



DIGITAL.
REGIONAL.
NAH.



GESCHÄFTSBERICHT

2018/2019



HERAUSGEBER UND VERANTWORTLICH

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

STAND

Juni 2019, Änderungen und Irrtum vorbehalten

GESTALTUNG

Sybilla Weidinger, Creative Director / Robinson Zuniga, Grafik

TEXT/REDAKTION

Rico Schubert (AOK), Taina Ebert-Rall (KomPart)
Gesamtherstellung: 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. 6/12/16/20/24/28/32/34/36)
iStock (S. 11/14/15/18/19/23/26/30/31/33/35/38)

Interview zur Digitalisierung	8
Gesund leben in Sachsen und Thüringen	13
Innovative Versorgung.....	21
Service	29
Gesunde Betriebe	33
In eigener Sache	37
Zahlen, Daten, Fakten.....	40





Rainer Striebel
Vorsitzender des Vorstandes



Iris Kloppich
Verwaltungsratsvorsitzende
(Versichertenseite)



Dr. Stefan Knupfer
Stellv. Vorsitzender des Vorstandes



Sven Nobereit
Verwaltungsratsvorsitzender
(Arbeitgeberseite)



AOK PLUS –
innovativ und regional,
nah an den Menschen in
Sachsen und Thüringen

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
Stephan Jehring	Klingenthal
Sylvia Kemptner	Weimar
Joachim Lissner	Erfurt
Eberhard Lucas	Chemnitz
Sven Nobereit	Weimar
Dieter Pfortner	Plauen
Stephan Siegel	Dresden
Torsten Wendt	Leipzig
Beate Witt	Brand-Erbisdorf
Martin Zappe	Neustadt
Steffen Zschocke	Gornau

Liebe Leserin und lieber Leser,

geradezu täglich erweitert sich das Spektrum an Möglichkeiten der Digitalisierung. Die AOK PLUS hat auf diesem Gebiet längst nicht mehr nur eine Beobachterposition inne, sondern hat eine aktiv gestaltende Rolle eingenommen. Wir wollen ganz vorn dabei sein. Das zeigen etwa die zahlreichen Versorgungskonzepte, die konsequente Weiterentwicklung der AOK-App, der Auftritt im Internet, der Online-Geschäftsstelle und vieles mehr. Um flexibler und schneller reagieren zu können, sind Geschäftsprozesse mit Kundeninteraktionen digital verfügbar. Selbstverständlich werden datenschutzrechtliche Anforderungen dabei immer erfüllt.

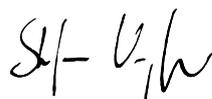
Die AOK PLUS verfolgt eine Zwei-Säulen-Strategie: Vereinfacht die digitale Anwendung die Kommunikation der Versicherten mit ihrer Gesundheitskasse und trägt sie zu einer verbesserten Versorgung bei? Und: Unterstützt sie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei ihrer Arbeit? Schließlich geht es nicht um eine Digitalisierung um jeden Preis, sondern darum, Prozesse zu vereinfachen und passgenau auf Anforderungen und Bedürfnisse der jeweiligen Akteure abzustimmen. So werden die Beschäftigten der AOK PLUS von Routinearbeit entlastet und können sich noch besser um die Belange der Versicherten kümmern.

In Leipzig testen wir deshalb beispielsweise im Projekt Telekonsil, wie Pflegeeinrichtungen mit Hausärzten per Video kommunizieren und Vitaldaten von Patienten übertragen können. Das wollen wir schrittweise ausweiten. Ein gutes Beispiel für die Vorteile der Digitalisierung bei der Versorgung älterer Menschen ist das Projekt TeleDoc PLUS. Dafür können Ärzte in Thüringen ihre Praxisassistenten mit einem Telemedizin-Rucksack ausstatten – das ist bundesweit einmalig.

Kluge Lösungen für die Versorgung der Menschen in ländlichen Gebieten in Sachsen und in Thüringen werden wegen der demografischen Entwicklung immer wichtiger. In den verschiedenen Regionen mit ihren sehr unterschiedlichen Strukturen und Herausforderungen können wir den technischen Fortschritt nutzen, um maßgeschneiderte Lösungen anzubieten. Der Dreiklang aus regionaler Verankerung, Nähe und Digitalisierung eröffnet hier große Chancen. Wir nutzen sie.



Rainer Striebel
Vorsitzender des Vorstandes



Dr. Stefan Knupfer
Stellv. Vorsitzender des Vorstandes



Iris Kloppich
Verwaltungsratsvorsitzende
(Versichertenseite)



Sven Nobereit
Verwaltungsratsvorsitzender
(Arbeitgeberseite)



Zukunft kreativ gestalten

Ilka Dekan bildet mit ihren Kollegen **Marko Schäfer** und **Kornell Adolph** die Programmleitung digitale Transformation der AOK PLUS. Sie schaffen das Umfeld, in dem sie zusammen mit Experten ganz unterschiedlicher Fachrichtungen kreative Produkte, Prozesse und Lösungen entwickeln können – getreu dem Grundsatz „Klein anfangen und schnell am Markt testen, um dann zum ausgereiften Angebot zu gelangen“. Dabei behalten sie den roten Faden und die Unternehmensziele sowie den gesetzlichen und politischen Rahmen im Blick, um die richtigen Dinge zu tun.

Unsere Welt verändert sich rasant, die Digitalisierung erfasst zunehmend alle Lebensbereiche. Was bedeutet das für die Versicherten und was für die Vertragspartner der AOK PLUS?

Dekan: Die Digitalisierung bietet große Chancen. Sie ermöglicht Entlastung und Zeit für das Wesentliche. Hier kommen wir ins Spiel. Denn die AOK PLUS möchte sich zum echten Lotsen im Gesundheitswesen entwickeln. Wir wollen technologische Möglichkeiten nutzen, um ein übergreifendes Gesundheitsnetzwerk zu etablieren und voranzutreiben, immer eng ausgerichtet auf die individuellen Bedürfnisse unserer Kunden. Darüber hinaus vernetzen wir Akteure im Gesundheitswesen, wo immer es sinnvoll ist. So gelingt es uns, AOK-PLUS-Versicherte noch individueller zu betreuen. Ärzte können sich zum Beispiel dank digital verfügbarer Gesundheits- und Behandlungsdaten viel schneller einen Überblick verschaffen und die Therapien ihrer Patienten gezielter planen. Dokumentationen werden erleichtert und beschleunigt. So verbessert Digitalisierung auch die dezentrale medizinische Versorgung.

Können Sie Beispiele nennen?

Dekan: Ein Beispiel ist der digitale [Impfpass](#). Damit haben Versicherte jederzeit Zugang zu ihrem Impfstatus, weil er digital abgelegt ist. Mit diesem Impfpass werden Doppelimpfungen ausgeschlossen und es wird automatisch an Folgeimpfungen erinnert. Ein anderes Projekt ist das [Telekonsil](#) in Leipzig. Hier können Pflegeeinrichtungen mit Hausarztpraxen per Video kommunizieren. Zudem kann ein Facharzt eingebunden werden. Solche Lösungen bedeuten vor allem für ältere Menschen in ländlichen Gebieten eine enorme Erleichterung. Im Projekt Online-Hintergrundabfrage wurde gemeinsam mit Apothekern eine Webanwendung entwickelt, welche den Zuzahlungsstatus mit der einfachen Eingabe der

„Die Zukunft hängt davon ab, was wir heute tun.“
Kornell Adolph



Versichertennummer anzeigt. Hat ein Kunde seinen Befreiungsausweis vergessen, kann der Apotheker ganz unkompliziert den Status prüfen. Diese einfache Lösung kam so gut an, dass sie jetzt auch von Physiotherapeuten, Logopäden, Ergotherapeuten und Podologen genutzt wird. Generell eröffnet die Digitalisierung neue Kommunikationswege – ob zwischen Patienten und Ärzten, Ärzten und Krankenkasse oder zwischen Versicherten und Krankenkasse.

Welche Aspekte Ihrer Arbeit haben derzeit Priorität für die AOK PLUS?

Dekan: In Zukunft ist es entscheidend, die Kunden- und Partnerperspektive einzunehmen und Nutzer von Anfang an eng einzubinden. Derzeit arbeiten wir intensiv an einer Gesundheitsplattform, auf der sich perspektivisch unsere Kunden mit den verschiedenen Gesundheitspartnern und uns vernetzen können. Unsere Kunden werden künftig ihre Gesundheitsinformationen selbstbestimmt und überall dort zur Verfügung haben, wo sie diese benötigen.

Und unsere Partner können zum Beispiel Gesundheitskurse online anbieten, die AOK-PLUS-Versicherte dann zeit- und ortsunabhängig nutzen können. So geben wir in der komplexen Gesundheitswelt Orientierung. Wir starten auch hier in kleinen Schritten und werden bald regional mit einem ersten Angebot online gehen. Zudem probieren wir neue Wege aus, zum Beispiel mit dem Jolinchen-Skill für ALEXA; das ist ein interaktives Hörspiel für Kinder. Hier denken wir über eine Weiterentwicklung für weitere Altersgruppen nach.

Wie soll all das umgesetzt werden?

Dekan: Natürlich wollen und können wir das nicht im Alleingang schaffen. Solche Projekte brauchen Vernetzung und die Integration verschiedener Partner. Das sind Leistungserbringer wie Ärzte, Physiotherapeuten, Apotheker und Krankenhäuser sowie Fitnessstudios, PKV-Kooperationspartner und viele mehr. Zum anderen benötigen wir auch geeignete IT-Partner, um die Lösungen auf der Plattform umsetzen zu können. Es braucht ebenso eine enge Vernetzung mit anderen AOKs, damit wir gemeinsam die richtigen Rahmenbedingungen schaffen. Auch die internen Prozesse müssen darauf ausgerichtet sein. Deshalb sehen wir die Automatisierung und Autonomisierung dieser Prozesse als weiteres wesentliches Digitalisierungsfeld.

Wie fügen sich die Digitalisierungspläne der AOK PLUS in die AOK-Initiative „Stadt. Land. Gesund“ ein?

Dekan: Gesundheitsversorgung ist ein zentrales gesellschaftspolitisches Thema. Die Vernetzung des Gesundheitswesens kann zu einer besseren Versorgung führen und gelingt nur, wenn alle Pro-



tagonisten an einem Strang ziehen. Dazu tauschen sich die AOKs untereinander aus und schauen zugleich über ihren Tellerrand hinaus. Jedes Bundesland steht aber auch vor besonderen Herausforderungen, für die es clevere Antworten braucht. Deshalb stellt die AOK PLUS einerseits Personal bereit, um bundesweite Projekte mit eigenen Erfahrungen voranzubringen. Andererseits schauen wir uns in Sachsen und Thüringen mit den regionalen Partnern des Gesundheitswesens ganz genau an, was unseren Kunden helfen kann. Gerade die Bedürfnisse der Bevölkerung auf dem Land müssen stärker in den Fokus gerückt und alternative Versorgungsansätze ausgeweitet werden. Bei der AOK-Initiative „Stadt. Land. Gesund“ sind wir mit vier für uns sehr wichtigen Projekten ver-

treten. Das sind die Arzneimittelinitiative Sachsen-Thüringen, kurz ARMIN, das lokale Gesundheitszentrum Niesky, eine Stiftung zur Förderung der ambulanten ärztlichen Versorgung in Thüringen und TeleDoc PLUS. Diese Projekte sind wichtige Bausteine für eine langfristig gute Versorgung auch auf dem Land.

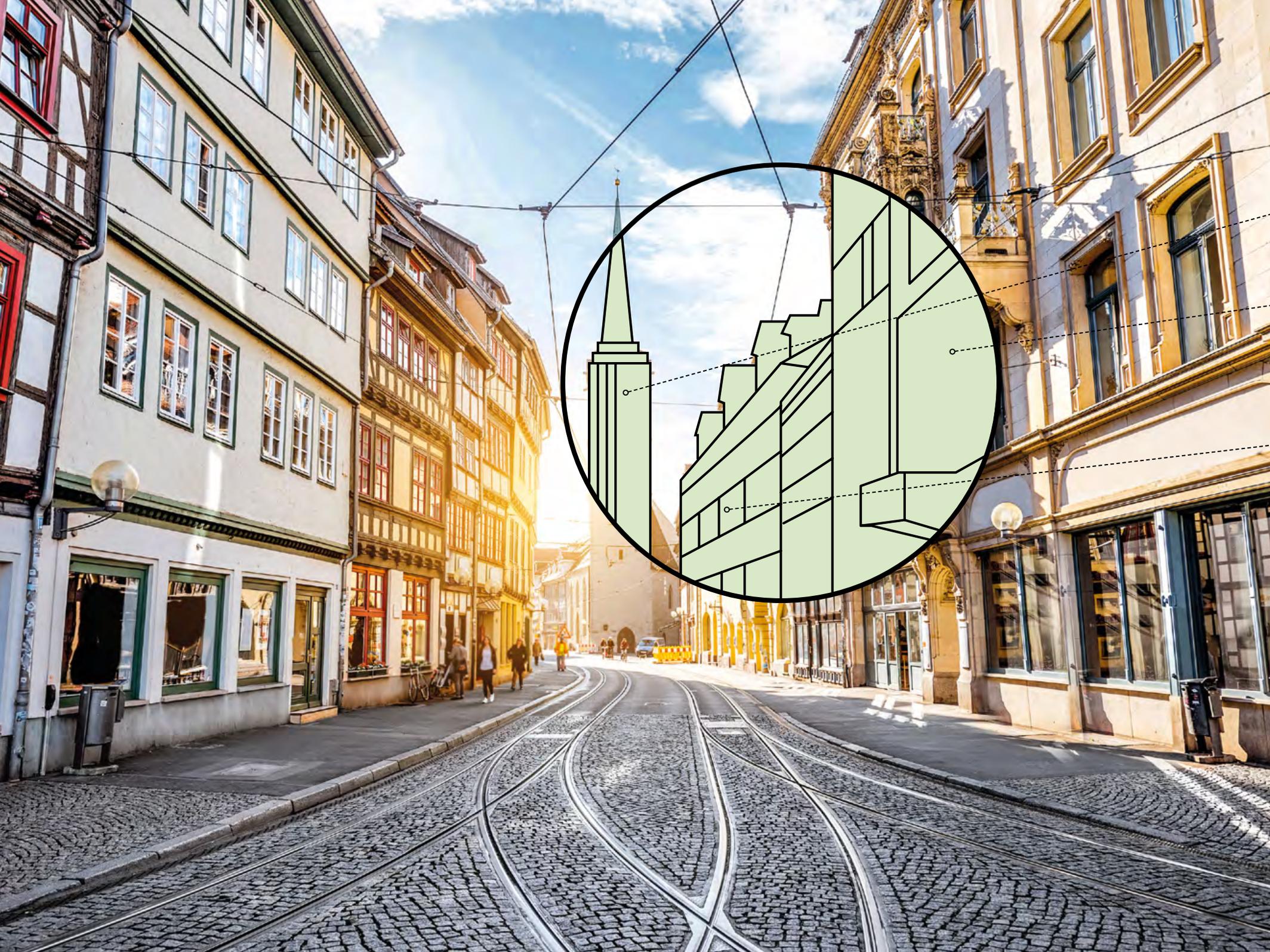
Digitalisierung steht auch für extrem schnellen Wandel.

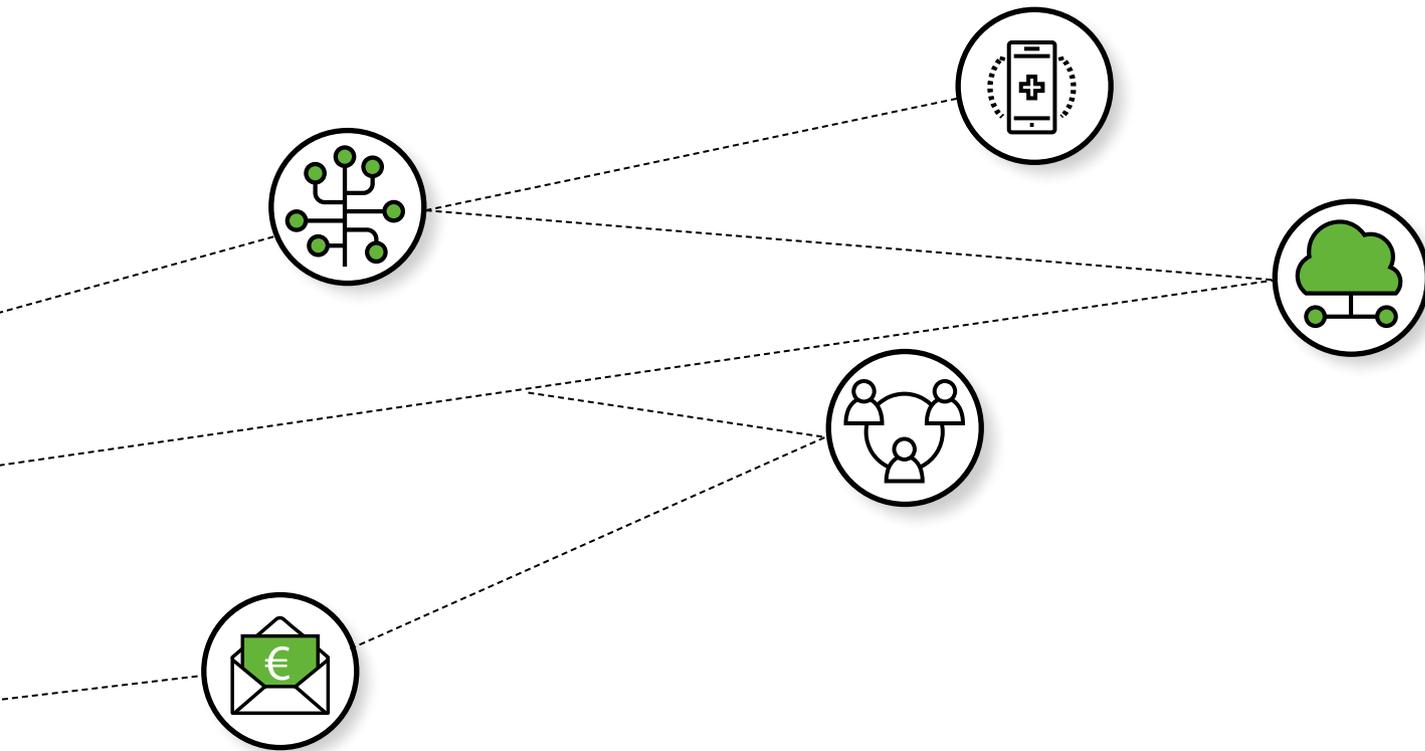
Was bedeutet das für die Beschäftigten der AOK PLUS?

Dekan: Wir können heute noch nicht im Detail sagen, wie die neue Arbeitswelt aussieht. Sie wird sich Schritt für Schritt entwickeln und die Zusammenarbeit von Menschen in der Zukunft verändern. Gewiss ist, dass die nächsten Jahre von permanenten Veränderungen geprägt sein werden. Deshalb ist es elementar wichtig, das Lernen und den Erwerb neuen Wissens und Fähigkeiten fest in den Arbeitsalltag zu integrieren. Um die Rolle eines Gesundheitslotsen künftig ausfüllen zu können, werden wir uns alle stetig weiterentwickeln. Hierfür müssen wir zukünftige Anforderungen an unsere Mitarbeiter vordenken und passgenaue Lernmöglichkeiten etablieren. 2018 haben wir hierfür neue Lernformate ausprobiert, zum Beispiel Video- und virtuelles Lernen, Podcasts sowie eine Lern-App. 2019 bringen wir ein zeit- und ortsunabhängiges Lernportal auf den Weg. Der Umgang mit neuen Technologien spielt dabei eine genauso wichtige Rolle wie neue, agile Arbeitsmethoden. Für die AOK PLUS sind und bleiben die Beschäftigten ein elementarer Erfolgsfaktor. Gerade deshalb ist es wichtig, sie auf diesem Weg mitzunehmen und für die neuen Aufgaben zu befähigen. Das Gute an der Entwicklung ist, dass wir durch die Technik von eher stupiden Routineaufgaben entlastet werden. Das schafft Raum für kreatives Arbeiten und Innovationen.

„Wir müssen Gesundheit
neu denken,
gemeinsam mit unseren
Kunden und Partnern.“
Marko Schäfer







VON OMA INGE

bis zu den Enkeln, vom Hausmann bis zur Unternehmerin: Die AOK PLUS lotst alle zuverlässig durchs Gesundheitswesen in Sachsen und Thüringen. Dabei arbeitet sie eng mit anderen Akteuren zusammen. Mehr und mehr setzt sie dafür auf digitale Unterstützung.



Fast 3,3 Millionen Versicherte, ein stabiler Beitragssatz von 15,2 Prozent, ein dichtes Netz von 143 Filialen, persönliche Betreuung und jede Menge digitale Angebote – als Marktführerin stellt sich die AOK PLUS in den Dienst der Gesundheit in Sachsen und Thüringen. Ende 2018 verabschiedete der [Verwaltungsrat](#) der Gesundheitskasse den Haushalt für das kommende Jahr im Gesamtvolumen von 12,1 Milliarden Euro. 95 Prozent davon sind Leistungsausgaben, dienen somit der Sicherstellung der medizinischen Versorgung, Rehabilitation, Prävention und Pflege. 628 Millionen Euro mehr als im letzten Jahr gibt die AOK PLUS für die gute Versorgung der Versicherten aus.



3.3 Millionen Versicherte

Im Geschäftsjahr 2018 hat die AOK PLUS ihr Bonusprogramm ebenso wie das Angebot an Zusatzleistungen weiter ausgebaut und um neue digitale Komponenten erweitert. Im Rahmen eines Pilotprojekts wurde die Online-Terminvereinbarung für ausgewählte Filialen eingeführt und eine digitale Lösung entwickelt, mit der Apotheker, Physio- und Ergotherapeuten, Logopäden und Podologen schnell und einfach überprüfen können, ob Versicherte der AOK PLUS von Zuzahlungen befreit sind. „Diesen Weg wollen wir kontinuierlich weitergehen“, verspricht [Vorstandschef Rainer Striebel](#). Der AOK PLUS geht es nach seinen Worten darum, die Chancen neuer Technologien gezielt für die bestmögliche Gesundheitsversorgung zu nutzen. Vor allem mit Blick auf die Alterung der Gesellschaft sei das von Bedeutung. „Ich bin davon überzeugt, dass gerade im Gesundheitswesen der persönliche Kontakt von Mensch zu Mensch überaus wichtig ist. Auf der anderen Seite kann digitale Technik in bestimmten Bereichen das Leben einfacher machen“, sagt Striebel.

Ausgaben für Prävention deutlich erhöht

Rund 43,3 Millionen Euro hat die AOK PLUS 2018 in die Gesundheitsförderung und Prävention investiert. Das war deutlich mehr als im Vorjahr mit 39,8 Millionen Euro. Die Pro-Kopf-Ausgaben erhöhten sich auf 13,28 Euro von 12,61 Euro im Jahr 2017.

Versicherte schätzen Gesundheitskurse

Wie gut das ankommt, zeigen diese Zahlen: 2018 nutzten fast 257.000 AOK-PLUS-Versicherte die Möglichkeit, an einem von mehr als 15.000 Gesundheitskursen teilzunehmen. Dafür kooperiert die

AOK PLUS mit rund 4.300 Partnern. Der Zugang für Versicherte ist leicht: einfach in der [Online-Filiale](#) die Postleitzahl oder den Wohnort eingeben, den Gutschein für das passende Angebot per Klick anfordern und zu Hause ausdrucken. 1.480 Versicherte nutzten 2018 diesen neuen Zugangskanal. Die AOK PLUS übernimmt für ihre Versicherten die Kosten für bis zu zwei [Gesundheitskurse](#) pro Jahr. Rund 23 Millionen Euro gab die Gesundheitskasse im Geschäftsjahr 2018 für solche Kurse in Sachsen und Thüringen aus.

Therapiebegleitend und innovativ

Zudem können Versicherte der Gesundheitskasse in 78 Kompetenzzentren in Sachsen und Thüringen therapiebegleitende Programme nutzen. Knapp 6.300 Versicherte, die bereits Rücken- oder Herz-Kreislauf-Beschwerden, Übergewicht beziehungsweise Adipositas oder ernährungsbedingte Erkrankungen haben, nahmen 2018 an diesen speziellen Programmen teil. Um einer Chronifizierung ihrer gesundheitlichen Probleme entgegenzuwirken, erhalten Teilnehmende ein speziell auf sie zugeschnittenes Programm, in dem sie bis zu neun Monate lang betreut werden.

Im Bemühen um Nachhaltigkeit geht die AOK PLUS hier neue Wege. So beinhaltet die Vereinbarung mit Teilnehmenden ein individuelles Erstgespräch über persönliche Ziele. Ein Eingangstest zeigt, wo Stärken und Schwächen liegen. Dadurch können Kursleiter von Anfang an individuell auf die Teilnehmenden eingehen. Für die Teilnahme benötigen Versicherte eine Arzt-Empfehlung. Der Dresdner Experte für Prävention, Stoffwechselerkrankungen und Qualitätsmanagement, Professor Peter Schwarz, beschreibt die neu strukturierten Präventionsprogramme als innovativ und einzigartig.

Online-Angebote für Körper und Seele

Zu den Nutznießern digitaler Möglichkeiten gehören unter anderen Menschen, die etwas für ihre Gesundheit tun und gleichzeitig den Komfort von Online-Angeboten nutzen wollen. Die entsprechenden Programme und Coachings der AOK PLUS unterstützen Versicherte bei einem gesunden Lebensstil und helfen ihnen, ihr Leben aktiver zu gestalten, Rückenschmerzen entgegenzuwirken, Stress zu minimieren oder das Wunschgewicht zu erreichen. „[Abnehmen mit Genus](#)“, „[Laufend in Form](#)“, „[Rücken aktiv](#)“ oder „[Mit dem Rad zur Arbeit](#)“ gehören zu diesen Programmen und unterstützen die Teilnehmenden zum Beispiel in Form von Expertenrat oder der Vermittlung von Laufpartnern. Auch Anleitungen zu mehr Gelassenheit im Alltag gehören zu den Online-Programmen, die auf den Seiten der AOK PLUS unter „[Gesundes Leben](#)“ zu finden sind.

Für die Kleinen: mit Alexa-Skill Gesundheit entdecken

Als eine der ersten Krankenkassen in Deutschland hat die AOK PLUS eine Anwendung (Skill) für Amazons Sprachdienst Alexa entwickelt. Mit der Anwendung „Große Entdecker“ für Kinder im Alter von sechs bis zehn Jahren kann der Nachwuchs Gesundheit spielerisch und interaktiv entdecken und mit den bekannten AOK-Figuren Jolinchen, dem Drachenkind und der Fledermaus Schrilla seine eigene virtuelle Forschungsstation betreiben. Das Skill kann auf Geräten, welche den Amazon-Sprachdienst Alexa unterstützen, genutzt werden. Im Zentrum der Anwendung stehen Abenteuer, die Gesundheitswissen vermitteln. Themen sind der menschliche Körper und die Körpertemperatur sowie Außerirdische, die aus Versehen auf der Erde gelandet sind. Dabei werden die Kinder stets aufgefordert, mitzudenken und sich zu bewegen. Jedes Abenteuer





dauert ungefähr fünf bis zehn Minuten. Auch Eltern werden eingebunden, sodass Familien gemeinsam Alexa-Skills nutzen können. 2019 gehen weitere Anwendungen online.

Für Eltern: Seminare zum Umgang mit sozialen Netzwerken

Welche Regeln gibt es im Umgang mit sozialen Medien zu beachten, welche Anzeichen deuten auf eine Internetsucht hin und wie können Eltern und Kinder gegen Cybermobbing vorgehen? Diese und viele andere Fragen zum möglichst sicheren Umgang mit sozialen Netzwerken werden in Webinaren der AOK PLUS besprochen, in denen Eltern eine Stunde lang zur Kommunikation über soziale Medien informiert werden und ihre Fragen dazu stellen können. Eltern erhalten Tipps, wie sie mobile Geräte kindersicher einrichten und wie Familienmitglieder gemeinsam Vereinbarungen zur Mediennutzung treffen können. Nach der Teilnahme am Online-Seminar werden den Teilnehmenden Unterlagen sowie ein Videomitschnitt zur Verfügung gestellt. Das nächste Webinar zum Thema „[Generation like – Aufwachsen in sozialen Netzwerken](#)“ findet im November 2019 statt.

Mit Engagement und App zu Bonuspunkten

Versicherte der AOK PLUS, die sich aktiv um ihre Gesundheit kümmern oder sich beispielsweise als Blutspender engagieren, können am [Bonusprogramm](#) der Gesundheitskasse teilnehmen. Das ist auf drei Wegen möglich: über die AOK-Bonus-App, über die Online-Filiale oder über das Bonusheft der Versicherten. Die Teilnahme bringt bares Geld, der Bonus wird ab 500 Bonuspunkten ausbezahlt, für 100 Bonuspunkte gibt es einen Euro.

Gesundheitskompetenz für Jung und Alt

Damit Kinder schon früh ein besseres Gespür für gesunde und regionale Lebensmittel bekommen, hat die AOK PLUS ein Projekt zur gesunden Ernährung gestartet. In Kooperation mit dem Verein [Ackerdemia](#) e. V. entdecken Mädchen und Jungen in der „[Gemüse Ackerdemie – AckerSchule](#)“ den Ursprung ihrer Lebensmittel. Damit bringt die Gesundheitskasse das bewährte Konzept des Schulgartens ins 21. Jahrhundert. Den Anfang machten zwei Grundschulen in Radeberg und in Apolda. Bis 2021 sollen in Dresden, Erfurt und Gera/Plauen weitere 24 Schulen folgen. Zudem unterstützt die Gesundheitskasse seit September 2018 kommunale Projekte, welche in ein Gesamtkonzept „[Gesunde Kommune](#)“ eingebettet sind. Dazu verbindet sie ihre Beratungskompetenz für Gesundheitsförderung in den kommunalen Steuerkreisen mit einer gezielten Projektförderung. 2018 wurden bereits zwei Gesundheitspartnerschaften vereinbart, weitere zehn waren in Planung.



Unterstützung der Selbsthilfe

Mit rund vier Millionen Euro hat die AOK PLUS 2018 erneut Selbsthilfegruppen in Sachsen und Thüringen unterstützt. Gefördert wurden unter anderem Schulungsangebote für Akteure aus Selbsthilfegruppen. Die Mittel verteilten sich auf insgesamt 1.459 Förderanträge.

LEISTUNGSPPLUS

Unblutige Zuckermessung jetzt mit Alarmfunktion

Schon mehr als 9.000 bei der AOK PLUS versicherte Diabetiker haben sich seit der Einführung dieser Leistung für die regelmäßige Messung ihres Blutzuckerspiegels mittels der Flash-Glucose-Messung entschieden. Diese unblutige Messmethode mit dem System FreeStyleLibre bietet die AOK PLUS seit Anfang 2017 als Satzungsleistung über die gesetzlichen Bestimmungen hinaus an. Das kommt bei Nutzern gut an, da der direkt auf der Haut getragene Sensor wasserdicht ist und beim Baden, Duschen, Schwimmen und beim Sport getragen werden kann. Der Sensor misst und speichert permanent den aktuellen Glukosewert.

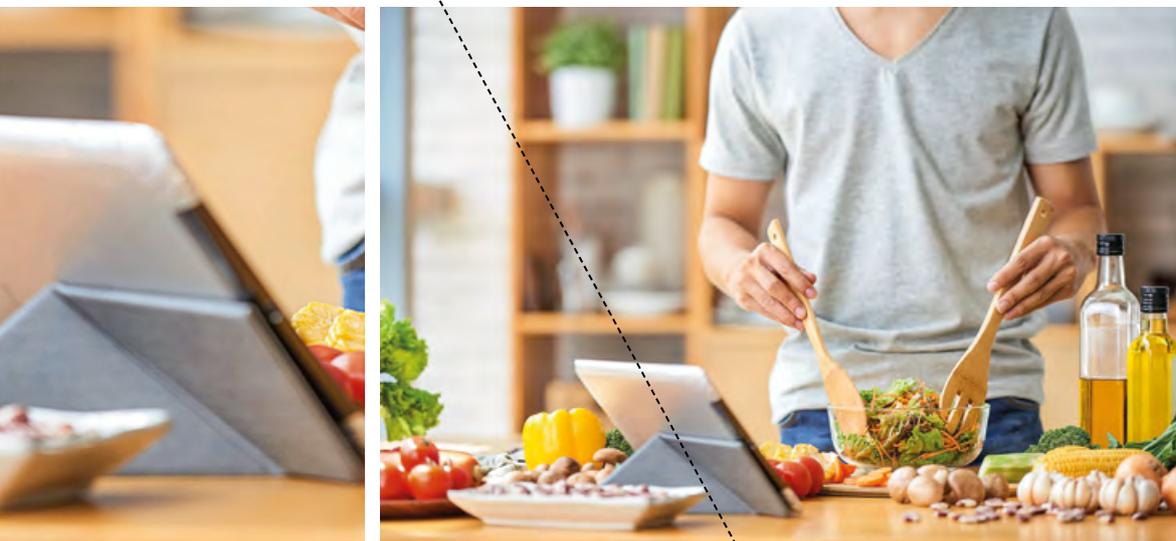


Das Scannen der Messwerte funktioniert auch über der Kleidung, denn die Ergebnisse werden per Bluetooth direkt auf ein Smartphone oder Tablet übertragen. Seit Jahresbeginn 2019 stellt die AOK PLUS eine technisch verbesserte Version der Messsysteme zur Verfügung: Beim Erreichen von individuell einstellbaren Glukosewerten ertönt nun ein Alarmsignal. Damit sollen Unter- beziehungsweise Überzuckerungen vermieden werden. Diese neue Funktion gibt den Patienten besonders nachts mehr Sicherheit, da sie bei Bedarf sofort reagieren können.



Online und individuell – Kooperation mit Münchener Verein

Seit Dezember 2018 vermittelt die Gesundheitskasse ihren Versicherten private Zusatzversicherungen. Ein Online-Abschluss ist direkt beim Kooperationspartner „Münchener Verein“ möglich. Mit den Zusatzversicherungen „[zahnPLUS](#)“, „[pflegePLUS](#)“, „[augenPLUS](#)“ sowie „[naturPLUS](#)“ lässt sich der gesetzliche Krankenschutz auf Wunsch ganz individuell erweitern.



„Gesunde Taten“ werden fortgesetzt

„[Wir sind Familie](#)“ oder „Weniger Zucker ist süß“ sind zwei der Themen der Kampagne „Gesunde Taten“, mit der die AOK PLUS Menschen jeden Alters und in allen Lebenslagen dabei unterstützt, gesund zu leben. Im Internet bietet die Gesundheitskasse Tipps und Mitmachmöglichkeiten für die körperliche und geistige Gesundheit an. Unter dem Reiter „[Gesunde Taten](#)“ können Interessierte unter anderem herausfinden, zu welchem Bewegungstyp sie gehören, ein Outdoor-Training von Sportwissenschaftler [Felix Klemme](#) anklicken oder einen WhatsApp-Newsletter mit Gesundheitstrends und -wissen kostenfrei abonnieren. Unter einem weiteren Reiter, dem Aktionskalender, finden Nutzer für jeden Monat des Jahres interessante Angebote rund um die Gesundheit.

... zum Beispiel „Geh mit uns auf Mission 00Zucker“ ...

Teilnehmende der AOK PLUS Zucker-Challenge erfahren als „00Zucker-Agenten“, was Zucker im Körper macht, und erhalten aus Beiträgen der „Agenten-Crew“ Dr. Eckart von Hirschhausen, der Leistungssportlerin und Lebensmittelchemikerin Jenny Elbe und dem Blogger-Team wichtige Infos für den Auftrag gegen den Zucker. Versicherte der AOK PLUS nehmen die Herausforderung 00Zucker gerne an, wie Nutzerzahlen belegen. Deutlich mehr als 200.000 Mal wurden die [Agent-00Zucker](#)-Filme bisher aufgerufen, mehr als 41.000 Menschen in Sachsen und Thüringen haben am Zucker-Quiz teilgenommen und den Agentenschein gemacht.

... oder „Fit gegen Stress“

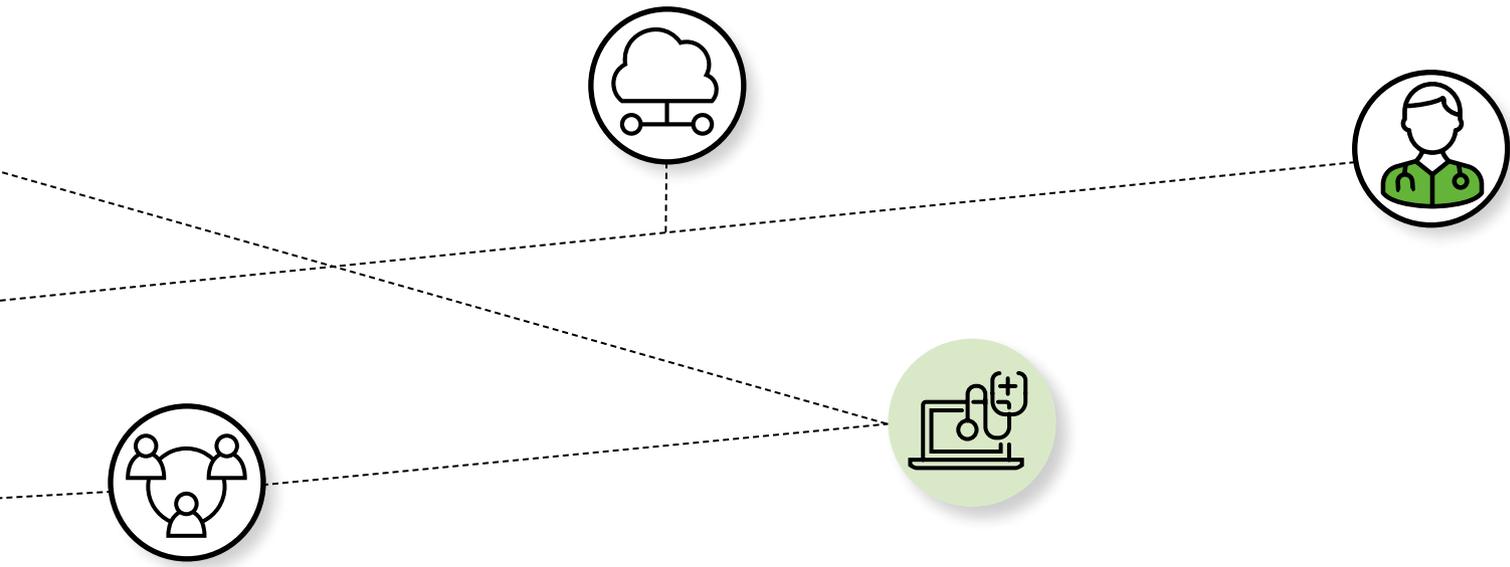
Drei Trainer zeigen, wie Menschen dem Alltagsstress die Stirn bieten. Der Psychologe und Experte für Stressbewältigung Jacob Drachenberg, die Ernährungsexpertin [Hannah Frey](#) und der Doppel-Weltmeister im Biathlon Erik Lesser entlarven die größten Energieräuber und zeigen, wie man entspannter durchs Leben kommt. Ein exklusives Rezeptbuch „[Soulfood – Iss Dich glücklich](#)“ kann über die Seite als PDF angefordert werden.

Tipps und Tricks für ein entspanntes Familienleben

Von der Schwangerschaft über die Geburt, vom Rückbildungskurs bis zu Informationen über Arzneimittel für Kinder und Jugendliche: Unter der Überschrift „[wir sind Familie](#)“ finden Eltern und werdende Mütter und Väter jede Menge nützliche Infos. Im Blog „[Mit High-Need-Babys entspannt umgehen](#)“ steht zum Beispiel ein Podcast mit Jacob Drachenberg bereit, der beim Stärken der Stresskompetenz unterstützt. Auch eine Telefonnummer, über die das Fachärzteteam der AOK PLUS – darunter auch [ADHS-Trainer](#) – erreicht werden kann, findet sich dort.







GUT VERSORGT

sollen die Menschen in Sachsen und Thüringen auch in 20 oder 30 Jahren noch sein. Dafür lässt sich die AOK PLUS einiges einfallen. Zusätzlich zur persönlichen Betreuung setzt die Gesundheitskasse auf smarte digitale Lösungen, deren Vorteile für Versicherte und Vertragspartner gleichermaßen greifbar sind.



TeleDoc PLUS verbessert medizinische Versorgung auf dem Land

Die medizinische Versorgung im häuslichen Umfeld optimieren und Hausärzte dennoch entlasten: Das erreichen die AOK PLUS und die Kassenärztliche Vereinigung Thüringen mit dem im April 2018 gemeinsam gestarteten digitalen Versorgungsangebot **TeleDoc PLUS**. Dabei besucht eine besonders ausgebildete Praxisassistentin nach Absprache mit dem Hausarzt Patienten – hauptsächlich auf dem Land – zu Hause oder im Pflegeheim. Ausgestattet mit einem sogenannten Telemedizin-Rucksack mit medizinischen Messgeräten kann sie Werte wie Puls, Blutzucker, Blutdruck, Lungenvolumen oder Herzfunktion erfassen und an den Arzt oder die Ärztin schicken. Die Daten werden mittels eines Tablets mit Schnittstelle zum Arzteinformationssystem in die Praxis übertragen. Sofern es medizinisch erforderlich ist, kann der **Hausarzt** per Video zugeschaltet

werden, mit dem Patienten sprechen oder das weitere Vorgehen mit der Assistenz abstimmen. Für Patienten mit Wunden bietet TeleDoc PLUS der Praxisassistentin die technische Voraussetzung, den Wundstatus standardisiert zu erheben und zur Auswertung digital an die Hausarztpraxis zu übermitteln. In Abstimmung mit dem Hausarzt kann zudem eine Sturzrisikoanalyse im häuslichen Umfeld vorgenommen und ein Gesundheitsfragebogen mit dem Patienten aufgenommen werden.

Die Vorteile dieses Vorgehens liegen auf der Hand. Den Patienten bleiben – unabhängig von ihrem Wohnort – unter Umständen lange Wege in die Arztpraxis erspart. Das kann vor allem für betagte, chronisch kranke oder gehbehinderte Patienten eine große Erleichterung bedeuten. Durch den Informationsaustausch mit Blickkontakt per Video bleibt das Vertrauensverhältnis zum Arzt erhalten. Ärzte werden durch die Unterstützung entlastet, behalten die Patienten aber dennoch im Blick. Die besondere Betreuung wird zusätzlich außerhalb des Budgets vergütet. An diesem Vertrag nehmen bisher 41 Hausärzte teil.



OHA: Online-Prüfung der Zuzahlungsbefreiung

Eine schnelle und verlässliche Hilfe für Leistungserbringer beim Prüfen des Befreiungsstatus von Versicherten der AOK PLUS bietet die Online-Hintergrund-Auskunft zur Zuzahlungsbefreiung, kurz **OHA**. Seit März 2018 können Apotheken diesen Service nutzen, seit Herbst vergangenen Jahres auch Physiotherapeuten, Logopäden, Ergotherapeuten und Podologen. Das verkürzt die Wartezeit der Kunden und vereinfacht die Arbeit der Leistungserbringer. Zwar erhalten Versicherte mit Zuzahlungsbefreiung einen Befreiungsausweis, doch haben sie diesen nicht immer zur Hand. Deshalb

mussten Leistungserbringer bisher häufig bei der AOK PLUS anrufen, um den Status zu erfragen. Auf der neuen Online-Plattform geben sie nun einfach die Versichertennummer ein und erfahren – datenschutzkonform – den Zuzahlungsstatus innerhalb weniger Sekunden. Schon rund 40.000 Zugriffe wurden in Sachsen und Thüringen seit der Einführung des Portals gezählt, bis Anfang 2019 waren 1.840 Leistungserbringer registriert.

ARMIN – ausgezeichnete Zusammenarbeit

Wie positiv sich die enge Zusammenarbeit von Ärzten und Apothekern auf die Versorgung der Versicherten auswirken kann, zeigen die vielfältigen Erfolge der Arzneimittelinitiative Sachsen-Thüringen (ARMIN). Das gemeinsame Projekt der Ärzte und Apotheker Sachsens und Thüringens sowie der AOK PLUS wurde 2018 gleich mehrfach ausgezeichnet. Nachdem es den Bundeswettbewerb „Ausgezeichnete Gesundheit 2018“ in der Kategorie „Versorgung mit Sicherheit“ gewonnen hatte, wurde es 2018 zudem mit dem ersten Deutschen Patientenpreis ausgezeichnet. Außerdem erhielt die AOK PLUS für den Medikationsplanserver des Projekts das Datenschutz-Gütesiegel des unabhängigen Landesentrums für Datenschutz Schleswig-Holstein.

Mit dem Modellvorhaben ARMIN, bei dem Ärzte nach Möglichkeit nur noch Wirkstoffe verordnen und Apotheker die entsprechenden Medikamente ausgeben, soll die Qualität und Wirtschaftlichkeit der Arzneimittelversorgung erhöht werden. Der Medikationsplan ist Teil des dritten und abschließenden Moduls von ARMIN, des Medikationsmanagements. Es soll vor allem chronisch kranken Patienten helfen, die in der Regel mindestens fünf Medikamente einnehmen. „Die Arzneimittelinitiative ver-

bessert die Orientierung für Patienten und kann sie ermächtigen, in der Therapie zum eigenverantwortlichen Akteur zu werden“, urteilte denn auch die Jury des Deutschen Patientenpreises. Damit setzte sich ARMIN gegen 24 weitere Bewerbungen durch.





Der mit 10.000 Euro dotierte Deutsche Patientenpreis, ausgelobt vom House of Pharma & Healthcare und der ZEIT Doctor, wurde 2018 zum ersten Mal vergeben. Auch der ARMIN-Medikationsplanserver ist das erste und einzige Angebot dieser Art, das den akribischen Prüfungen des Landesentrums für Datenschutz Schleswig-Holstein standhielt und dessen besonderes Siegel verliehen bekam.

Die Arzneimittelinitiative ARMIN ist ein Digitalisierungsprojekt, das speziell auf den Patientennutzen zugeschnitten ist. Dank ARMIN können sich Patienten sicher sein, dass Ärzte und Apotheker den genauen Überblick über die verschriebenen Medikamente haben und Doppelmedikationen oder vermeidbare Nebenwirkungen verringert werden. Etwa 4.000 Versicherte, 170 Ärzte und 300 Apotheken nahmen bis Anfang 2019 an dem Projekt teil.

Blaupause für eine verzahnte Versorgung: lokales Gesundheitszentrum Niesky

Das örtliche Krankenhaus in Niesky ist sektorübergreifende zentrale Anlaufstelle für Patienten bei Erkrankungen. Dafür wurde ein 100-Betten-Haus der Diakonissenanstalt Dresden umgestaltet und um ambulante Behandlungsmöglichkeiten erweitert. Das Medizinische Versorgungszentrum (MVZ) am Krankenhaus stellt die hausärztliche Versorgung sicher. In einer kassenärztlichen Bereitschaftsdienstpraxis werden leichtere akute Fälle behandelt und so wird die Notaufnahme des Krankenhauses entlastet. Neben den Patienten profitieren auch Ärzte von dem bereits seit 2016 laufenden Projekt, das die Diakonissenanstalt zusammen mit niedergelassenen Haus- und Fachärzten, mit dem sächsischen Staatsministerium für Soziales und Verbraucherschutz, der Kassenärztlichen Vereinigung Sachsen, der Landesärztekammer und der AOK PLUS voranbringt.

Das Projekt kommt dem Wunsch vieler Ärzte nach einer Anstellung ebenso entgegen wie deren Interesse an Teilzeitarbeit. Die AOK unterstützt unter anderem die Vernetzung und Koordination von Partnern. Bisher werden rund 2.500 Versicherte mit dem Projekt erreicht. Das Konzept lässt sich nach Überzeugung der Initiatoren mit regionalen Anpassungen gut auf andere Regionen übertragen.



Digitale Unterstützung beim Entlassmanagement

Menschen, die nach einem längeren Aufenthalt aus dem Krankenhaus entlassen werden, benötigen oft besondere Betreuung. Gemeinsam mit dem Universitätsklinikum Dresden arbeiten die Experten der AOK PLUS an der digitalen Unterstützung des Krankenhaus-**Entlassmanagements**. Hier geht es darum, die Arbeit von Sozialarbeitern zu erleichtern, zum Beispiel um eine Anschlussrehabilitation für Versicherte bei der AOK PLUS zu beantragen. Dafür können Daten, etwa Name und Anschrift des Versicherten, der Pflegegrad oder der Status der Zuzahlungsbefreiung digital übermittelt werden. Der Datenschutz ist dabei selbstverständlich gewährleistet.

Anreize für eine Niederlassung auf dem Land

Alternde Bevölkerung und ein hohes Durchschnittsalter bei den Thüringer Hausärzten: Angesichts dieser Entwicklung engagiert sich die Gesundheitskasse auf ganz unterschiedlichen Wegen dafür, mehr junge Ärzte für die Arbeit auf dem Land zu interessieren. Auch deshalb unterstützt sie seit Jahren die „Stiftung zur **Förderung ambulanter ärztlicher Versorgung** in Thüringen“; 2019 erneut mit einem Betrag von 100.000 Euro. Die Stiftung wurde im Juli 2009 vom Freistaat Thüringen und der Kassenärztlichen Vereinigung Thüringen gegründet, um gemeinsam etwas gegen den drohenden Ärztemangel zu tun. Unter anderem werden Famulaturen in Arztpraxen sowie Blockpraktika der Studierenden sowie die Anstellung von Hausärzten in Stiftungspraxen unterstützt. Die AOK PLUS hat sich von Anfang an engagiert und überwies seit 2010 nach und nach insgesamt 500.000 Euro an die Stiftung. Bisher konnten damit 44 Hausarzt-Stipendiaten gefördert werden. Davon

nehmen derzeit nach fünfjähriger Facharztausbildung die ersten 15 geförderten Ärzte als Hausarzt in Thüringen an der ambulanten Versorgung teil.

Das Geld der AOK PLUS wird ausschließlich zur Stipendienfinanzierung bereitgestellt. Geförderte Ärzte müssen sich verpflichten, nach der abgeschlossenen Facharztweiterbildung für mindestens vier Jahre in Thüringen ärztlich tätig zu sein.

Unterstützung durch Online-Programme: neu denken, sich besser fühlen

moodgym heißt ein kostenloses Online-Training für eine stärkere Psyche, das depressive Symptome bei Menschen verringern und Depressionen verhindern soll. Das Programm ist eine der weltweit am meisten untersuchten Online-Selbsthilfen bei depressiven Symptomen. Für Deutschland belegt eine Studie der Universität Leipzig die Wirksamkeit des Coachings. Demnach entwickeln sich depressive Symptome bei jenen Patienten stärker zurück, die neben der ärztlichen Behandlung moodgym nutzen – kurzfristig und langfristig. Auch ist die Wahrscheinlichkeit, dass Depressionssymptome verschwinden, bei Teilnehmern des Programms größer als bei anderen. Basis des ursprünglich in Australien entwickelten Programms ist die Verhaltenstherapie. Ein Expertenteam des Instituts für Sozialmedizin, Arbeitsmedizin und Public Health der Universität Leipzig übersetzte moodgym dann mit Förderung der AOK ins Deutsche. Das Training kann eine Behandlung sinnvoll ergänzen oder die Wartezeit bis zum Beginn einer Psychotherapie überbrücken, ersetzt aber weder die ärztliche Behandlung noch eine Behandlung mit Medikamenten.





Familiencoach für Angehörige Depressiver

Für Angehörige von Menschen mit depressiver Erkrankung ist der „[Familiencoach Depression](#)“ da. Er unterstützt im Umgang mit erkrankten Familienangehörigen oder Freunden und klärt über das Krankheitsbild Depression auf. Das interaktive Online-Programm besteht aus vier leicht verständlichen Trainingsmodulen, die Interessierte ganz nach den eigenen Bedürfnissen und unabhängig voneinander nutzen können.

ADHS-Elterntainer

Auch für die Eltern von Kindern mit einer Aufmerksamkeits-Hyperaktivitätsstörung (ADHS) stellt die Gesundheitskasse eine Online-Hilfe bereit. Das [ADHS-Elterntaining](#) hilft bei typischen Erziehungsproblemen. Besonders eignet es sich für hyperaktive und impulsive Kinder – mit oder ohne ADHS-Diagnose. Das Programm vermittelt anhand verschiedener Filmsequenzen einfache verhaltenstherapeutische Methoden und ist frei zugänglich. In Sachsen trifft die Diagnose ADHS auf gut 15 Prozent der AOK-Versicherten bis zum Alter von 18 Jahren zu, in Thüringen auf rund sechs Prozent.



PFLEGE

227.000 Pflegebedürftige bei der AOK PLUS

Wenn ein geliebter Mensch pflegebedürftig wird, ist das für alle Beteiligten eine große Herausforderung. Es gilt Anträge zu schreiben, Dokumente zu hinterlegen und Zuständigkeiten zu klären. Die AOK PLUS steht ihren pflegebedürftigen Versicherten – 2018 waren das 227.000 Menschen – sowie deren Angehörigen mit Rat und Tat zur Seite. Hier kommen die 41 Pflegeberater der Gesundheitskasse ins Spiel. Diese beraten und helfen bei der Organisation der [Pflege](#). Dafür kommen sie auch zu den Versicherten nach Hause, um dort alles in Ruhe zu besprechen. Es wird unter anderem geklärt, ob die Pflege daheim oder in einem Pflegeheim stattfinden soll. Für beide Möglichkeiten gibt es Hilfen, die die Pflegeberater auch ansprechen. Bei der Pflege zu Hause geht es um den pflegerechten Umbau der Wohnung und eventuell um die Auswahl des passenden [Pflegedienstes](#). Fällt die Entscheidung für ein Pflegeheim, helfen die Berater bei der Suche. Die Pflegeberaterinnen und Pflegeberater der Gesundheitskasse werden regelmäßig geschult. 2018 ging es in diesen Schulungen unter anderem um häufige Erkrankungen in der häuslichen Pflege, um Dehydration und Mangelernährung, um die Hygiene in der häuslichen Pflege sowie um das sensible Thema der Gewalt in der Pflege.

[Informationen](#) rund um die Pflege erhalten Betroffene zudem in den Filialen der Gesundheitskasse, am Telefon und im Internet. Fragen zu Leistungen und Pflegemöglichkeiten werden dort ebenso beantwortet wie Fragen zu Pflegegraden, zur Organisation von Pflege, zur Suche nach einem Pflegeheim oder einem Pflegedienst, zur Nachbarschaftshilfe oder zu kostenfreien Pflegekursen.

Ausführliche Informationen zu Vollmachten oder zur Patientenverfügung finden sich ebenfalls auf den Seiten der AOK PLUS.

Pflegekräfte digital geschult

Die AOK PLUS unterstützt auch ihre Vertragspartner, zum Beispiel mit besonderen Schulungen für Beschäftigte in stationären Pflegeeinrichtungen. Die [Pflege-Mediathek](#) bietet von Experten entwickelte und nach Themenbereichen geordnete Schulungsmodulare an. Die Teilnahme wird durch ein Zertifikat bestätigt. Ferner stehen auf den Seiten für Vertragspartner im Internet Vertragsinhalte und weitere nützliche Informationen sowie das E-Learning-Tool „Quick-check“ zur Pflegebegutachtung oder zur Hospiz- und Palliativversorgung bereit.



Telekonsil: Vernetzung von Hausarzt und Pflege

Um eine verbesserte Versorgung von Pflegebedürftigen und gleichzeitig um die Entlastung von Ärzten geht es beim Projekt [Telekonsil](#), das die AOK PLUS Ende 2018 gemeinsam mit zwei Hausarztpraxen, zwei stationären Pflegeeinrichtungen und einem ambulanten Pflegedienst in Leipzig gestartet hat. Dazu hat die Gesundheitskasse die Projektpartner mit Technikpaketen ausgestattet, zu denen Tablets mit Software zur Videokommunikation sowie Medizinprodukte, wie beispielweise ein 22-Kanal-EKG, ein Puls-oximeter und ein Dermatoskop 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, um die weitere Behandlung abzustimmen.

Auch die Pflegefachkräfte stationärer Pflegeeinrichtungen oder ambulanter Pflegedienste können die Technikpakete im Alltag einsetzen, etwa um den Hausarzt eines Pflegebedürftigen per Video hinzuzuschalten und das weitere Vorgehen zu beraten. Auch hier kann ein Facharzt per Dreierkonsil eingebunden werden.

Mit dem Pilotprojekt trägt die AOK PLUS dazu bei, die haus- und fachärztliche Versorgung in Pflegeeinrichtungen – auch mit Blick auf den Fachkräftemangel – zu sichern. Zudem werden unnötige stationäre Einweisungen und Facharztbesuche vermieden und alle Prozessbeteiligten durch den Einsatz von Telemedizin entlastet.





24/7

Für die AOK PLUS ist das Verpflichtung. Für ihre Versicherten und für ihre Vertragspartner ist die größte gesetzliche Krankenkasse in Sachsen und Thüringen zu jeder Zeit – und online von jedem Ort aus – erreichbar.

Unkompliziert und digital, ...

Von der Adressänderung bis zur Zuzahlungsbefreiung: In der **Online-Filiale** der AOK PLUS können Versicherte ihre Anliegen rund um die Uhr und von jedem Ort aus klären. Mehr als 150.000 Versicherte nutzten diesen Zugang 2018, zum Beispiel, um ihren Krankenschein digital einzureichen. Aber die Online-Filiale bietet noch mehr. Nach der Registrierung mit der Versichertennummer können Nutzer unter anderem Erstattungsanträge stellen, persönliche Daten ändern, Beratungstermine vereinbaren oder Behandlungsfehler melden. Auf eigenen Wunsch können sich Versicherte ihre AOK-Post anstatt per Brief in ein persönliches elektronisches Postfach zustellen lassen. Gutscheine für Gesundheitskurse können per Klick angefordert und zu Hause ausgedruckt werden. Ferner können bei der AOK PLUS versicherte Eltern über das Portal einen Antrag auf Kinderkrankengeld stellen. Spannend ist auch ein Blick in die elektronische Patientenquittung. Diese zeigt, was die letzte



Untersuchung beim Augenarzt oder der Besuch beim Zahnarzt gekostet hat. Das schafft Transparenz und trägt dazu bei, dass jede und jeder Einzelne nachvollziehen kann, welche Kosten durch Behandlungen bei Ärzten und anderen Leistungserbringern entstehen.

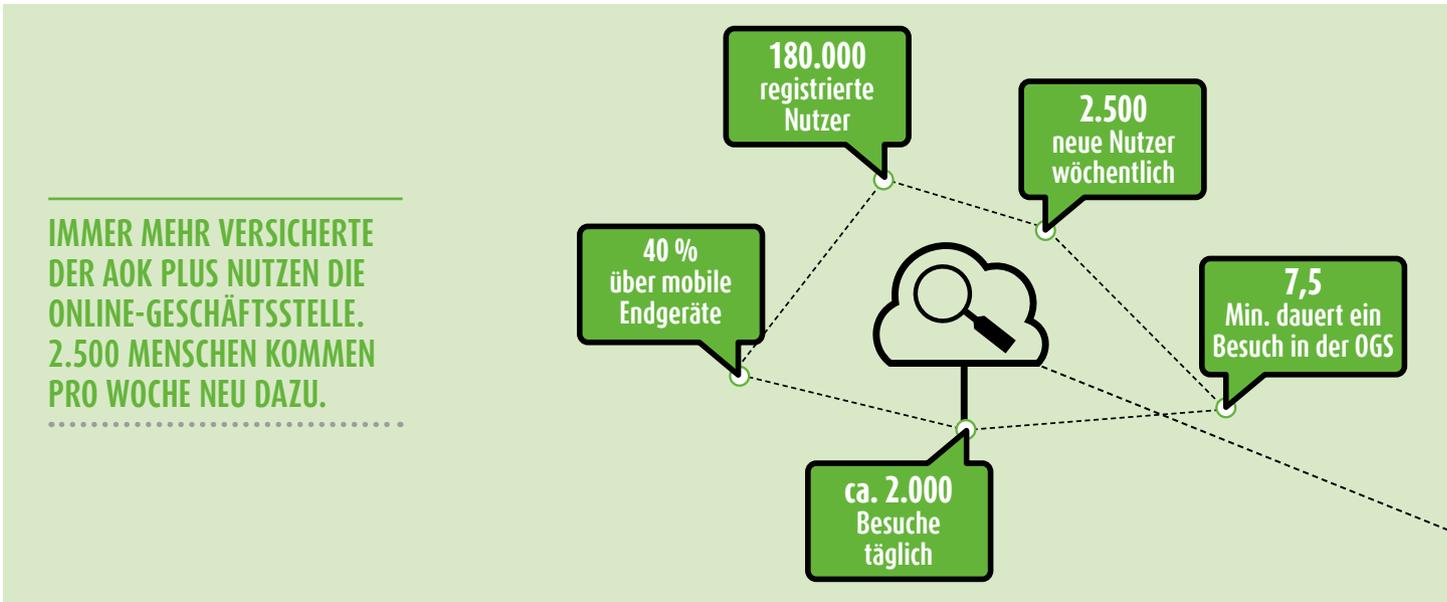
... und trotzdem ganz nah

Auch wenn die **AOK PLUS** auf Wunsch ihrer Versicherten und Vertragspartner vielfältige Online-Angebote bereitstellt, hat der persönliche Kontakt nach wie vor einen hohen Stellenwert. Deshalb erhält die Gesundheitskasse das flächendeckende Netz von 143 Filialen überall in Sachsen und Thüringen aufrecht und baut weiterhin an den ‚Filialen der Zukunft‘. Allein 2018 wurden zehn Filialen umgestaltet oder renoviert, bei 30 weiteren Filialen sind die Baumaßnahmen in vollem Gange. 63 ‚Filialen der Zukunft‘ sind bisher fertiggestellt. Auch werden Möglichkeiten der Digitalisierung genutzt, zum Beispiel für Videokonferenzräume.

Übersicht zur Entwicklung der Kundenkontakte	2017	2018
Persönliche Kontakte in den Filialen	2.560.000	2.640.000
Service-Hotline	2.028.118	1.972.339
E-Mails im Kundencenter	302.215	374.285
Faxe im Kundencenter	66.319	73.607
Chats im Kundencenter	(ab 01.05.2017) 8.589	13.304
Nutzer der Online-Geschäftsstelle	107.269	158.753
Gesamt	5.072.510	5.232.288

Mailen, telefonieren, chatten, faxen

Ob über das Service-Telefon, per E-Mail oder über den Live-Chat der AOK-PLUS: Versicherte und Vertragspartner erreichen die Gesundheitskasse auch auf diesen Wegen. Allein unter der kostenfreien Nummer 0800 1059000 beantworten mehr als 200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der AOK-PLUS-Kundenanfragen rund um die Uhr. Auch im Live-Chat kommt die Antwort auf die Fragen prompt. Und wer lieber von einem Experten der AOK PLUS angerufen werden möchte, klickt den Rückrufservice an, nennt das gewünschte Thema und die gewünschte Uhrzeit – und erhält einen Anruf. Unter 0800 105 9001 ist die AOK PLUS per Fax erreichbar.







NEUE IDEEN

setzt die AOK PLUS überall in Sachsen und Thüringen um. In Veranstaltungen für und mit Betrieben werden interessante Ideen diskutiert und weiterentwickelt, Start-ups werden gefördert. Und mit Maßnahmen zur Betrieblichen Gesundheitsförderung unterstützt die Gesundheitskasse Firmen und Einrichtungen dabei, dass Belegschaften gesund und die Betriebe attraktiv für Mitarbeiter bleiben.



Engagement für gesunde Belegschaften

Die AOK PLUS macht sich für gesunde Betriebe und gesunde Belegschaften stark. Mit ihren Beratungs- und Betreuungsangeboten hat sie im Jahr 2018 rund 325.000 Beschäftigte in 1.042 Unternehmen erreicht und über 6,6 Millionen Euro investiert. Dabei berieten und begleiteten Expertinnen und Experten der Gesundheitskasse Firmen zur Prozesssteuerung. Für eine verbesserte Gesundheitskompetenz und ein gesünderes Verhalten wurden Gesundheitstage, Kurse, Schulungen und Vorträge angeboten. Die Experten der Gesundheitskasse betreuen dabei Firmen aller Branchen und Größen.

AOK PLUS im Dialog

An Unternehmen und Geschäftspartner der AOK PLUS richtet sich die Veranstaltungsreihe „**AOK PLUS im Dialog**“. Diskutiert werden dabei aktuelle Themen aus Wirtschaft, Politik und Gesellschaft. Hochkarätige Referenten präsentieren in Vorträgen mit anschließender Podiumsdiskussion Wissen und Positionen zum Thema. 2018 nutzten rund 600 Unternehmer die Möglichkeit, mit zwölf Fachexperten und dem Vorstand der AOK PLUS zu diskutieren und für sie nützliche Beziehungen zu knüpfen. Thematisch ging es im Berichtsjahr um „Unternehmen und Führung“, „Unternehmen und Ernährung“ und „Unternehmen und Zukunft“. Die erste Veranstaltung 2019 war der „Digitalisierung in der Kundenbeziehung“ gewidmet. „Maximale Unterstützung, maximale Kundenzentrierung, maximaler Zugang zu unseren Leistungen“, fasste der stellvertretende Vorstandsvorsitzende der AOK PLUS, **Dr. Stefan Knupfer**, die Strategie der Gesundheitskasse zusammen. Das bedeute keine Abkehr vom Analogen, es gehe um intelligentes Verknüpfen, sodass jeder Versicherte den Weg wählen kann, der ihm am besten passt.

Förderung von eHealth-Start-ups

Gesundheit während und nach der Schwangerschaft sowie sensorgestützte Rehabilitation sind die zentralen Themen zweier junger Unternehmen namens Keleya und eCovery, die die AOK PLUS 2018/19 fördert. Beide Start-ups wurden von der Gesundheitskasse und dem SpinLab Leipzig für ihr gemeinsames, seit Januar 2018 laufendes Mentoring-Programm ausgewählt. Die Teams hinter eCovery und Keleya wurden dafür von Mentoren aus der AOK PLUS in der Leipziger Baumwollspinnerei bei der Weiterentwicklung ihrer Produkte begleitet. Die App Keleya ist ein persönlicher Gesundheits-Coach, der Frauen durch individuelle Workout- und Ernährungspläne hilft, in der Schwangerschaft und in der Zeit danach fit und entspannt zu sein. eCovery bietet einen sensorbasierten Reha-Assistenten und unterstützt damit die konventionelle Therapie von Physiotherapeuten. Mit der Auswahl der eHealth-Firmen für die neue Klasse im SpinLab knüpften die Gesundheitskasse und die Start-up-Schmiede an ihre positiven Erfahrungen aus den vergangenen Monaten an. Zu Beginn 2018 hatte die AOK PLUS erstmals zwei Start-ups aus dem eHealth-Bereich mit gefördert.

Praxistipps in Online-Seminaren

60 bis 90 Minuten dauert ein Online-Seminar, in dem Unternehmer, Existenzgründer und andere Interessierte Wissenswertes zu aktuellen Themen aus ganz unterschiedlichen Bereichen erfahren – verständlich von Experten aufbereitet kann das Erlernte sofort im beruflichen Umfeld eingesetzt werden. Mehr als 1.700 Interessierte nutzten das Angebot unter aok-business.de 2018.

AOK PLUS unterstützt gesunde Führung

Motivieren und auf die Gesundheit der Mitarbeiter achten: Die Anforderungen an **Führungskräfte** haben sich rasant verändert. Machte früher vor allem das Fachwissen eine kompetente Führungskraft aus, sind heute zunehmend weitere Kompetenzen gefragt, um Mitarbeiter so an die Betriebe zu binden. Das AOK-Programm „Gesund führen“ unterstützt Führungskräfte mit sechs Modulen dabei, ihr Führungsverhalten zu reflektieren und zu verbessern, die eigene Gesundheit zu stärken und Mitarbeiter gesund und leistungsfähig zu erhalten. Führungskräfte lernen unter anderem, wie sie ihr eigenes Stress- und Ressourcenmanagement verbessern können, entwickeln Führungskompetenzen weiter, erkennen eigene Stärken und eignen sich neues Wissen und Können an. Ein modular aufgebautes Online-Programm finden Interessierte auf den Seiten für **Unternehmen** im Internetauftritt der AOK PLUS.

BGF in Einrichtungen und Betrieben

Fallen Mitarbeiter wegen einer Erkrankung aus, ist das für alle Beteiligten eine Belastung. 2018 machten den Erwerbstätigen in Sachsen und Thüringen vor allem Erkrankungen des Muskel-Skelett-Systems, Atemwegserkrankungen sowie psychische Erkrankungen und Verletzungen zu schaffen. Die AOK PLUS hilft Betrieben sowie Einrichtungen dabei, die Belegschaft möglichst lange gesund und fit zu erhalten. Das nutzt den Unternehmen und den dort beschäftigten Menschen.

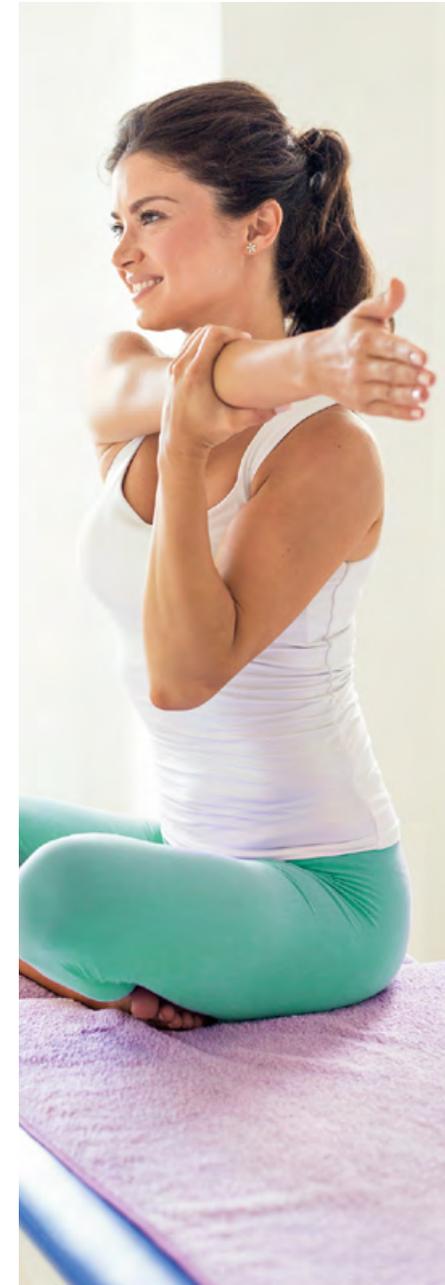
Mit der **Johannesbad Fachklinik & Gesundheitszentrum RAUPENNEST** in Altenberg, einer Fachklinik für konservative Orthopädie, Rehabilitation und Sportmedizin mit rund 200 Beschäftigten vereinbarte die AOK PLUS Anfang 2018 eine Zusammenarbeit im

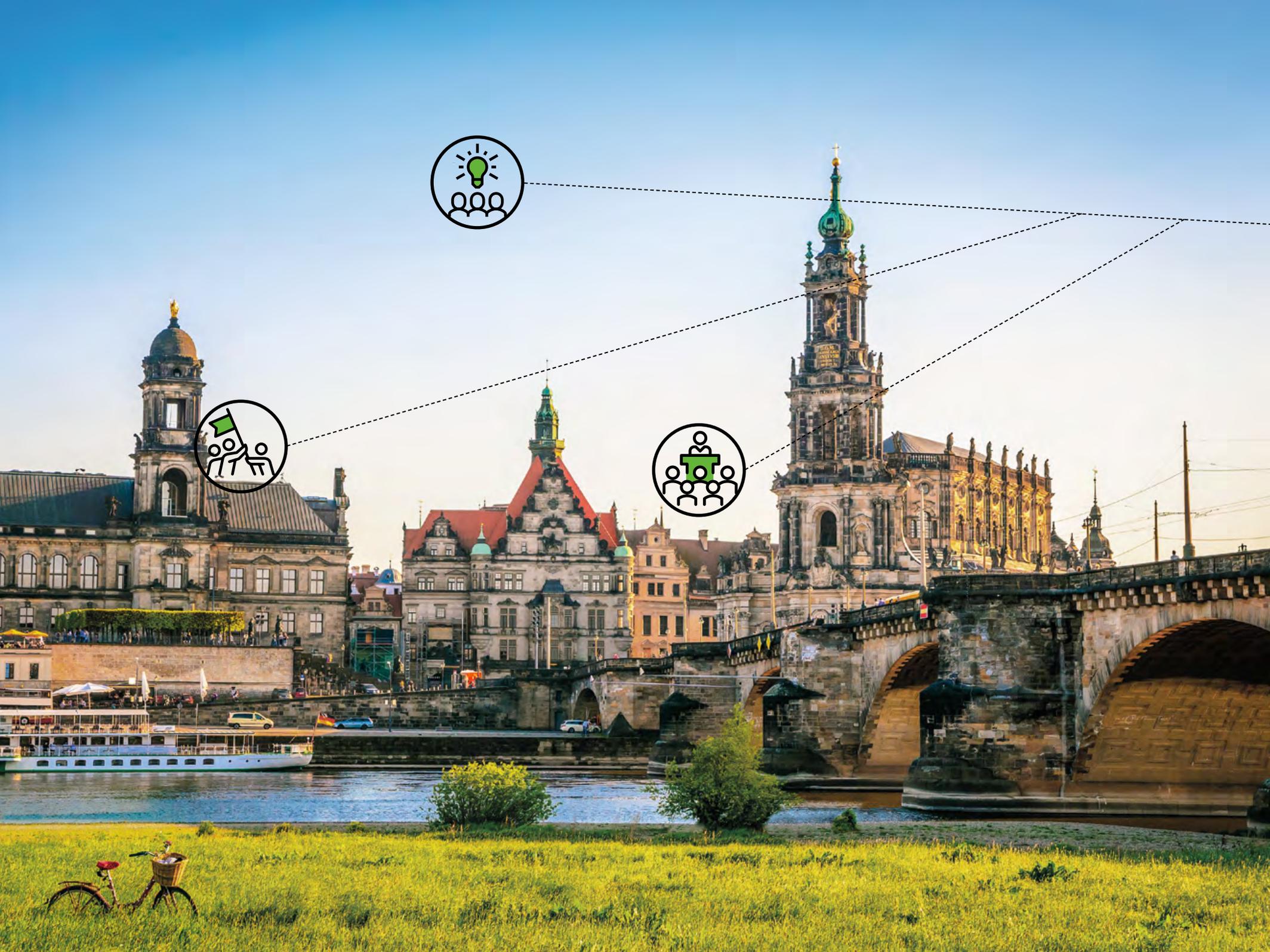
Betrieblichen Gesundheitsmanagement (BGM). 17 Workshops zur Arbeitssituation fanden 2018 in allen Bereichen der Fachklinik statt. Eines der wichtigsten Ergebnisse ist das 2019 eingeführte Projekt „Plätzetausch“, bei dem die Kolleginnen und Kollegen jeweils zwei Stunden lang die Arbeit des anderen besser kennenlernen können. Das Projekt mit dem Ziel eines wertschätzenden Umgangs untereinander wurde bisher gut genutzt; das Feedback ist positiv.

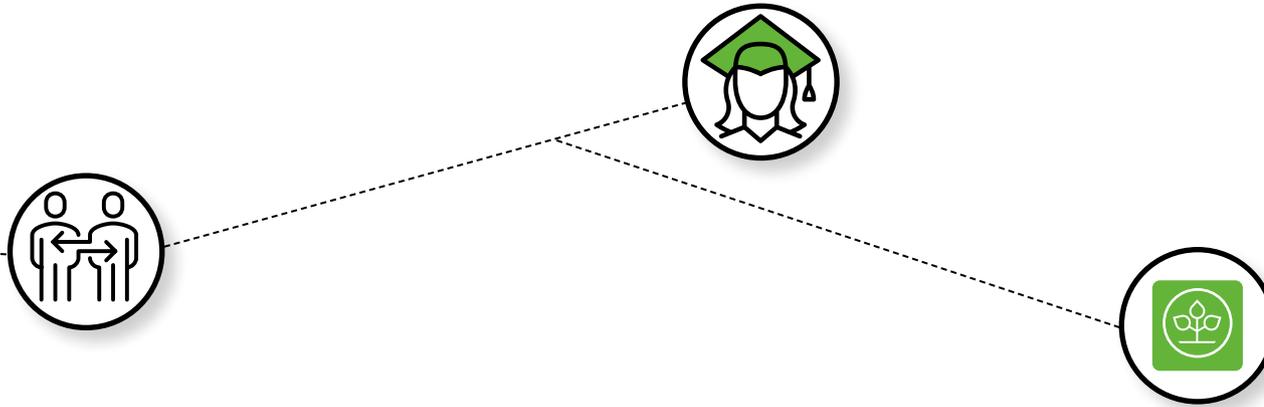
Gesundheitstage, Angebote zur Ernährungsberatung, die Etablierung des Arbeitskreises Gesundheit und die Prozessbegleitung zu Fragen der Mitarbeitergesundheit sind das Ergebnis der Zusammenarbeit von AOK PLUS und dem Verein **Der WENDEPUNKT** e. V. Hier arbeiten 130 Beschäftigte in den Bereichen Suchthilfe, Kinder- und Jugendhilfe sowie Schule an mehreren Standorten.

Gesundheitskompetenz Arbeitsloser stärken

Betriebliche Gesundheitsförderung hilft nicht nur den Belegschaften in Unternehmen, sondern auch Menschen, die auf der Suche nach einem Arbeitsplatz sind. In einem Projekt mit der Arbeitsagentur Mühlhausen ging es im Berichtsjahr zum Beispiel darum, Arbeitslosen gemeinsam mit weiteren Krankenkassen und der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) Bewegungs- und Ernährungskurse anzubieten, sie wieder an regelmäßige Termine heranzuführen. Gezeigt wurden Übungen, die die Teilnehmenden zu Hause leicht umsetzen konnten.







HAND IN HAND

Als größte gesetzliche Krankenversicherung in Sachsen und Thüringen fühlt sich die AOK PLUS in der Pflicht, zur Zukunftssicherung beizutragen. Auch deshalb treibt sie die Digitalisierung nicht nur in der Versorgung, sondern auch im eigenen Haus voran. Davon profitieren die Beschäftigten ebenso wie Versicherte und Vertragspartner. Bei der AOK PLUS arbeiten dafür alle Hand in Hand.



Attraktiver Arbeitgeber

Karrierechancen und vielfältige Zukunftsperspektiven in mehr als 100 Berufen, nah an den Menschen und Vorreiter beim Einsatz neuer Technologien für die Gesundheit: Die AOK PLUS ist ein **attraktiver Arbeitgeber**, der das Engagement der rund 7.400 bei der AOK PLUS arbeitenden Menschen zu schätzen weiß. Gut 80 Prozent dieser Beschäftigten sind Frauen. Von Apothekern und Medizinerinnen über Juristen, IT-Experten, Wirtschaftswissenschaftlern, Controllern, Sporttherapeuten und Pflegekräften bis hin zu Vertriebspezialisten und Mitarbeitern im telefonischen Servicecenter arbeiten hier Menschen mit ganz unterschiedlichen Interessen und Wissensgebieten zusammen. Sie sind für die AOK PLUS der Erfolgsfaktor Nummer eins. Deshalb bietet die Gesundheitskasse jungen Menschen interessante Ausbildungsplätze – 2018 waren 308 **Auszubildende** und BA-Studenten bei der AOK PLUS beschäftigt. Männern und Frauen mit Kindern oder Beschäftigten, die Angehörige pflegen, bietet die Gesundheitskasse Arbeitsplätze, die sie Familie und Beruf vereinbaren lassen. Dazu gehören digitale Lösungen und vielfältige Möglichkeiten der Weiterentwicklung. Das nehmen auch junge Menschen wahr, beispielsweise Datenwissenschaftler. Zwei dieser Data Scientists unterstützen die AOK PLUS seit der Jahresmitte 2018 darin, bei textbasierten Dialogsystemen, kurz Chatbots, und bei der Klassifikation von Dokumenten voranzukommen. Das Aufgabenfeld bei der AOK PLUS ist breit, die Arbeitsbedingungen für die Beschäftigten sind gut. Auch Schüler registrieren das. In der jährlichen Online-Studie zu Karrierevorstellungen, in der unter anderem gefragt wird, welche Firmen aus Schülersicht attraktiv sind, nimmt die Gesundheitskasse Rang 14 ein. Das Ranking des „trendence Schülerbarometers 2019“ zeigt die 100 beliebtesten Arbeitgeber Deutschlands.

Passgenaue Weiterbildung

Wer bei der AOK PLUS arbeitet, kann sich kontinuierlich weiterentwickeln. Denn die Gesundheitskasse nutzt die Möglichkeiten moderner Technologien nicht nur in der Kommunikation mit Versicherten und anderen Akteuren des Gesundheitswesens, sondern stellt sie auch ihren Beschäftigten zur Verfügung. Um die Rolle der Gesundheitslotsen auch künftig auszufüllen, brauchen sie die Instrumente für ein lebenslanges Lernen. Deshalb hat die AOK PLUS im vergangenen Geschäftsjahr mit verschiedenen neuen Formaten



wie Videos, Podcasts oder Lern-Apps experimentiert. Ziel ist es, den Beschäftigten eine passgenaue Weiterbildung anzubieten. Der Umgang mit neuen Technologien spielt dabei eine genauso wichtige Rolle wie neue, agile Arbeitsmethoden.

Miteinander arbeiten

Erfolgreich in einer angenehmen Umgebung arbeiten: effizient durch den Einsatz nützlicher Technologie, angenehm durch die Gestaltung der Arbeitsplätze und durch flexible Arbeitszeiten und flexible Stellenbesetzung. Telearbeitsplätze, Videokonferenzen, Raum-in-Raum-Arbeitsmöglichkeiten oder teilweise zu Hause arbeiten: Das gehört heute zum Arbeitsalltag bei der AOK PLUS. Technik wird überall dort eingesetzt, wo sie von lästiger Routine befreit und Raum beispielsweise für die individuelle Betreuung von Versicherten schafft. Auch interne Prozesse werden zunehmend überall dort digitalisiert, wo es sinnvoll und hilfreich ist, zum Beispiel bei der Teamentwicklung.

AOK PLUS Testsieger beim Nachhaltigkeitspreis

Unternehmen mit hohem Digitalisierungsgrad verbrauchen vergleichsweise viel Strom. Deshalb hat sich die AOK PLUS dafür entschieden, künftig nur Strom aus erneuerbaren Energien zu beziehen. Das auf Nachhaltigkeit ausgerichtete Wirtschaften der AOK PLUS wird von Kunden wahrgenommen. Sie wurde beim Nachhaltigkeitspreis 2018 im Bereich „regional geöffnete Krankenkassen“ zum Testsieger gekürt. Bundesweit haben Kunden das nachhaltige Engagement von fast 1.500 Unternehmen und Marken bewertet. Ausgewertet wurden mehr als 465.000 Verbraucherurteile.

Gesundheit und Engagement im Blick

Die AOK PLUS fördert auch im eigenen Haus Gesundheit und Engagement. Dazu gehört seit Mitte 2018 ein digitales, appbasiertes Achtsamkeitstraining, mit dem erste positive Erfahrungen im Umgang mit Stress gesammelt wurden. Zusätzlich wird die Belegschaft anhand eines webbasierten Angebots der Firma Froach Media GmbH zu mehr Kurzpausen mit Bewegung angeregt. Darüber hinaus unterstützt die AOK PLUS mit Möglichkeiten mobiler Arbeit, flexibler Arbeitszeitgestaltung und vielfältigen Hilfestellungen Beschäftigte bei der Vereinbarkeit von Beruf und Familie und berücksichtigt dabei zunehmend die Herausforderungen, wenn Mitarbeiter Angehörige pflegen.



Zahlen, Daten, Fakten

Krankenversicherung		
Erfolgsrechnung	2017	2018
Einnahmen in TEUR		
Zusatzbeitragssatz	373.950	396.938
Zuweisungen aus dem Gesundheitsfonds	10.486.636	11.024.199
Vermögenserträge	14.392	10.407
Erstattungen	18.151	20.751
Einnahmen aus Ersatzansprüchen	19.606	20.932
Sonstige Einnahmen	8.605	10.208
Summe	10.921.340	11.483.435
Ausgaben in TEUR		
Leistungsausgaben	10.343.643	10.813.185
Sonstige Ausgaben	102.212	101.603
Verwaltungs- und Verfahrenskosten	432.177	466.914
Summe	10.878.031	11.381.702
Ergebnis	43.309	101.733

In diesen sowie in den folgenden Tabellen sind Rundungsdifferenzen möglich.

Krankenversicherung		
Vermögensrechnung	2017	2018
Aktiva in TEUR		
Barmittel und Giroguthaben	7.459	15.271
Kurzfristige Geldanlagen	1.815.260	1.783.250
Forderungen	368.795	297.597
Andere Geldanlagen	1.038.622	1.095.581
Mittel für die Altersvorsorgezusagen	208.413	209.903
Übrige Aktiva	49.634	129.118
Verwaltungsvermögen	304.947	300.238
Sondervermögen AAG	96.729	121.997
Summe	3.889.859	3.952.956

Passiva in TEUR		
Zahlungsmittel für AAG	95.685	117.522
Kurzfristige Verpflichtungen	1.712.498	1.627.683
Rückstellungen aus Altersteilzeitvereinbarungen nach dem Altersteilzeitgesetz und Altersvorsorgezusagen	123.771	122.234
Sonstige Passiva	32.228	32.840
Sondervermögen AAG	96.729	121.997
Netto-Reinvermögen	1.828.948	1.930.681
Summe	3.889.859	3.952.956

Ausgabenbereiche

	Anteil an Gesamtausgaben	Ausgaben 2018 je Vers.
Ärzte	15,4	539,30
Zahnärzte	4,2	147,26
Zahnersatz	1,4	48,34
Arzneimittel	16,6	579,20
Krankengeld	5,1	179,75
Heil- und Hilfsmittel	7,1	248,48
Krankenhaus	32,8	1.143,96
Sonstige Leistungen	12,4	431,76
Verwaltungskosten	4,1	143,27
Sonst. Aufwendungen	0,9	31,18
Summe	100,0	3.492,50

Entwicklung der Leistungsausgaben AOK PLUS		2017	2018	Veränd. je Vers.
gesamt	Je Versicherten in EUR	3.271,92	3.318,06	1,4
	Absolut in TEUR	10.343.643	10.813.185	4,5
Ärzte	Je Versicherten in EUR	540,74	539,30	-0,3
	Absolut in TEUR	1.709.446	1.757.530	2,8
Zahnärzte	Je Versicherten in EUR	142,69	147,26	3,2
	Absolut in TEUR	451.103	479.910	6,4
Zahnersatz	Je Versicherten in EUR	47,40	48,34	2,0
	Absolut in TEUR	149.860	157.529	5,1
Arzneimittel	Je Versicherten in EUR	579,26	579,20	0,0
	Absolut in TEUR	1.831.226	1.887.561	3,1
Krankengeld	Je Versicherten in EUR	163,90	179,75	9,7
	Absolut in TEUR	518.158	585.786	13,1
Heil- und Hilfsmittel	Je Versicherten in EUR	233,08	248,48	6,6
	Absolut in TEUR	736.833	809.779	9,9
Krankenhaus	Je Versicherten in EUR	1.146,43	1.143,96	-0,2
	Absolut in TEUR	3.624.259	3.728.023	2,9
Sonstige Leistungen	Je Versicherten in EUR	418,42	431,76	3,2
	Absolut in TEUR	1.322.758	1.407.067	6,4
Davon				
	Fahrkosten	86,57	91,08	5,2
	Soziale Dienste	38,43	42,19	9,8
	Früherkennung	26,95	27,91	3,6
	Schwangersch./M.	67,03	67,68	1,0
	Kuren	21,15	23,22	9,8
	Häusl. Krankenpfl.	119,11	117,97	-1,0
	Übrige Leistungen	59,16	61,70	4,3

Entwicklung der Leistungsausgaben

Einnahmen	2017	2018
Je Versicherten in EUR	3.454,66	3.523,73
Absolut in Mio. EUR	10.921	11.483
Ausgaben	2017	2018
Je Versicherten in EUR	3.440,96	3.492,51
Absolut in Mio. EUR	10.878	11.382
Ergebnis		
Je Versicherten in EUR	13,70	31,22
Absolut in Mio. EUR	43	102

Prozentuale Veränderungen der Leistungen je Versicherten

Gesamt	1,4
Ärzte	-0,3
Zahnärzte	3,2
Zahnersatz	2,0
Arzneimittel	0,0
Krankengeld	9,7
Heil- und Hilfsmittel	6,6
Krankenhaus	-0,2
Sonstige Leistungen	3,2

Krankenversicherung		
Versichertenstruktur	2017	2018
Mitglieder gesamt	2.586.789	2.645.132
Pflichtversicherte Beschäftigte	1.255.419	1.321.712
Arbeitslose	223.079	207.700
Sonstige Pflichtmitglieder	57.077	57.280
Pflichtversicherte Rentner	922.323	923.433
Freiwillige Mitglieder	128.891	135.007
Mitversicherte Familienangehörige	574.549	613.753
Versicherte	3.161.338	3.258.885

Pflegeversicherung

Vermögensrechnung	2017	2018
Aktiva in TEUR		
Barmittel und Giroguthaben	19	7.149
Kurzfristige Geldanlagen	197.487	100.999
Forderungen	162.099	169.898
Übrige Aktiva	33.549	34.725
Summe	393.154	312.770
Passiva in TEUR		
Kurzfristige Verpflichtungen	114.670	119.523
Zeitliche Rechnungsabgrenzung	577	428
Überschuss der Aktiva	277.908	192.819
Summe	393.154	312.770

Pflegeversicherung		
Leistungsausgaben im Detail in TEUR	2017	2018
Pflegesachleistungen	398.968	396.372
Pflegegeld	551.144	583.802
Leistungen für Pflegepersonen	61.625	87.763
Betreuungsleistungen	170.681	199.872
Stationäre Leistungen	953.504	937.324
Übrige Leistungen	210.404	241.148
Summe	2.346.326	2.446.281

Pflegeversicherung		
Erfolgsrechnung	2017	2018
Einnahmen in TEUR		
Beiträge	998.314	1.088.535
Vermögenserträge	27	-90
Einnahmen aus Ersatzansprüchen	1.416	1.574
Einnahmen aus dem Ausgleichsfonds	1.494.271	1.359.287
Sonstige Erträge	9	8
Summe	2.494.036	2.449.313
Ausgaben in TEUR		
Leistungsausgaben	2.346.326	2.446.281
Verwaltungs- und Verfahrenskosten	89.381	88.023
Sonstige Ausgaben	54	98
Summe	2.435.761	2.534.402
Überschuss der Einnahmen in TEUR	58.275	-85.088

plus.aok.de