schulungen. Dazu gehören neben PowerPoint-Präsentationen mit zugehörigem Referentenleitfaden Filme und Übungen. Die Nutzung der Pflege-Mediathek spart den Einrichtungen Zeit und Geld.

Telekonsil – Ausweitung geplant

Gemeinsam mit zwei Hausarztpraxen, zwei Pflegeheimen und einem ambulanten Pflegedienst in Leipzig hat die AOK PLUS 2019 das Projekt Telekonsil getestet. Dazu hat die Gesundheitskasse die Projektpartner mit Technikpaketen ausgestattet, zu denen Tablets mit Software zur Videokommunikation sowie Medizinprodukte wie ein 22-Kanal-EKG, ein digitales Stethoskop und ein Derma-



Marita Ulrich, AOK PLUS Projektleiterin

» Die Idee fürs Telekonsil kam von Dr. Thomas Lipp. Er hat uns 2018 angesprochen und sofort überzeugt. Dann haben wir das Projekt gemeinsam weiterentwickelt. «

toskop zur Vitaldatenerhebung gehören. So kann der Arzt bei der Visite in der Pflegeeinrichtung mithilfe des Technikpakets die Vitaldaten Pflegebedürftiger erheben und einen Facharzt per Video hinzuziehen. Pflegefachkräfte stationärer oder ambulanter Einrichtungen können die Pakete im Alltag nutzen, etwa um den Hausarzt eines Pflegebedürftigen

per Video hinzuschalten und das weitere Vorgehen zu beraten. Auch ein Facharzt kann per Dreierkonsil eingebunden werden. Nach dem erfolgreichen Abschluss des Tests soll die Testregion nun erweitert werden – vor allem um den ländlichen Raum. Dort haben bereits etliche Pflegeeinrichtungen Interesse bekundet.

Auch Patienten nehmen das Telekonsil gut an

Dr. Thomas Lipp
Hausarzt, Leipzig



Wie klappt die Zusammenarbeit mit der AOK PLUS beim Telekonsil?

Dr. Lipp: Hochprofessionell. Wir haben eine gute Vernetzung und profitieren von erstaunlich kurzen Entscheidungswegen. Alle, die hier quasi als Geburtshelfer mitgewirkt haben, haben ihre jeweiligen Aufgaben schnell und transparent abgearbeitet. Es wurde alles kommuniziert und war gut nachvollziehbar.

Größter Nutzen für Patienten?

Dr. Lipp: Patienten können ortsungebunden mit Fachärzten kommunizieren und werden so von Leuten versorgt, zu denen sie sonst kaum einen Zugang hätten.

... und für Ärzte?

Dr. Lipp: Wir sparen vor allem Zeit und Ressourcen und können so deutlich mehr Patienten versorgen. Wenn

es also darum geht, das Projekt in der Fläche auszurollen, bin ich auf jeden Fall wieder dabei. Dass das Konzept absolut tragfähig ist, hat sich Anfang 2020 gezeigt, als direkte Kontakte wegen Corona eingeschränkt werden mussten.

Neues Konzept zur Kurzzeitpflege

Die AOK PLUS hat zusammen mit der Diakonie-Stadtmission Dresden ein neues Konzept für eine Kurzzeitpflege entwickelt. Dafür stehen in einer Einrichtung der Kurzzeitpflege 28 Plätze neu zur Verfügung, in denen eine aktivierend-rehabilitative Pflege angeboten wird. Mit dieser Pflege, die über das übliche Leistungsangebot einer Kurzzeitpflegeeinrichtung hinausgeht, soll Menschen nach einem längeren Krankenhausaufenthalt die Rückkehr in die Häuslichkeit ermöglicht werden. Sollte dies nicht gelingen, können die Kurzzeitpflegeplätze vorübergehend auch als vollstationäre Plätze genutzt werden. Mit diesem neuen Ansatz erhalten einerseits Pflegekräfte bessere Rahmenbedingungen für ihre Arbeit, andererseits profitieren die Menschen, die nach Krankenhausaufenthalt eine zügige Mobilisierung und intensive Aktivierung brauchen.

Pflege zu Hause – Entlastungsbetrag ausschöpfen

Die Pflege zu Hause birgt anstrengende und herausfordernde Alltagssituationen. Um dabei Unterstützung zu erhalten, steht den Pflegebedürftigen in häuslicher Pflege der sogenannte Entlastungsbetrag in Höhe von 125 Euro monatlich zu.

Die AOK PLUS ermutigt pflegende Angehörige, die zusätzliche Leistung zu nutzen. Sie unterstützt

damit ein selbstbestimmtes Leben im eigenen Zuhause auch bei pflegebedürftigen Menschen. Bisher nehmen 40 Prozent der Pflegebedürftigen diese zusätzliche finanzielle Unterstützung nicht in Anspruch.

Der Entlastungsbetrag kann für Angebote im Alltag verwendet werden, etwa zum Einkaufen, Wäschewaschen, aber auch für Botengänge bis hin zur Begleitung zur Selbsthilfegruppe oder zum wöchentlichen Kaffee-Treff.

In den AOK PLUS-Filialen, durch einen ausgebildeten AOK-Pflegeberater oder über die kostenlose **AOK PLUS-Service-Hotline 0800 10 59 000** können sich AOK PLUS-Versicherte beraten lassen, welche zertifizierten Anbieter diese Entlastungsleistungen erbringen. Zudem listet der AOK-Pflegenavigator über das Auswahlfeld „Unterstützung im Alltag“ anerkannte Betreuungs- und Entlastungsdienste auf: www.pflege-navigator.de/

Service

Rund um die Uhr, in guten und in anstrengenden Zeiten: Die AOK PLUS ist für die Menschen in Sachsen und Thüringen immer erreichbar – vor Ort in einer von 140 Filialen, telefonisch und besonders bequem, schnell und einfach über die Online-Filiale.

Service

Schon jeder zehnte AOK PLUS-Versicherte nutzt die Online-Filiale

Mit ihrer Krankenkasse digital vernetzt und trotzdem individuell betreut: Mehr als 300.000 Menschen in Sachsen und Thüringen und damit etwa jeder zehnte Versicherte der AOK PLUS nutzt schon heute den digitalen Rund-um-die-Uhr-Service der Gesundheitskasse. Damit hat sich die Nutzerzahl im Vergleich zu 2018 mehr als verdoppelt. Unter www.plus.meine.aok.de können Versicherte persönliche Daten ändern, ihren kompletten Schriftverkehr verwalten, jederzeit den Bearbeitungsstand ihres Anliegens verfolgen und bei Fragen einen persönlichen Ansprechpartner erreichen.

Zu den am häufigsten genutzten Funktionen der Online-Filiale gehören das Hochladen von Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen, das Beantragen von Kinderkrankengeld sowie das Einreichen von Erstattungsanträgen. Ferner können Versicherte mittels der elektronischen Patientenquittung detailliert nachvollziehen, was Behandlungen bei Ärzten, Physiotherapeuten und anderen Leistungserbringern gekostet haben – das schafft Transparenz. Gutscheine für Gesundheitskurse können per Mausklick angefordert und zu Hause ausgedruckt werden.

Die Online-Filiale wird bereits seit einigen Jahren kontinuierlich ausgebaut. Neu dazugekommen ist 2019 die Möglichkeit für junge Familien, ihre Unterlagen für die Zahlung von Mutterschaftsgeld

online einzureichen. Außerdem können Versicherte der AOK PLUS jetzt auch direkt eine neue elektronische Gesundheitskarte anfordern, wenn die aktuelle Karte beispielsweise beschädigt wurde oder verloren gegangen ist.

Datenschutz und Transparenz

Die AOK PLUS geht sorgsam mit den Daten ihrer Versicherten um und stellt deren Schutz zu jeder Zeit sicher. Mit der Verwendung ausgefeilter Datenschutzkonzepte und mit größtmöglicher Transparenz sorgt sie dafür, dass Versicherte und andere Partner die digitalen Angebote der Gesundheitskasse, etwa yuble oder die Online-Geschäftsstelle, sicher nutzen können.

Lotse auch in schwierigen Zeiten

Täglich rund 10.000 Anrufe bei den Service-Hotlines, 3.700 eingehende E-Mails pro Tag, mehr als 500 Beratungen zu Pflegeleistungen am Telefon innerhalb weniger Tage: Die Beschäftigten der Gesundheitskasse und ihrer Tochtergesellschaft AOK PLUS Service GmbH waren zu Beginn der Corona-Pandemie Anfang 2020 besonders gefordert. Zugleich hat sich gerade in dieser Zeit gezeigt, wie gut die Gesundheitskasse dank der seit Jahren vorangetriebenen Digitalisierung ihrer Arbeit auch auf solche Herausforderungen vorbereitet ist.

Tanja Thiemer, Projektleiterin
AOK PLUS Service GmbH



» Wir unterstützen die AOK PLUS mit fünf Teams beim Beantworten von Kundenanfragen. Um in der Corona-Zeit von zu Hause arbeiten zu können, wurden wir schnell mit der benötigten Technik ausgestattet. Wir arbeiten auf Augenhöhe mit den Kollegen der AOK PLUS zusammen und können uns immer gut abstimmen. «

Übersicht zur Entwicklung der Kundenkontakte

	2018	2019
Persönliche Kontakte in den Filialen	2.640.000	2.515.000
Service-Hotline	1.972.339	1.965.788
E-Mails im Kundencenter	374.285	470.616
Faxe im Kundencenter	73.607	78.237
Chats im Kundencenter	18.304	21.101
Nutzer der Online-Geschäftsstelle	158.753	282.005
Gesamt	5.237.288	5.332.747

Unterstützung durch Service GmbH

Um dem Anspruch gerecht zu werden, rund um die Uhr für die Menschen in Sachsen und Thüringen ansprechbar zu sein, unterstützen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der AOK PLUS Service GmbH die Kollegen der Gesundheitskasse. Dafür werden die Beschäftigten der 100-prozentigen Tochtergesellschaft, die ihre AOK-PLUS-Kollegen ursprünglich nur in Spitzenzeiten unterstützen sollten, regelmäßig geschult und in Abstimmungsprozesse einbezogen.



Denny Hennig
AOK PLUS, Bereichsleiter
Performancemanagement Qualität

Fragen werden zügig und professionell beantwortet

Wie fördert die AOK PLUS die reibungslose Zusammenarbeit mit der Service GmbH?

Hennig: Das funktioniert vor allem über einen regen Austausch und Schulungen. Wir stellen den Kollegen alle fachlichen Informationen für Schulungen und Kundenberatungen zur Verfügung. Dadurch können alle Anfragen professionell und auf demselben Niveau der AOK PLUS beantwortet werden. Zusätzlich haben wir auch die Zusammenarbeit in der Planung intensiviert. Es wurde eine gemeinsame Berichterstattung entwickelt und es existieren regelmäßige Austauschrunden. Das geht alles fließend ineinander über.

... und wie hat sich das in der Zeit der Corona-Pandemie bewährt?

Hennig: Speziell am Anfang haben sich Anfragen per E-Mail und über die Chat-Funktion wegen der Kontakteinschränkungen in etwa verdoppelt, telefonische Anfragen haben um 20 bis 30 Prozent zugenommen. Das war schon eine Herausforderung fürs Personalmanagement. Aber wir konnten das bewältigen, indem wir Lösungen für das Arbeiten von zu Hause aus, vor allem für Mütter, gefunden haben, die ja schließlich auch ihre Kinder betreuen mussten. Also haben wir komplette Telefonausstattungen beschafft und die Leute damit zu Hause versorgt. Danach ging alles schnell und hat reibungslos funktioniert.

Welche Themen haben die Anfragen bestimmt?

Hennig: Mit Beginn der Pandemie dominierten Fragen rund um das Thema Corona. Es ging vor allem um Krankengeld und Kurzarbeitergeld oder die Stundung von Beiträgen. Hier haben die Beschäftigten im Servicebereich die Fachabteilungen entlastet und den Anrufern erste Informationen gegeben.

Von Angesicht zu Angesicht: persönliche Betreuung in 140 Filialen

AOK-PLUS-Versicherte nutzen zwar das umfangreiche Onlineangebot der Gesundheitskasse, sie schätzen aber auch den persönlichen Kontakt in einer der insgesamt 140 Filialen. Das zeigt sich nicht zuletzt an den mehr als 2,5 Millionen persönlichen Kontakten in den Filialen 2019. Auch das ist ein Grund dafür, dass die AOK PLUS den Umbau der Filialen der Zukunft weiter vorangetrieben hat. 2020 werden den Versicherten schon 112 Filialen im neuen Gewand zur Verfügung stehen, nach 63 im Jahr davor. Alle großen Filialstandorte sind bereits umgestaltet, kleine Filialen folgen – kundenfreundlich und barrierefrei.

Ausgezeichnet: beste Kundenberater und gut für Familie

Beste regionale Krankenkasse, gut für Familien und beste Kundenberater: Die AOK PLUS konnte auch 2019 wieder Auszeichnungen für ihre Leistungen erringen. So wurde sie mit dem Siegel „Deutschlands beste Kundenberater“ ausgezeichnet und erreichte unter den gesetzlichen Krankenkassen Platz 1. Die Auszeichnung beruht auf einer im Juli veröffentlichten Studie des F.A.Z.-Instituts in Zusammenarbeit mit dem IMWF Institut für Management- und Wirtschaftsforschung zum Thema „Wer sind Deutschlands beste Berater?“ Zudem erhielt



Andreas Rautert, queo GmbH

» Wir arbeiten für aok.de an der Bündelung von Kunden-Kontaktkanälen. Wichtiges Ziel dabei ist eine einfache Benutzbarkeit. «

sie vom Deutschen Finanz-Service Institut (DFSI) in Kooperation mit dem Handelsblatt die Auszeichnung „Beste regionale Krankenkasse“. Hier erreichte sie auch in der Kategorie „Kundenservice“ Platz 1. Auch im Versicherungs-Check der Zeitschrift „Eltern“ wurde die AOK PLUS bei den Tarifen „Schwangerschaft und Geburt“ und „Familien mit Kindern“ als eine der besten Krankenkassen prämiert.

Vernetzung sorgt auch für Transparenz

Robert Degering, Spezialist Marketing, AOK PLUS



Was ist für Sie der Kern der Aussage: „Mit uns gesund vernetzt“?

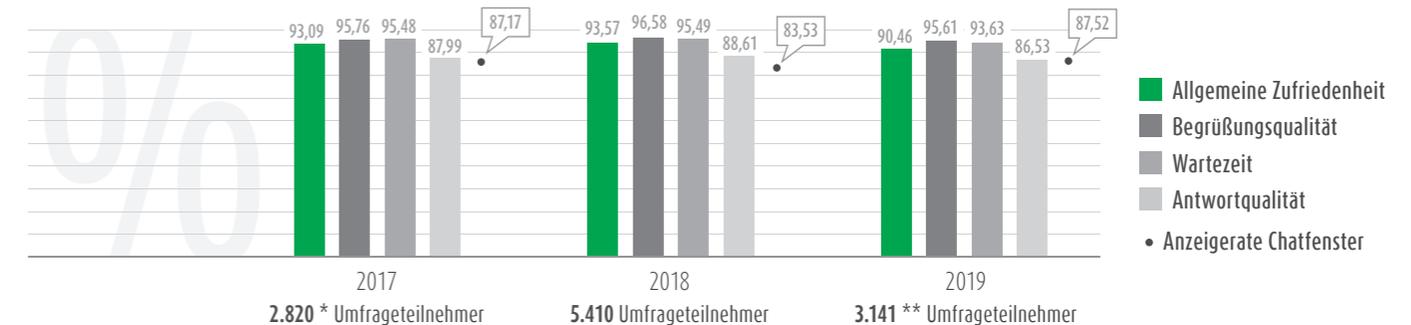
Degering: Das Gesundheitssystem ist sehr komplex, es darf sich für die Menschen nur nicht so anfühlen. Damit dies gelingt, müssen alle Beteiligten im Gesundheitswesen bestmöglich miteinander vernetzt sein und potenzielle Synergien nutzen. Wir als AOK wollen unseren Versicherten zukünftig umfassende Transparenz bei den Gesundheitsdaten, im Krankheitsfall schnelle Wege zur medizinischen Versorgung und passende Vorsorgemaßnahmen bieten.

Außerdem bieten Chat und Rückrufservice sowie die integrierte Online-Filiale Services für den persönlichen Austausch. Wir entwickeln den von unseren Versicherten gut genutzten Webauftritt weiter, werten monatlich Hunderte inhaltliche Kundenfeedbacks aus und digitalisieren unsere Antragsstrecken.

Was heißt das für Versicherte und Vertragspartner genau?

Degering: Versicherte können sich auf unserer Website plus.aok.de schnell und kompakt zu allen Gesundheitsthemen informieren.

Chat-Zufriedenheit 2017 – 2019



* Anzahl Umfrageteilnehmer gering, da nur 8 Monate aktiv (Einführung 01.05.2017)

** Die Funktion wurde umgestellt und die Antwortqualität, die Wartezeit und die Begrüßungsqualität durch den NPS abgelöst (ab Oktober 2019 NPS). Dadurch gibt es auch keine Anzahl an Umfrageteilnehmern mehr.

Gesunde Betriebe

Vernetzung bedeutet für die AOK PLUS auch gesellschaftliche Verantwortung. Mit ihrer Expertise treibt sie Innovationen auf verschiedenen Gebieten voran, bringt Menschen zusammen und unterstützt Unternehmen in Sachsen und Thüringen aktiv dabei, die Gesundheit ihrer Beschäftigten zu fördern und attraktive Arbeitgeber zu bleiben. Sie steht den Firmen vor Ort und online zur Seite und ist als Lotse beim Thema Gesundheit auch in schweren Zeiten für sie da.

Portal für Arbeitgeber

Egal ob es um Fragen zur Sozialversicherung, um betriebliche Gesundheit oder um Netzwerken geht: Die AOK PLUS hält für Betriebe in Sachsen und Thüringen ein breites Angebot an Dienstleistungen bereit. Einen Überblick darüber bietet das Fachportal für Arbeitgeber mit Rubriken zu allen Themen rund um die Sozialversicherung, zu Seminaren vor Ort sowie zu Online-Trainings. Ein Urlaubsplaner und ein Gehaltsrechner finden sich dort ebenso wie eine Lehrstellenbörse und Informationen zu Newslettern und Broschüren. Das Portal wurde im Herbst 2019 überarbeitet und noch nutzerfreundlicher gestaltet. Von allen Endgeräten aus können Nutzer dort Informationen und Handlungshilfen rund um die Gesundheit in Betrieben abrufen. Dazu gehören digitale Analysetools und die Möglichkeit der Selbstbewertung sowie Praxisbeispiele der Betrieblichen Gesundheitsförderung und Online-Seminare als Video. Für das Gespräch von Mensch zu Mensch finden Nutzer dort auch Ansprechpartner für das jeweilige Anliegen.

Unterstützung in besonderen Zeiten

Die AOK PLUS steht den Betrieben auch in Zeiten besonderer Herausforderungen, etwa wegen der Corona-Pandemie, zur Seite. Das Klären von Fragen

zum Versicherungs- und Beitragsrecht, zur Entgeltfortzahlung und zur Kurzarbeit bestimmten die Beratung im ersten Quartal 2020. Zugleich war die AOK PLUS auch mit konkreten Hilfsangeboten, etwa Beitragsstundungen oder der Möglichkeit von Ratenzahlungen für die Unternehmen da. Im März wurde ein Online-Seminar „Corona und Kurzarbeit“ angeboten, in dem ein Sozialversicherungsexperte und ein Fachanwalt für Arbeitsrecht Antworten auf die wichtigsten Fragen zum Thema „Corona und Kurzarbeit“ gaben. Auch für freiwillig versicherte Selbstständige gibt es die Möglichkeit der Stundung bis zum 30. September 2020.

AOK PLUS im Dialog

„Unternehmen und Kunde“, „Innovationskultur – Chancen für die Zukunft“ und „Agiles Arbeiten“ lauteten die Titel der Veranstaltungsreihe „AOK PLUS im Dialog“ im Geschäftsjahr 2019. Diskutiert wurden in attraktiven Veranstaltungsorten jeweils aktuelle Themen aus Wirtschaft, Politik und Gesellschaft. Dafür sucht die Gesundheitskasse bewusst nach Entwicklungen und nach Herausforderungen in der Arbeits- und Lebenswelt, um diese mit Fachleuten, Innovatoren, Wissenschaftlern und Unternehmen aufzuarbeiten und in einem offenen Dialog Chancen und Risiken im Überblick darzustellen. Zudem geht es darum, ein vernetztes Umfeld für die Erarbeitung konkreter Lösungen zu schaffen.

Betriebliche Gesundheitsförderung

Die AOK PLUS unterstützt die Wirtschaft in Sachsen und Thüringen in Fragen der Gesundheit. Dazu gehören Themen wie Bewegung, gesunde Ernährung, der Umgang mit Stress und gesundes Führen, etwa das Einbeziehen unterschiedlicher Altersgruppen, Nationalitäten und Kulturkreise. Auch beim Betrieblichen Eingliederungsmanagement unterstützt die Gesundheitskasse.

Unter dem Titel „Führung im demografischen Wandel“ hat die Gesundheitskasse zum Beispiel ein Onlinetraining auf den Weg gebracht. Die Idee: Wer grundlegende und speziell altersgerechte Füh-

rungsprinzipien umsetzt, fördert Synergien und höhere Arbeits- und Innovationsleistungen. Das aus einem Forschungsprojekt mit der TU Dresden entstandene Training und richtet sich an Führungskräfte kleiner und mittelständiger Unternehmen. Es ist für die Teilnehmer kostenfrei und auch für Kunden anderer Krankenkassen zugänglich. Die Kosten übernimmt ab September 2020 die AOK PLUS.



Simone Pfretzschner, Regionalgeschäftsführerin AOK PLUS

» Über die Vernetzung mit dem Thüringer Oberlandesgericht in der Gesundheitsförderung erreichen wir viele Menschen, auch Versicherte anderer Kassen. Das sehen wir als Beitrag für die gesamte Gesellschaft. «



Theresa Kolarzik
Betriebliches Gesundheitsmanagement,
Oberlandesgericht Thüringen (thOLG)

Kommunizieren will gelernt sein

Wo genau arbeitet das OLG mit der AOK PLUS beim Betrieblichen Gesundheitsmanagement zusammen?

Kolarzik: Seit 2012 verfolgen der Präsident des Thüringer Oberlandesgerichts und der Thüringer Generalstaatsanwalt für den gesamten Geschäftsbereich ein Betriebliches Gesundheitsmanagement. Mittlerweile werden die Maßnahmen auch für weite Teile der Fachjustiz geplant und koordiniert. Das bedeutet, dass das BGM für etwa 50 Dienststellen mit etwa 3.500 Menschen gesteuert wird. Neben bekannten Maßnahmen der Gesundheitsförderung gibt es auch differenzierte Angebote in den Bereichen Führung und Behördenkultur, Gesundheitsbildung, psychische Gesundheit sowie Arbeitsorganisation und Arbeitsumfeld.

Welche Rolle spielt die AOK dabei?

Kolarzik: Viele Maßnahmen werden eigenständig von der Koordinierungsstelle geplant und von den Behörden vor Ort umgesetzt. Hier stimmen wir uns eng mit der AOK PLUS ab, die uns bei relevanten Gesundheitsthemen oder bei der Suche nach passenden Referenten unterstützt. Bei der Gesundheitsförderung etwa haben wir gemeinsam ein Konzept für Sport- und Bewegungsprogramme in den Dienststellen durch Bewegungsscouts entwickelt und umgesetzt. Das ist ein richtiges Erfolgsmodell. Auch bei Führungskräfteworkshops oder einzelnen Vorträgen unterstützt uns die AOK PLUS. Das ist hilfreich, weil wir mitten in einem Veränderungsprozess durch die Digitalisierung stecken.

Gibt es weitere Themen?

Kolarzik: Ein wichtiges Thema ist die Gesundheitskommunikation. Mitunter hatten wir zwar tolle Angebote, mit denen wir aber nicht immer die jeweilige Zielgruppe erreichten. Hier hat uns die AOK geholfen, etwa bei einem Workshop auf der Leuchtenburg zum Thema „Wir haben uns nichts zu sagen, aber sollten darüber im Gespräch bleiben“. Es ist eine besondere Herausforderung, passgenaue Angebote für die einzelnen Berufsgruppen zu kommunizieren. Das ist Marketing, das mussten wir erst lernen. Auch die Netzwerktreffen der AOK PLUS schätze ich sehr. Durch den Austausch mit anderen Einrichtungen und Wirtschaftsunternehmen erhält man viele Anregungen für die eigene strategische BGM-Ausrichtung.

Das sind wir

Karrierechancen in mehr als 100 Berufen bietet die AOK PLUS, die mit rund 7.000 Beschäftigten einer der größten Arbeitgeber in Sachsen und Thüringen ist. Gemeinsam mit ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern treibt sie Innovationen und neue Denkansätze voran. Davon profitieren die Beschäftigten, die Versicherten und die Partner der Gesundheitskasse.

Das sind wir

Ideen finden im gemischten Team

Jennifer LeBeau
Coaching Netzwerk, AOK PLUS



Was genau macht eigentlich das Coaching-Netzwerk?

LeBeau: Im weitesten Sinn geht es darum, Menschen im Unternehmen bei der Entwicklung von Ideen und Innovationen zu begleiten und sie dafür zusammenzubringen. Dafür nutzen wir zum Beispiel Design Thinking, das ist ein Denkmodell zur Lösung komplexer Fragen und zur Entwicklung von nutzerzentrierten Lösungen. Deshalb haben wir uns auch bei der von der TU Chemnitz und vom Q-Hub ausgerufenen Innovation Challenge engagiert, um mit neuen Nutzergruppen und anderen

Menschen zusammenzuarbeiten. Das war ein spannendes Format und wir haben eine eigene Challenge eingereicht.

Worum ging es dabei konkret?

LeBeau: Wir wollten herausfinden, wie wir unsere Versicherten gut lotsen können, wenn in deren Familie ein Pflegefall eintritt. Das ist ein Thema, zu dem die meisten der Studenten im Team keine Berührungspunkte hatten, das war für diese Experten noch weit weg. Aber genau das trägt dann auch zur Innovationskraft bei. Das gilt für beide Richtun-

gen, auch für die Coaches, die einen anderen beruflichen Hintergrund haben.

Was haben die Versicherten davon?

LeBeau: Es ging ja darum, Lösungen für pflegende Angehörige zu entwickeln. Dafür benötigt man eine hohe Empathie. Wir wollen die Probleme der Betroffenen verstehen und herausfinden, wo genau sie welche Unterstützung brauchen. Nur wenn wir die Probleme der Nutzer beispielsweise von Onlineangeboten verstehen, können wir gute Lösungen finden.



Dr. Mario Geißler, TU Chemnitz

» Für unsere Studierenden aus unterschiedlichen Fachgebieten sind der Austausch und die Vernetzung mit der AOK PLUS wertvoll. Sie können theoretisches Wissen einsetzen und werden durch die Fragestellung an die Praxis herangeführt. Austauschkultur leben und Austausch pflegen – das ist der Ansatz, den wir haben. «

Ausbildung zu Gesundheitslotsen

Um junge Menschen noch besser auf künftige Aufgaben bei der AOK PLUS vorzubereiten, hat die Gesundheitskasse die Ausbildung zum Kaufmann und zur Kauffrau im Gesundheitswesen (KiG) überarbeitet. Die neue Ausbildung vereint das Beste aus den bisherigen Ausbildungsrichtungen Sozialversicherungsfachangestellte und KiG und enthält neue Inhalte. Nach dem neuen Konzept werden künftige Azubis auf ihre Rolle als Gesundheitslotse vorbereitet, der Fokus wird auf Gesundheitsthemen

und medizinische Grundkenntnisse gelegt. Auch Kundenberatung und Kommunikation erhalten in der neuen Ausbildung einen Schwerpunkt – mit hohen beratungspraktischen Anteilen. Zukunftskompetenzen rücken stärker in den Mittelpunkt, etwa fachübergreifende Kenntnisse zu IT-Grundlagen, agilen Arbeitsweisen und übergeordneten Zusammenhängen im Gesundheitssystem. Auch die Selbstorganisation der Azubis wird stärker gefördert. Das Beste aus zwei Ausbildungen zu vereinen heißt auch, dass die neue Ausbildung gemeinsam entwickelt wird. Eine Arbeitsgruppe aus zehn Bereichen, den Interessenvertretungen, dem Bereich Training und dem Bereich Ausbildung hat mit Unterstützung durch das CoachingNetzwerk erste Inhalte erarbeitet.

Genehmigungsfreie Hospitation

Um das Instrument der Hospitation schneller und unbürokratischer zu nutzen, können sich Mitarbeiter und Führungskräfte direkt für einen Hospitationsplatz anmelden. Damit hat die AOK PLUS ein bisher von Beschäftigten als umständlich empfundenen Buchungsverfahren vereinfacht. Das neue Verfahren hat den Vorteil, dass der Hospitationsplatz bei der Buchung direkt gesichert ist. Bis dahin war der gebuchte Platz gelegentlich schon vergeben, wenn die Führungskraft nicht zeitnah genehmigen konnte.

Talentförderung

Um Talente unter den Beschäftigten gezielt zu fördern, hat die AOK PLUS unter dem Dach „Talentmanagement“ ein neues Future-Talent-Programm aufgelegt. Es richtet sich an Mitarbeiter, die sich weiterentwickeln und perspektivisch Spezialisten-, Führungs- oder Projektaufgaben übernehmen wollen. Voraussetzung sind eine abgeschlossene Berufsausbildung sowie eine mehrjährige Berufserfahrung (mindestens zwei Jahre) im AOK-System.

Lernen leicht gemacht

Seit November 2019 können Beschäftigte der AOK PLUS ein Portal für orts- und zeitunabhängiges Lernen nutzen. Es umfasst unter anderem Videos, Lernkarten und Podcasts. Zudem bietet das Portal Zugriff auf über 20.000 Buch- und Audiozusammenfassungen.

Achtsamkeits-App für Beschäftigte der AOK PLUS

Im Rahmen der Kooperation mit dem SpinLab Leipzig testet die AOK PLUS unterschiedliche digitale Angebote von Start-ups im E-Health Bereich. So können Beschäftigte der Gesundheitskasse seit August 2019 die Achtsamkeits-App Mindance kostenfrei nutzen. Es geht darum, sie im Arbeitsalltag kontinuierlich und bedarfsorientiert bei der indivi-

duellen Bewältigung von Stressfaktoren zu unterstützen und persönliche Ressourcen zu stärken.

Mithilfe von kurzen Audioübungen (3–30 Minuten) trainiert die App die eigene Achtsamkeit und Entspannungsfähigkeit und unterstützt den Umgang mit herausfordernden Situationen.

Schon 2018 wurde ein Pilotprojekt mit dem App-basierten Achtsamkeitstraining Mindance gestartet, an dem mehr als 150 Mitarbeiter teilnahmen. Die Evaluation zeigte, dass das regelmäßige Training mit Mindance nachweislich die psychische Gesundheit verbessert und verschiedene positive Effekte erzielt.

AOK-PLUS-Mitarbeiter testen Qualitätsalgorithmus Better Doc

An Patienten mit schwerwiegenden, seltenen und komplexen Erkrankungen wendet sich BetterDoc, ein Instrument zur Qualitätsmessung in der Medizin. Mittels eines Qualitätsalgorithmus misst Better Doc die Qualität von Behandlungen und zieht dafür unter anderem diagnosespezifische Patientenbefragungen, fachliche Empfehlungen von Experten sowie Fallzahlen heran. Das Pilotprojekt zur Nutzung durch AOK-Beschäftigte ist für ein Jahr bis Ende September 2020 konzipiert. Kommt das Angebot bei den AOK-PLUS-Beschäftigten gut an, wird es im Zuge der Patientensteuerung allen AOK-PLUS-Versicherten zugänglich gemacht.

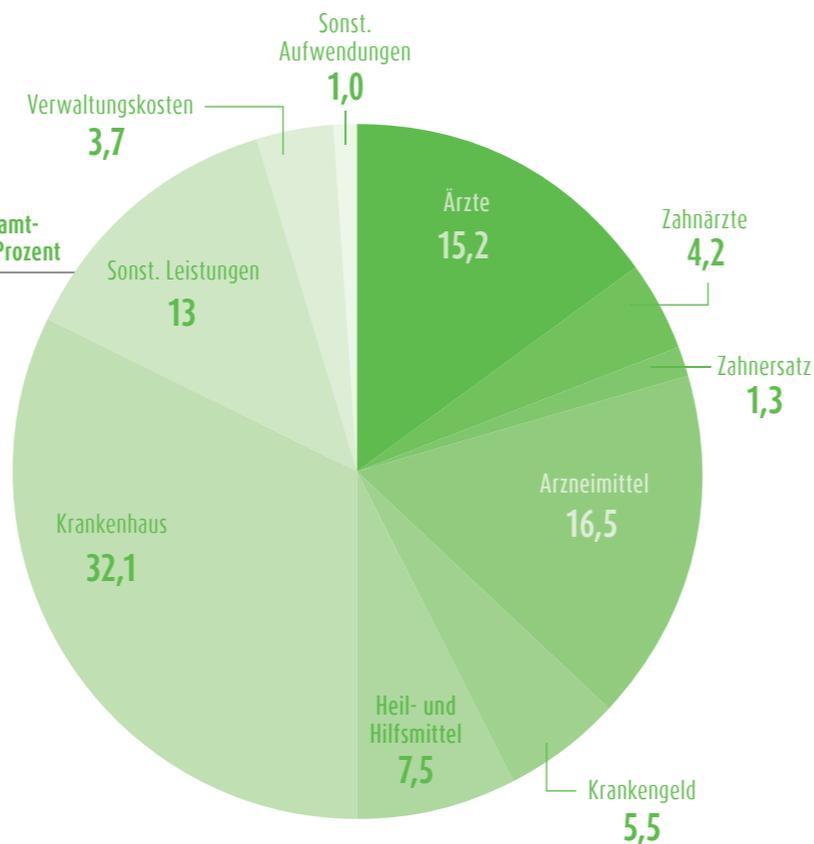
Zahlen • Daten • Fakten

2018-2019

Die AOK PLUS steht finanziell gut da. Zwar weist die Bilanz für 2019 ein Defizit auf, doch verfügt die Gesundheitskasse dank einer optimalen Finanzplanung in den vergangenen Jahren über eine solide Basis. So bleibt der Beitragssatz auch 2020 stabil.

Ausgabenbereiche

Ausgaben je Vers. in Euro	2019	Anteil an Gesamt- ausgaben in Prozent
Ärzte	553,09	15,2
Zahnärzte	151,38	4,2
Zahnersatz	48,42	1,3
Arzneimittel	601,11	16,5
Krankengeld	201,07	5,5
Heil- und Hilfsmittel	273,12	7,5
Krankenhaus	1.170,84	32,1
Sonstige Leistungen	472,72	13
Verwaltungskosten	135,08	3,7
Sonst. Aufwendungen	35,62	1,0
Summe	3.642,45	



Entwicklung der Leistungsausgaben AOK PLUS

		2018	2019	Veränd. je Vers.
Ärzte	je Versicherten in EUR	539,30	553,09	2,6
	Absolut in Tsd. EUR	1.757.530	1.847.186	5,1
Zahnärzte	je Versicherten in EUR	147,26	151,38	2,8
	Absolut in Tsd. EUR	479.910	505.568	5,3
Zahnersatz	je Versicherten in EUR	48,34	48,42	0,2
	Absolut in Tsd. EUR	157.529	161.719	2,7
Arzneimittel	je Versicherten in EUR	579,20	601,11	3,8
	Absolut in Tsd. EUR	1.887.561	2.007.545	6,4
Krankengeld	je Versicherten in EUR	179,75	201,07	11,9
	Absolut in Tsd. EUR	585.786	671.507	14,6
Heil- und Hilfsmittel	je Versicherten in EUR	248,48	273,12	9,9
	Absolut in Tsd. EUR	809.779	912.157	12,6
Krankenhaus	je Versicherten in EUR	1.143,96	1.170,84	2,3
	Absolut in Tsd. EUR	3.728.023	3.910.275	4,9
Sonstige Leistungen	je Versicherten in EUR	431,76	472,72	9,5
	Absolut in Tsd. EUR	1.407.067	1.578.772	12,2
davon ...	Fahrkosten	91,08	100,39	10,2
	Soziale Dienste	42,19	47,56	12,7
	Früherkennung	27,91	28,04	0,5
	Schwangersch./M.	67,68	70,88	4,7
	Kuren	23,22	27,12	16,8
	Häusl. Krankenpfl.	117,97	123,56	4,7
	Übrige Leistungen	61,70	75,19	21,9
gesamt	je Versicherten in EUR	3.318,06	3.471,76	4,6
	Absolut in Tsd. EUR	10.813.185	11.594.729	7,2

Prozentuale Veränderungen der Leistungen je Versicherten

Ärzte	2,6 %
Zahnärzte	2,8 %
Zahnersatz	0,2 %
Arzneimittel	3,8 %
Krankengeld	11,9 %
Heil- und Hilfsmittel	9,9 %
Krankenhaus	2,3 %
Sonstige Leistungen	9,5 %
Gesamt	4,6 %

Gesamteinnahmen/-ausgaben

Einnahmen	2018	2019	
je Versicherten in EUR	3.523,73	3.615,56	2,6
Absolut in Mio. EUR	11.483	12.075	5,2
Ausgaben	2018	2019	
je Versicherten in EUR	3.492,51	3.642,45	4,3
Absolut in Mio. EUR	11.382	12.165	6,9
Ergebnis			
je Versicherten in EUR	31,22	-26,89	
Absolut in Mio. EUR	102	-90	

Krankenversicherung

Erfolgsrechnung

Einnahmen in Tsd. EUR	2018	2019
Zusatzbeitragssatz	396.938	419.675
Zuweisungen aus dem Gesundheitsfonds	11.024.199	11.589.657
Vermögenserträge	10.407	10.491
Erstattungen	20.751	21.964
Einnahmen aus Ersatzansprüchen	20.932	20.918
Sonstige Einnahmen	10.208	12.308
Summe	11.483.435	12.075.013
Ausgaben in Tsd. EUR	2018	2019
Leistungsausgaben	10.813.185	11.594.729
Sonstige Ausgaben	101.603	118.962
Verwaltungs- und Verfahrenskosten	466.914	451.128
Summe	11.381.702	12.164.819
Überschuss/Defizit	101.733	-89.806

In diesen sowie in den folgenden Tabellen sind Rundungsdifferenzen möglich.

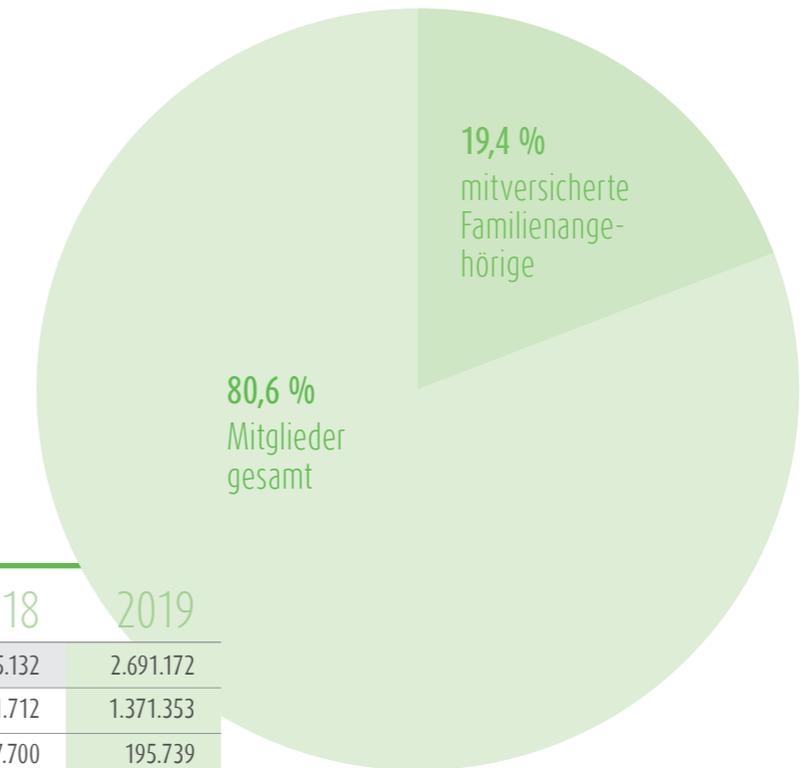
Vermögensrechnung

Aktiva in Tsd. EUR	2018	2019
Barmittel und Giro Guthaben	15.271	7.897
Kurzfristige Geldanlagen	1.783.250	1.813.150
Forderungen	297.597	514.286
Andere Geldanlagen	1.095.581	1.048.571
Mittel für die Altersvorsorgezusagen	209.903	128.831
Übrige Aktiva	129.118	135.169
Verwaltungsvermögen	300.238	306.780
Sondervermögen AAG	121.997	119.667
Summe	3.952.956	4.074.351

Passiva in Tsd. EUR	2018	2019
Zahlungsmittel für AAG	117.522	118.614
Kurzfristige Verpflichtungen	1.627.683	1.843.416
Rückstellungen aus Altersteilzeitvereinbarungen nach dem Altersteilzeitgesetz und Altersvorsorgezusagen	122.234	118.158
Sonstige Passiva	32.840	33.621
Sondervermögen AAG	121.997	119.667
Netto-Reinvermögen	1.930.681	1.840.875
Summe	3.952.956	4.074.351

Versichertenstruktur

	2018	2019
Mitglieder gesamt	2.645.132	2.691.172
davon pflichtversicherte Beschäftigte	1.321.712	1.371.353
davon Arbeitslose	207.700	195.739
davon sonstige Pflichtmitglieder	57.280	57.157
davon pflichtversicherte Rentner	923.433	925.441
davon freiwillige Mitglieder	135.007	141.482
Mitversicherte Familienangehörige	613.753	648.559
Versicherte	3.258.885	3.339.731



Pflegeversicherung

Vermögensrechnung

Aktiva in Tsd. EUR	2018	2019
Barmittel und Giroguthaben	7.149	68
Kurzfristige Geldanlagen	100.999	246.837
Forderungen	169.898	160.382
Übrige Aktiva	34.725	38.449
Summe	312.770	445.736

Passiva in Tsd. EUR	2018	2019
Kurzfristige Verpflichtungen	119.523	132.068
Zeitliche Rechnungsabgrenzung	428	982
Überschuss der Aktiva	192.819	312.687
Summe	312.770	445.736

Erfolgsrechnung

Einnahmen in Tsd. EUR	2018	2019
Beiträge	1.088.535	1.377.117
Vermögenserträge	-90	-109
Einnahmen aus Ersatzansprüchen	1.574	1.637
Einnahmen aus dem Ausgleichsfonds	1.359.287	1.403.440
Sonstige Erträge	8	5
Summe	2.449.313	2.782.090

Ausgaben in Tsd. EUR	2018	2019
Leistungsausgaben	2.446.281	2.563.960
Verwaltungs- und Verfahrenskosten	88.023	97.657
Sonstige Ausgaben	98	606
Summe	2.534.402	2.662.223
Überschuss der Einnahmen in Tsd. EUR	-85.088	119.867

Leistungsausgaben im Detail in Tsd. EUR	2018	2019
Pflegesachleistungen	396.372	411.143
Pflegegeld	583.802	628.313
Leistungen für Pflegepersonen	87.763	101.421
Betreuungsleistungen	199.872	219.317
Stationäre Leistungen	937.324	931.007
Übrige Leistungen	241.148	272.758
Summe	2.446.281	2.563.960

