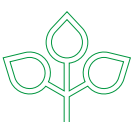


AOK NordWest

Bilanz 2016



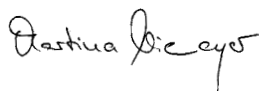
ES KOMMT
NICHT DARAUF AN,
DIE ZUKUNFT
VORAUSZUSAGEN,
SONDERN DARAUF,
AUF DIE ZUKUNFT
VORBEREITET
ZU SEIN.

Perikles (um 500–429 v. Chr.), athenischer Politiker und Feldherr

Inhaltsverzeichnis

	Seite
VORWORT	
AOK NordWest – Innovationen beleben unsere Gesellschaft	5
WIR ÜBER UNS	
Selbstverwaltung – Zukunft gestalten	6
AOK NordWest – Zahlen und Fakten 2016	9
AOK-Tag 2016 – E-Health: Wer kennt das richtige Rezept?	10
IM FOKUS	
Digitalisierung	15
Kampagne Mehr.Wert.AOK.	16
Innovationsfonds	19
Neue Impulse	20
Abrechnungsmanipulationen	23
Arzneimittelausgaben	24
Betriebliche Gesundheitsförderung	27
Schulprogramme	28
Selbsthilfeförderung	31
ServiceCenter	32
BILANZ 2016	
Krankenversicherung	36
Pflegeversicherung	38
Arbeitgeberaufwendungen	40
Impressum	43

Der Vorstand der AOK NordWest seit 1. Januar 2016



Dr. Martina Niemeyer
Stellvertretende
Vorstandsvorsitzende



Tom Ackermann
Vorstandsvorsitzender



Thomas Haeger
Leiter der Landesdirektion
Schleswig-Holstein und
Bevollmächtigter des Vorstands

Innovationen beleben unsere Gesellschaft

Im Jahr 2016 beriet und entschied der Verwaltungsrat der AOK NORDWEST auch über zukunftsweisende Weichenstellungen für das Unternehmen. Wesentliches Ziel war es dabei, sich Herausforderungen wie dem digitalen Wandel oder der Entwicklung eines internen organisatorischen Zielbilds zu stellen, um die AOK NORDWEST weiterhin wettbewerbsfähig im Gesundheitsmarkt zu positionieren.

Neue Chancen durch E-Health

Während Google, Apple und Co. weltweit den digitalen Markt auch im Bereich Gesundheit erobern, hinkt das Gesundheitswesen in Deutschland noch immer hinterher – und das trotz des seit Anfang 2016 geltenden E-Health-Gesetzes. Über Chancen und Risiken von Telemedizin, Online-Angeboten und interaktiven Kommunikationswegen für die Versorgung diskutierten beim 3. AOK-Tag auf Einladung der Selbstverwaltung Experten aus Gesundheitswesen, Politik und Wirtschaft.

Digitale Möglichkeiten nutzen

In unserer Gesellschaft entstehen durch die digitalen Möglichkeiten immer neue Formen der Zusammenarbeit und Kommunikation. So können Prozesse effektiver und effizienter gestaltet werden. Die AOK NORDWEST nutzt diese Chancen im Sinne ihrer Versicherten. So entwickelt sie zunehmend mehr digitale Angebote und ermöglicht damit neben persönlichen, telefonischen und schriftlichen Kontakten auch den digitalen Austausch.

Zukunft aktiv mitgestalten

Gute Ideen für eine bessere Versorgung sind im Gesundheitswesen immer gefragt. Mit einem bundesweiten 1,2-Milliarden-Innovationsfonds aus Mitteln der gesetzlichen Krankenversicherung und des Gesundheitsfonds werden Versorgungsprojekte und Forschungsvorhaben gefördert. Sie sollen insbesondere die sektorenübergreifende Versorgung verbessern und neue Impulse setzen. Ganz konkret sollen sie für mehr Qualität und Effizienz sorgen, Versorgungsdefizite beheben und die interdisziplinäre Zusammenarbeit verbessern. Auch die AOK NORDWEST beteiligt sich.

Gesundheit am Arbeitsplatz

Die AOK NORDWEST bietet mit dem „Service Gesunde Unternehmen“ professionelle Unterstützung für die Betriebliche Gesundheitsförderung an. Im Zuge des gesellschaftlichen Wandels haben sich die Arbeitsbedingungen in den vergangenen Jahren neu gestaltet. Um den Veränderungen erfolgreich zu begegnen, müssen sich Unternehmen mithilfe ausgefeilter Strategien entsprechend weiterentwickeln. Beim Thema Gesundheit hilft die AOK NORDWEST. Im Jahr 2016 profitierten viele Unternehmen von dem umfassenden Beratungs- und Serviceangebot der Gesundheitskasse.

Fit und clever

Die Zukunft liegt in den Händen unserer Kinder. Bildung und Gesundheit hängen eng zusammen. Daher engagiert sich die AOK NORDWEST an den Schulen unserer Regionen Nord und West. Die Schulprogramme unterstützen altersgerecht den Weg zu einem gesundheitsfördernden Lebensstil. Dazu gehören vor allem Programme, die sich in den Unterricht integrieren lassen und Schulentwicklung und Gesundheitsförderung verbinden. Über 160.000 Schülerinnen und Schüler haben 2016 an den Schulprogrammen teilgenommen.

Mehrwert durch mehr Service

Optimaler Service ist das Ziel der AOK NORDWEST Service-Center. Telefonische Anfragen und Anfragen per E-Mail können jetzt noch schneller und zum größten Teil fallabschließend bearbeitet werden. Seit Anfang 2016 wurden acht ServiceCenter eingerichtet. Sie garantieren im Unterschied zu gängigen Info-Hotlines eine individuelle und umfassende Beratung. Außerdem bieten sie Versicherten den Vorteil, auch außerhalb der Öffnungszeiten direkt mit der AOK NORDWEST in Kontakt zu treten. ■

Zukunft gestalten

Die Selbstverwaltung ist als demokratisches Element ein tragendes Prinzip der gesetzlichen Krankenversicherung. Sie setzt sich aus Vertretern der Versicherten und Arbeitgeber zusammen und nimmt ihre Aufgaben autonom wahr. Damit steht die Selbstverwaltung für Partizipation, Bürgerengagement und lebendige Demokratie. Sie schafft Räume, um Zukunft zu gestalten.

AOK-Tag der Selbstverwaltung

Im Fokus des AOK-Tages stehen Diskussionen vor dem Hintergrund des stetigen gesellschaftlichen Wandels und den damit verbundenen Herausforderungen. 2012 wurde erstmals ein AOK-Tag der Selbstverwaltung durchgeführt. Ziel war es, über die zentrale Rolle der Selbstverwaltung und die Position der AOK NordWest zu relevanten gesundheitspolitischen Themen öffentlich zu informieren. Der Verwaltungsrat der AOK NordWest lädt alle zwei Jahre namhafte Expertinnen und Experten aus Politik, Wissenschaft und Praxis ein, um unter wechselnden Fragestellungen aktuelle gesundheitspolitische Themen zu diskutieren. Der AOK-Tag 2016 stand unter dem Titel „Herausforderung E-Health: Chancen der Digitalisierung im Gesundheitswesen“. Im Beisein zahlreicher Gäste wurde beleuchtet, wie eAkte, Telemedizin, Gesundheits-Apps und Co. zeitnah, sicher und vor allem patienten- und nutzerorientiert in die Gesundheitsversorgung integriert werden können. Weiteres zum AOK-Tag 2016, siehe Seite 10.

Projekt AOK NordWest 2020

Zur langfristigen Erreichung und Absicherung der ambitionierten Unternehmensziele hat der Verwaltungsrat sich auch mit den zukunftsgerichteten Herausforderungen in der gesetzlichen Krankenversicherung (GKV) und speziell in der AOK NordWest beschäftigt. Mit seiner Entscheidung für das Projekt AOK NordWest 2020 hat der Verwaltungsrat dabei die entscheidenden Weichen gestellt, damit die AOK NordWest steigenden Gesundheitsausgaben sowie den Herausforderungen einer fortschreitenden Automatisierung (Digitalisierung) und dem demografischen Wandel mit innovativen Strategien, Strukturen und Prozessen in einer zeitgemäßen Organisationsstruktur erfolgreich begegnen kann. ■



Weitere Schwerpunkte der Arbeit des Verwaltungsrates der AOK NordWest in 2016:

- Abnahme der Jahresrechnungen 2015 und Entlastung des Vorstandes
- Festlegung des kassenindividuellen Zusatzbeitrages 2017 auf weiterhin 1,1 v.H.
- Feststellung der Haushaltspläne 2017
- Änderungen der Satzung der AOK NordWest

Sozialwahl

Alle sechs Jahre werden die Organe der sozialen Selbstverwaltung bei den Sozialversicherungsträgern neu gewählt. Bei der AOK NordWest ist dies der Verwaltungsrat, der aus jeweils 15 Vertreterinnen und Vertretern der Versicherten und Arbeitgeber besteht. 2017 ist Wahljahr. Wesentliche Vorbereitungen werden aber regelhaft schon ein Jahr vor dem eigentlichen Wahltermin getroffen. Bei vielen Versicherungsträgern erfolgt die Wahl durch eine sogenannte Friedenswahl.

Dabei einigt man sich sowohl auf Versicherten- als auch auf Arbeitgeberseite jeweils auf eine gemeinsame Vorschlagsliste. Auch bei der AOK NordWest wird der neue Verwaltungsrat, der erstmals im Herbst 2017 zusammentritt, auf der Basis einer Friedenswahl gebildet.



Johannes Heß



Georg Keppeler

Selbstverwaltung vor Ort

Neben dem Verwaltungsrat engagieren sich vor Ort ehrenamtliche Vertreterinnen und Vertreter der Versicherten und Arbeitgeber in Regionalbeiräten. Diese Regionalbeiräte stärken den regionalen Bezug und entsenden z. B. Mitglieder in die Widerspruchsausschüsse. Diese werden einberufen, wenn Versicherte oder Arbeitgeber mit einer Entscheidung der AOK nicht einverstanden sind und Widerspruch einlegen. Sie nehmen damit eine wichtige Kontrollfunktion wahr. ■

Aktueller Verwaltungsrat

Gruppe der Arbeitgeber	Gruppe der Versicherten
Martin Behrendt	Gerhard Bialk
Ernst-Peter Brasse	Klaus-Dieter Bink
Burkhard Deppe	Bernd Dreisbusch
Marc-Henning Galperin	Enrico Ehlert
Johannes Heß	Georg Keppeler
Sebastian Koch	Eva-Maria Kerkemeier
Ralf Kuhnert	Helmut Kolbe
Annette Nedderhoff	Ulrike Mandel-Gier
Axel Stehr	Franz Josef Nordhaus
Stephan Stracke	Torsten Reeke
Werner Sülberg	Jürgen Reimer
Eckhard Ulrich	Kai-Uwe Schmölder
Prof. Dr. Volker Verch	Bettina Schwerdt
Manfred Volmer	Bernhard Tenhofen
Prof. Beate Wiemann	Peter Walther

Stand: 31.12.2016

Verwaltungsrat mit doppeltem Vorsitz

Johannes Heß und Georg Keppeler sind alternierende Vorsitzende des Verwaltungsrats. Bis März 2016 war Johannes Heß Vorsitzender, am 1. April 2016 hat Georg Keppeler für ein Jahr den Vorsitz übernommen. Die Tätigkeit im Verwaltungsrat ist ehrenamtlich. Dort sind die Gruppen der Versicherten und Arbeitgeber mit jeweils 15 Personen vertreten. Sie werden alle sechs Jahre in den Sozialwahlen ermittelt.



Zahlen und Fakten 2016

Der 1. Oktober 2010 ist die Geburtsstunde der AOK NORDWEST – einer freiwilligen Vereinigung der AOK Schleswig-Holstein und der AOK Westfalen-Lippe. Mit einem Haushaltsvolumen von 22,02 Milliarden EUR¹⁾ zählt die AOK NORDWEST auch 2016 zu den zehn finanzkräftigsten gesetzlichen Krankenkassen Deutschlands.

In den Regionen Nord und West stehen 6.796 qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über 2,76 Millionen Versicherten und deren Arbeitgebern zur Seite. Damit gehört die Gesundheitskasse zu den bedeutendsten Arbeitgebern in der jeweiligen Region. ■

Die Mitglieder und Mitarbeiter

Versicherte	2.766.838
Mitglieder	2.082.205
Betreute Arbeitgeber¹⁾	177.000
Regionaldirektionen	17
Niederlassungen	62
Kundencenter	über 180
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter²⁾	6.796 davon 2.039 (30 %) männlich und 4.757 (70 %) weiblich; 38,43 % Teilzeit
Durchschnittsalter der Mitarbeiter	46,35 Jahre ohne Auszubildende
Auszubildende³⁾	509
Kassenbezirk	Bundesland Schleswig-Holstein (Region Nord); Regierungsbezirke Arnsberg, Detmold und Münster im Bundesland Nordrhein-Westfalen (Region West)
Größe des Kassenbezirks	15.731 km² (Region Nord) 21.418 km² (Region West)

Stand: 31.12.2016

¹⁾ gerundet

²⁾ ohne Beurlaubte und Auszubildende

³⁾ Ausbildung zum/zur Sozialversicherungsfachangestellten, Fachinformatiker/-in (Bereich Anwendungsentwicklung), Kaufmann/-frau für Bürokommunikation

Die Umsätze (in EUR)

Haushaltsvolumen

Krankenversicherung	8.992,970 Mio.
Pflegeversicherung	1.433,382 Mio.
Ausgleich Arbeitgeberaufwendungen	271,620 Mio.
Auftragsgeschäft	11.319,278 Mio.
Gesamt	22.017,250 Mio.

Durchschnittlicher Umsatz je

Arbeitstag	87,370 Mio.
Stunde	10,921 Mio.
Minute	0,182 Mio.
Sekunde	0,003 Mio.

Stand: 31.12.2016

Die Vertragspartner

Niedergelassene Vertragsärzte	17.619
Niedergelassene Psychotherapeuten	3.339
Niedergelassene Vertragszahnärzte	5.913
Kieferorthopäden	420
Krankenhäuser davon 4 Universitätskliniken	246
Apotheken	2.348
Sonstige Heilpersonen z. B. Physiotherapeuten, Logopäden, Ergotherapeuten, Podologen	14.010
Träger des Rettungsdiensts davon 8 private Träger	42
Gesundheitshandwerker und Lieferanten von Hilfsmitteln	10.078

Stand: 31.12.2016 (teilweise gerundet)

E-Health: Wer kennt das richtige Rezept?

Digitaler Wandel im Gesundheitswesen – welche Chancen bietet er? Sicher ist: Der Gesundheitsmarkt wird sich verändern. Wie ist der Status quo, und wie geht es weiter? Dazu trafen sich bei der AOK NordWest in Dortmund Anfang Oktober 2016 auf Einladung der Selbstverwaltung mehr als 100 Gäste aus Gesundheitswesen, Politik und Wirtschaft beim 3. AOK-Tag. Namhafte Expertinnen und Experten erörterten in ihren Vorträgen und Podiumsdiskussionen die Chancen und Risiken von Telemedizin, Online-Angeboten und interaktiven Kommunikationswegen.

Google, Apple und Co. machen es vor: Mehr als 100.000 Gesundheits-Apps auf dem Markt, und rund 30 Prozent aller Deutschen nutzen sie per Smartphone. Die Digitalisierung gewinnt an Fahrt, und täglich kommen neue Ideen hinzu. Doch Deutschland diskutiert noch über das „Wie“ und „Wann“. Auch das Gesundheitswesen hinkt dem Fortschritt weit hinterher. Kernthemen sind: Telematik-Infrastruktur (TI) und elektronische Gesundheitskarte (eGK), Telemedizin, elektronische Rezepte und Verordnungen, eFall- und Patientenakten, eArztbriefe, eMedikationsplan, Notfalldatenmanagement und Telekonsile.

Wegbereiter: eGK und TI

Der Weg zu mehr E-Health und Digitalisierung ist nur mit der elektronischen Gesundheitskarte (eGK) sowie einer einheitlichen, sicheren und stabilen Telematik-Infrastruktur (TI) möglich. Gemeinsam sind sie in der Lage, den Weg des Patienten durch das Gesundheitssystem digital abzubilden und Medienbrüche mit Informationsverlusten zu verhindern.

Aktuelle Lage:

- Die Umstellung von der Krankenversichertenkarte auf eine echte eGK mit zahlreichen Funktionen verlief bisher nur schleppend.
- Flächendeckend fehlen noch Geräte, die eGKs lesen und Zugang zu entsprechenden Informationen geben.
- Eine funktionierende Telematik-Infrastruktur (TI) ist noch nicht vorhanden. Sie ist zwingend notwendig für den Austausch über digitale Anwendungen.

Sichere und effiziente Kommunikation

Anlaufprobleme, die jedoch nicht verhindern können, dass Online-Angebote und interaktive Kommunikationswege bei der Beratung von Versicherten in Zukunft Standard sein werden. Denn: Mit digitalen Lösungen wird die Kommunikation zwischen niedergelassenen Ärzten, Apotheken, Pflegekräften, Krankenhäusern und Krankenkassen sicherer und effizienter.

Politik und Gesellschaft Hand in Hand

Laut E-Health-Gesetz sollen bereits im Jahr 2018 alle Arztpraxen mit Kliniken, Apotheken, dem Rettungsdienst und den Krankenkassen vernetzt sein. Ein großes Ziel. Bisher existieren lediglich regionale Insellösungen. Auch die Politik ist in der Pflicht, telemedizinische Anwendungen vor allem in ländlichen Regionen wirksam und nachhaltig einzuführen.

Der Bedarf ist da

Eine McKinsey-Studie ermittelte, dass drei von vier Patientinnen und Patienten digitale Services nutzen würden. Ihre Bedingungen: benutzerfreundlich, effizient und schnell. Digitalisierung soll allerdings nicht die individuelle Beratung ersetzen. Oberste Priorität haben nach wie vor das persönliche Gespräch und der Schutz persönlicher Daten.

Im Ergebnis waren sich die Experten einig: Digitalisierung im Gesundheitswesen bringt viele neue Chancen, aber auch neue Herausforderungen mit sich. Für den Gesundheitsmarkt müssen dabei Sicherheit, Qualität und Effizienz der Versorgung die zentralen Maßstäbe sein. ■



MIT ANDEREN
MENSCHEN
ZUSAMMEN
ERREICHEN WIR
MEHR ALS
ALLEINE.

Dalai Lama (* 1935), (Das Lächeln des Himmels), eigentlich Tenzin Gyatso, 14. geistiges und politisches Oberhaupt der Tibeter, wurde 1989 mit dem Friedensnobelpreis ausgezeichnet.



Digitalisierung

Die AOK NORDWEST im digitalen Zeitalter

Die Digitalisierung verändert unser Leben privat und beruflich – das spürt jeder. Im Gesundheitswesen führen moderne digitale Lösungen dazu, dass beispielsweise Patienten besser versorgt werden und die Beschäftigten effektiver und effizienter arbeiten können.

Der digitale Wandel bringt auch für die AOK neue Strukturen, Prozesse und Geschäftsmodelle mit sich. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können durch einen elektronischen Posteingang, die automatische Erfassung wiederkehrender Aufgaben oder neue Kommunikationsmöglichkeiten entlastet werden. So entstehen Freiräume für qualitativ anspruchsvolle Aufgaben, wie zum Beispiel die Kundenberatung.

Digitalisierung führt zu einer Weiterentwicklung der Unternehmenskultur. Dabei geht es nicht nur um neue Formen der Führung und der Zusammenarbeit, sondern auch um neue Berufsbilder.

Digitaler Unfallfragebogen

Die AOK NORDWEST ist in Sachen Digitalisierung gut unterwegs. Seit dem 01.08.2016 wird ein maschinenlesbarer Unfallfragebogen eingesetzt. Ziel ist es, diesen automatisiert und ohne aktives Eingreifen der Sachbearbeiterin oder des Sachbearbeiters im Rahmen der „Dunkelverarbeitung“ zu bearbeiten.

„Dunkelverarbeitung“ ist ein Geschäftsprozess, bei dem ein Vorgang vollständig automatisiert abläuft. Die für die Bearbeitung nötigen Angaben werden maschinell erfasst und die Antworten der Versicherten anhand eines fachlichen Regelwerks bewertet. Nur in wenigen Fällen muss manuell eingegriffen werden.

Online-ServiceCenter

Die AOK NORDWEST bietet allen Kunden zusätzlich einen internetgestützten Kommunikations- und Servicekanal. Das Online-ServiceCenter steht den Versicherten unter nordwest.meine.aok.de rund um die Uhr zur Verfügung. Sie können persönliche Daten einsehen und ändern, über das elektronische Postfach sicher mit der AOK kommunizieren oder ihre Versicherungszeiten abgleichen.

Dokumentencenter

Hier können Formulare im PDF-Format jederzeit heruntergeladen und online ausgefüllt werden. Das Dokumentencenter bietet eine Vielzahl von Serviceleistungen. Wer beispielsweise eine elektronische Gesundheitskarte bestellen möchte, muss dafür lediglich ein Foto hochladen. Selbstverständlich ist die AOK NORDWEST weiterhin persönlich, telefonisch oder über andere digitale Wege für ihre Kunden da.

Einführung eAkte

Im Mai 2016 startete das Projekt zur Einführung der „eAkte“. Um den Posteingang und -ausgang zu digitalisieren, wird ein digitaler Ablageort für die Dokumente benötigt. Die Dokumente stehen damit sofort zur Bearbeitung bereit. Dieser Ablageort ist die sogenannte „eAkte“. Dort sollen sich künftig alle digitalisierten Dokumente der AOK NORDWEST sortiert wiederfinden. Voraussichtlich müssen bis zu 10 Millionen Dokumente pro Jahr digitalisiert werden. Damit kommt die Gesundheitskasse dem papierlosen Büro deutlich näher.

Digitalisierung wird nicht um der Digitalisierung willen umgesetzt. Alle Maßnahmen dienen der zeitgemäßen und besseren Betreuung der Versicherten. Das stärkt die Kundenzufriedenheit und dient damit gleichzeitig der Sicherung von Arbeitsplätzen. ■

Kampagne Mehr.Wert.AOK.

Nah am Kunden für mehr Gesundheit

Das Jahr 2016 stand für die AOK NORDWEST unter dem Motto „Mehr.Wert.AOK.“. Eine entsprechende Kampagne hob besonders die Stärken der Gesundheitskasse in Sachen Gesundheitsförderung, Vorsorge und Zusatzleistungen hervor.

In die Gesundheitsvorsorge investiert die AOK NORDWEST mehr als andere Krankenkassen. Daher rückte die Kampagne besonders die relevanten Zusatzleistungen und -services der AOK NORDWEST in den Fokus. Von Osteopathie, Naturarzneien, Gesundheitsangeboten, Auslandsreise-Wahltarif, Reiseimpfungen, Familienbonus über das Prämienprogramm, den Zahnersatz-Wahltarif bis zum bleibgesund-Bonus-Wahltarif. Auch die umfangreichen Leistungen für junge Familien wurden zielgerichtet beworben.

Nah am Menschen

Die AOK NORDWEST hebt sich durch ihre Kundennähe von Wettbewerbern ab. Dazu gehören nicht nur die zahlreichen AOK-Kundencenter in Westfalen-Lippe und Schleswig-Holstein, sondern insbesondere die persönliche, authentische Kundenberatung von Mensch zu Mensch.

Identifikation mit Mehrwert

Visualisiert wurde die Kampagne durch Bildmotive der AOK-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter. Sie gaben mit Zitaten ihre persönlichen Erfahrungen und Tipps an Kunden weiter. Außerdem wurden aussagekräftige Mehrwert-Botschaften über die sozialen Medien geteilt. Neben der persönlichen Kundenansprache stärkte die Kampagne die Identifikation der AOK-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter mit ihrem Unternehmen.

Vielfältige Kommunikationskanäle

Die Bewerbung der Kampagne erfolgte online und offline. Die Leistungen, Services und Extras der AOK NORDWEST wurden in ausgewählten Kommunikationskanälen wie Hörfunk, Großflächenplakatierung, Buswerbung, Online-Displaywerbung und Suchmaschinen-Advertising dargestellt und miteinander vernetzt. Das zentrale Medium der Kampagne war die attraktive Website aok.de/nw/mehrwert. Dort konnten sich Kunden schnell und umfassend über AOK-Leistungen informieren.

Facebook und Co.

Die Kampagne war auch in den sozialen Medien ein voller Erfolg. Ihr Ziel: die besonderen Leistungen für Familien bewerben. Im Mittelpunkt der Kommunikation standen die Themen „Kinderwunsch“, „Schwangerschaft“, „Geburt“ und „Leben mit Kindern“. In drei Kampagnensträngen wurden die Zielgruppen Schwangere, junge Familien und werdende/junge Väter angesprochen.

Einen ersten Baustein bildeten Facebook-Posts unter dem Motto „Typisch Alltag“. Themen wie „Schwangerschafts-übelkeit“, „Sport in der Schwangerschaft“ und „Haustiere und Nachwuchs“ wurden durch aufmerksamkeitsstarke Grafiken und Animationen der Illustratorin Line Severinsen humorvoll umgesetzt. Die Posts auf den Kanälen der AOK NORDWEST und denen von Line Severinsen erzielten eine Reichweite von ca. 3,15 Mio. Menschen mit über 64.000 Interaktionen.

Der zweite Baustein der Social-Media-Kampagne entstand durch die Zusammenarbeit mit der Bloggerin Julia Lanzke. Sie betreibt auf YouTube den mamiblock. Gemeinsam wurden drei Videos mit „Life-Hacks“ zu den Themen „Entspannung für gestresste Mamis“, „Picky Eaters“ und „Do it yourself-Spielzeug“ entwickelt. Die Videos wurden auf YouTube und in Kurzform auf Facebook veröffentlicht. Über die Kanäle der AOK NORDWEST und den mamiblock entstand eine Reichweite von 1,73 Mio. Menschen mit 701.000 Videoaufrufen.

Den dritten Baustein bildete eine Reihe von Videos unter dem Motto „Papa-How-To“. Hier wurden in kurzen Clips sogenannte Hacks für Väter zu Themen wie „Wohnung kindersicher machen“ und „Wickelplatz vorbereiten“ vorgestellt. Die Videos erreichten über YouTube und Facebook 1,97 Mio. Menschen. ■





Innovationsfonds

Chancen für eine bessere Versorgung

Er soll für mehr Qualität und Effizienz sorgen, die interdisziplinäre Zusammenarbeit verbessern und Versorgungsdefizite beheben: der Innovationsfonds. Damit ist er Wegbereiter für neue Ideen, soll Impulse setzen und den Weg vom Projekt in die Regelversorgung ebnen. Die AOK NordWest ist an mehreren geförderten Projekten der ersten Ausschreibungswelle beteiligt.

Im Rahmen des Innovationsfonds stehen von 2016 bis 2019 bundesweit 225 Millionen EUR jährlich für neue Versorgungsformen und 75 Millionen EUR jährlich für Versorgungsforschung zur Verfügung. Die Spielregeln bestimmt der zehnköpfige Innovationsausschuss, der Themenschwerpunkte und Förderkriterien festlegt. Er entscheidet auch, wie viel Geld in welches Projekt fließt. Besetzt ist er neben einem unparteiischen Vorsitzenden mit Vertretern des Bundesgesundheits- und Forschungsministeriums, Vertretern von Ärzten, Krankenhäusern und Krankenkassenverbänden. Die ersten Entscheidungen hat der Ausschuss Ende 2016 getroffen. 2017 folgen weitere Entscheidungen und Ausschreibungswellen.

Die AOK NordWest ist an folgenden geförderten Projekten der 1. Ausschreibungswelle beteiligt:

TELnet@NRW: Experten helfen per Videokonferenz

Ziel des mit fast 20 Millionen EUR geförderten Projekts ist es, ein sektorenübergreifendes, telemedizinisches Netzwerk zu schaffen. Neben 17 Krankenhäusern sind die Unikliniken Münster und Aachen, das Ärztenetz Medizin und Mehr in Bünde und das Gesundheitsnetz Köln-Süd beteiligt. Im Zentrum steht, dass per Telemedizin spezialärztliche Expertisen eingeholt werden können. In Videokonferenzen, Experten-chats und Televisiten beraten Ärzte über die jeweils beste Therapie für Patienten. Schnelle und sichere Leitungen übertragen Röntgenbilder, Arztbriefe und weitere wichtige Informationen. Der Austausch soll den Behandlungserfolg insbesondere bei schwer kranken Menschen mit komplexen Verläufen im Bereich Infektiologie und Intensivmedizin steigern.

Virtuelle Diabetesambulanz für Kinder und Jugendliche (ViDiKi)

Im ländlichen Raum gibt es häufig nicht genügend Kinderdiabetologen. ViDiKi bietet daher zusätzliche Beratung in Form einer virtuellen Ambulanz an. Auf einem Onlineportal können Familien gemeinsam mit Experten die Insulin- und Therapiedaten besprechen und bei Bedarf die Behandlung anpassen. Termine können von zu Hause aus, abends und am Wochenende wahrgenommen werden. Teilnehmen können alle Kinder und Jugendlichen aus Schleswig-Holstein mit Typ-1-Diabetes. Evaluiert werden der Einfluss der neuen Versorgungsform auf die Stoffwechsellage der Kinder, ihre Lebensqualität und die Zufriedenheit der Familien mit der neuen Art der Behandlung. Gefördert wird das Projekt mit knapp 1,8 Millionen EUR.

Accountable Care in Deutschland (ACD)

Durch bessere Abstimmung zwischen den an der Behandlung beteiligten Ärzten wären viele unnötige Krankenhausaufenthalte vermeidbar. Doch häufig wissen die Beteiligten nicht einmal, dass sie den gleichen Patienten parallel versorgen. Hier setzt das mit fast 4 Millionen EUR geförderte Projekt „Accountable Care“ an: Es soll Transparenz darüber herstellen, welche Leistungserbringer gemeinsam Patienten versorgen, und ihnen Wege für eine bessere Zusammenarbeit aufzeigen. Dazu werden alle an der Behandlung beteiligten Arztpraxen in Qualitätszirkeln zusammengeführt. Sie erhalten ein strukturiertes Feedback zu ihrer Zusammenarbeit und erarbeiten gemeinsam spezifische Behandlungspfade für ausgewählte Krankheitsbilder. ■

Eine starke Säule der Unternehmenskultur

Globalisierung und Digitalisierung verändern Gesellschaften und Märkte. Unternehmen spüren, dass sie ihre Produkte und Geschäftsmodelle immer wieder an Veränderungen anpassen müssen. Sie sehen sich stetig mit neuen Angeboten und Services im Wettbewerb konfrontiert. Deshalb ist es wichtig, Innovationen permanent und schnell zu entwickeln.

Im Fokus stehen umsetzbare Innovationen. Neue Produkte, Prozesse und Services, die in kurzer Zeit marktreif sind und vor allem die nötige Flexibilität für sich verändernde Märkte bieten. Um zeitnah auf Trends zu reagieren, fehlt den Unternehmen oftmals ein schneller und schlanker Innovationsprozess, der sich durch Nähe zum Kunden auszeichnet. Die Rolle des Kunden hat sich verändert. Er ist informierter, engagierter und anspruchsvoller. Er agiert nicht nur als reiner Käufer oder Konsument.

Erfolgsfaktor Management

Innovationen sind immer vom Grad ihrer Aktualität, von Unsicherheiten, Komplexität und Konflikten geprägt. Besonders in den ersten Phasen einer Innovation ist das zu erwartende Ergebnis oftmals unklar. Erfolg oder Misserfolg sind immer möglich. Das Innovationsmanagement ist entscheidend für schnelles Wachstum und einen nachhaltigen Unternehmenserfolg. Zudem profitieren innovative Unternehmen von einer hohen Kundenzufriedenheit. Denn jeder Kunde schätzt moderne Produkte und eine sehr gute Qualität im Service.

AOK NORDWEST als moderner Dienstleister

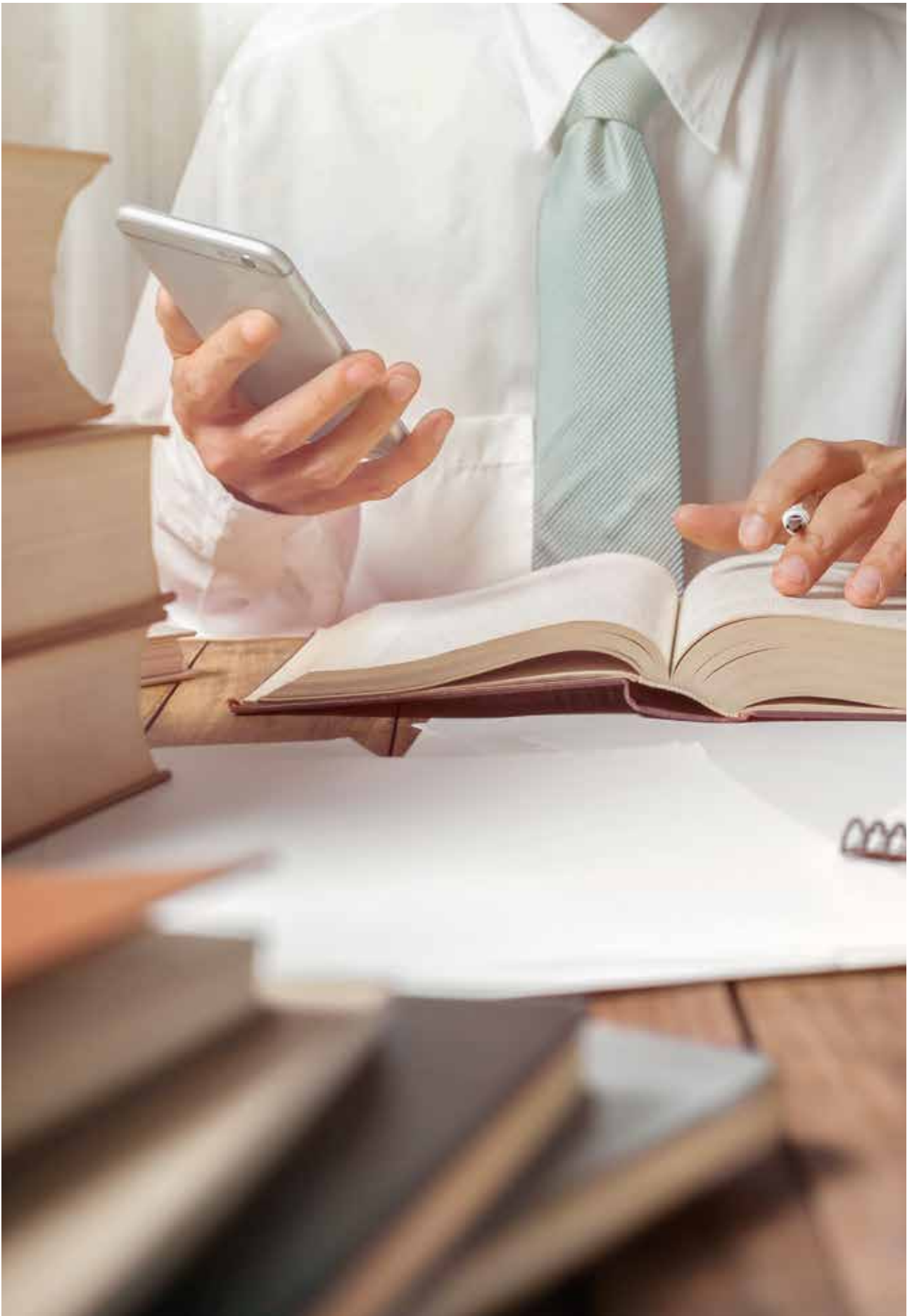
Es ist wichtig, dass alle Kunden, Vertrags- und Kooperationspartner die AOK NORDWEST als einen modernen Dienstleister mit einem starken Leistungsangebot, kompetenter Beratung und einem umfassenden Service wahrnehmen. Neben der Kundenorientierung steht das Unternehmenswachstum, also der Ausbau des Marktanteils im Vergleich zum Wettbewerb, im Mittelpunkt des Interesses. Außerdem müssen Prozesse ständig verbessert werden, um den Herausforderungen des Kosten- und Leistungsmanagements gerecht zu werden. Innovation zählt neben Nähe, Sicherheit und Gesundheit zu den vier Markenwerten der AOK NORDWEST. Somit ist das Innovationsmanagement eine starke Säule der Unternehmenskultur.

Wertvolle Impulsgeber

Neue Ideen werden strukturiert geplant, entwickelt und unter Berücksichtigung von Qualitätsaspekten umgesetzt. Die AOK NORDWEST bindet alle Hierarchieebenen mit ein. Die Erkenntnisse aus dem Dialog mit Geschäftspartnern, Kunden oder der Politik stehen genauso im Fokus wie die Ideen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Das Innovationsmanagement schöpft aus wertvollen Impulsen und setzt sie in Innovationen um.

Für die AOK NORDWEST bedeutet Innovation zukunftsorientiertes Denken und Handeln. Sie will ihren Kunden effiziente Strukturen, einfache Prozesse und innovative Produkte anbieten. Mit langjähriger Erfahrung und Kreativität sorgt die AOK NORDWEST für Zufriedenheit bei ihren Kunden und den eigenen Beschäftigten. ■





Abrechnungsmanipulationen

Luftleistungen auf der Spur

Bereits mit Gründung der AOK NordWest ist eine Stelle zur Bekämpfung von Fehlverhalten eingerichtet worden. Sie geht Fällen und Sachverhalten nach, die auf Unregelmäßigkeiten oder auf rechts- bzw. zweckwidrige Nutzung von Finanzmitteln im Zusammenhang mit den Aufgaben der AOK NordWest hindeuten. Rechtsgrundlage hierfür sind die Vorschriften der §§ 197 a SGB V und 47 a SGB XI.

Das Ermittlungsteam der AOK NordWest besteht derzeit aus sieben Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Aktuell verfolgt das Team mehr als 800 Fälle. Allein in den Jahren 2014 und 2015 holten die Spezialisten Gelder in Höhe von rund 3,4 Mio. EUR zurück. Auch im aktuellen Berichtszeitraum 2016/2017 konnten bereits Rückforderungen für sogenannte „Luftleistungen“ in Millionenhöhe realisiert werden.

Das Ermittlungsteam im Einsatz

Bei Verdacht auf Abrechnungsmanipulationen wertet das Ermittlungsteam vorhandene Daten aus und überprüft, ob systematische Fehlrechnungen vorliegen. Erforderliche Beweise werden z. B. durch Zeugenbefragungen oder den Informationsaustausch mit anderen Gremien zusammengetragen. Bestätigt sich ein Anfangsverdacht auf eine strafbare Handlung, informiert das Ermittlungsteam unverzüglich die zuständige Staatsanwaltschaft und stellt ggf. Strafanzeige.

Teamwork für mehr Gerechtigkeit

Im Rahmen der strafrechtlichen Ermittlungsverfahren arbeitet das Ermittlungsteam eng mit den Staatsanwaltschaften und der Kriminalpolizei zusammen. Hierzu gehören neben der Sachverhaltsaufbereitung auch sachliche und fachliche Hilfestellung für die Strafverfolgungsbehörden. Denn die Abrechnungsvorgänge im Recht der gesetzlichen Krankenversicherung bzw. der Pflegeversicherung können durchaus sehr diffizil sein. Des Weiteren unterstützt das Ermittlungsteam die Staatsanwaltschaften bei anstehenden Durchsuchungen mit sachdienlichen Informationen. Sie erfahren genau, welche Unterlagen für die Beweisauswertung zu beschlagnahmen sind. Auch die Strafverfolgungsbehörden greifen bei der Auswertung beschlagnahmter Unterlagen auf das Ermittlungsteam zurück. Neben dem Aspekt der strafrechtlichen Verfolgung gehört

die Schadensregulierung zu den wesentlichen Aufgaben der Ermittlungsstelle.

Prävention durch Polizeieffekt

Ziel des Ermittlungsteams ist es nicht nur, Fehlverhalten aufzudecken, sondern Maßnahmen zu ergreifen, um künftige Betrugsversuche zu unterbinden bzw. schneller zu erkennen. Das Team geht im Wesentlichen internen und externen Manipulationshinweisen nach. Betrugshandlungen sollen im Sinne des sogenannten „Polizeieffekts“ wirksam reduziert werden. Durch die zum Teil öffentlichkeitswirksame Tätigkeit des Ermittlungsteams verspricht man sich eine Abschreckung potenzieller Täter. Abrechnungsprüfungen werden stets vorgenommen, und vorsätzliches Fehlverhalten wird mit großer Wahrscheinlichkeit aufgedeckt. Tätern droht eine strafrechtliche Verurteilung.

Bei den ermittelten Fällen handelt es sich jedoch grundsätzlich um Einzelfälle, sodass sich ein genereller Rückschluss auf Fehlverhalten in einzelnen Bereichen oder Branchen nicht ableiten lässt. ■

Einsparpotenzial durch Arzneimittelrabattverträge

Die Ausgaben der gesetzlichen Krankenversicherung für Arzneimittel haben im Jahr 2015 ein Rekordniveau von 34,8 Milliarden EUR erreicht. Je Versichertem entspricht dies 3,9 Prozent mehr als im Vorjahr. Gegenüber 2014 hat sich der Ausgabenanstieg verlangsamt, was jedoch kein Grund für eine Entwarnung ist. Kostenreduzierende Maßnahmen, wie z. B. der Abschluss von Arzneimittelrabattverträgen, erfahren jetzt eine ganz besondere Bedeutung.

Seit 2007 werden unter Federführung der AOK Baden-Württemberg bundesweit die umsatzstärksten und generikafähigen Arzneimittel für das AOK-System ausgeschrieben. Grundlage für dieses Erfolgsmodell ist der § 130 a Abs. 8 im fünften Sozialgesetzbuch. Wie geplant, ist zum 01. Juni 2016 die 18. Tranche der AOK-Arzneimittelrabattverträge in Kraft getreten.

Rabattverträge für die Regionen

Die AOK NordWest hat sich auch auf regionaler Ebene entschieden, ergänzende Rabattverträge abzuschließen. Die Umsetzung dieser Strategie erfolgt auf zwei Wegen:

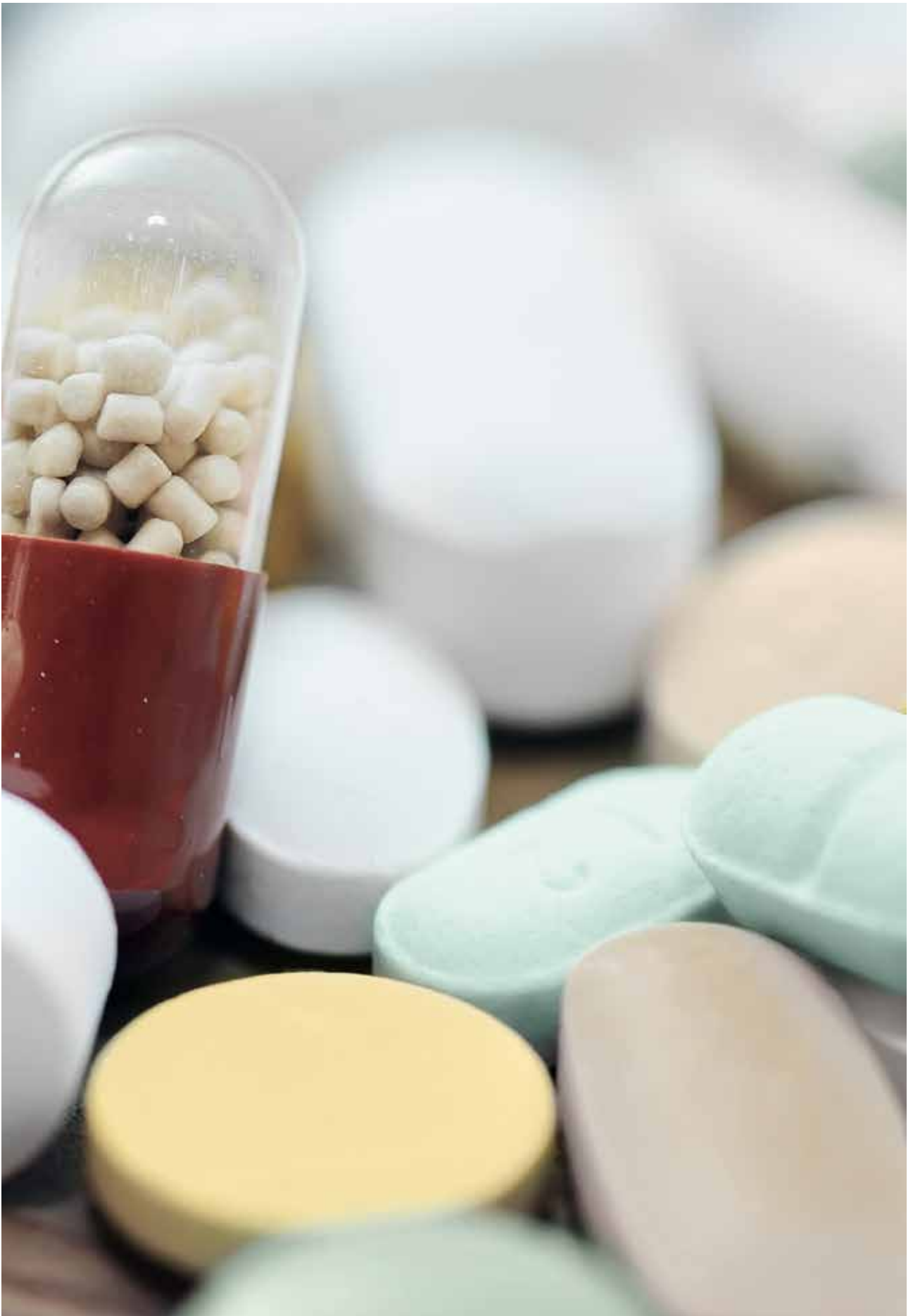
- „Open-House-Vertrag“
Dieser wird so konzipiert, dass zu vorgegebenen Konditionen jedes interessierte pharmazeutische Unternehmen beitreten kann. Auf diesem Wege konnten für Schleswig-Holstein und für Westfalen-Lippe zahlreiche Rabattverträge mit Herstellern umsatzstarker, innovativer Arzneimittel wie z. B. Virustatika (gegen HIV), Antimykotika, Opiate und antineoplastische Präparate (orale Antiöstrogene) abgeschlossen werden.
- Konkrete Ansprache und Verhandlungen
Pharmazeutische Hersteller von besonders umsatzstarken, patentgeschützten und hochpreisigen Arzneimitteln wurden gezielt angesprochen. Auf Seite der Pharmaindustrie besteht auch bei solchen Arzneimitteln durchaus ein Interesse für Rabattverträge, um sich von Mitbewerbern abzugrenzen. Die AOK NordWest hat hier z. B. Verträge im Bereich der sogenannten neuen oralen Antikoagulantien und moderner biologischer Wirkstoffe geschlossen.

Seit Ende 2016 wurde das Rabattportfolio der AOK NordWest besonders vorangetrieben, um zusätzliche Kosteneinsparungen zu generieren. Weitere Ausschreibungen,

auch in anderen Wirkstoffgruppen, befinden sich in der Vorbereitung und sollen zeitnah umgesetzt werden. Die besondere Bedeutung von Rabattverträgen mit Herstellern von Originalpräparaten (patentgeschützte Wirkstoffe) in Ergänzung zu den Verträgen mit Anbietern von generischen Wirkstoffen (patentfreie Wirkstoffe) verdeutlicht folgendes Beispiel. Der durchschnittliche Verkaufspreis neu eingeführter patentgeschützter Arzneimittel hat sich in den vergangenen zwei Jahren um 45,6 Prozent drastisch erhöht. Das Wissenschaftliche Institut der AOK (WIdO) informierte mit dem aktuellen Preisindex darüber, dass eine Arzneimittel-Packung im Januar 2016 im Schnitt stolze 4.007,03 EUR kostete.

Neue Chancen durch neue Gesetze

Um der steigenden Ausgabenentwicklung entgegenzuwirken, hat sich im laufenden Jahr durch das GKV-Arzneimittelversorgungsstärkungsgesetz (AMVSG) ein neues Tätigkeitsfeld ergeben. In diesem neuen Gesetz wird die Möglichkeit zur Ausschreibung für die Belieferung durch Zytostatika herstellende Apotheken gestrichen (129 Abs. 5 SGB V). Stattdessen wird die Möglichkeit geschaffen, landesweit und kassenartenübergreifend Rabattverträge mit den Herstellern der Zytostatika zu schließen. Hier wird sich die AOK NordWest intensiv einbringen. ■





Betriebliche Gesundheitsförderung

Service Gesunde Unternehmen

Betriebliche Gesundheitsförderung (BGF) ist heutzutage viel mehr als die arbeitsplatzbezogene Rückenschule oder das vegetarische Menü in der Kantine – sie ist ein ganzheitlicher Ansatz, der neben verhaltensorientierten Maßnahmen insbesondere die Verhältnisprävention in Unternehmen in den Fokus nimmt. Die AOK NORDWEST bietet mit ihrem „Service Gesunde Unternehmen“ Betrieben sowohl eine professionelle Beratung zu allen Aspekten der Betrieblichen Gesundheitsförderung als auch eine Prozessbegleitung bei der Einführung und Etablierung eines Betrieblichen Gesundheitsmanagements.

Unternehmen als Ansatzpunkt für Gesundheitsförderung in den Blickpunkt zu rücken, bietet einen großen Vorteil. Am Arbeitsplatz erreicht man Menschen, die zum Teil hohe Gesundheitsrisiken haben, sich aber dieser Risiken nicht unbedingt bewusst sind. Sie haben oft keine Präventionsangebote nachgefragt oder in Anspruch genommen. Gleichzeitig ergibt sich die Möglichkeit, die Arbeitsbedingungen so zu gestalten, dass sie für den Einzelnen gesundheitlich weniger belastend sind.

Die Gesundheit von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist ein Thema, das Arbeitgebern aus gutem Grunde sehr am Herzen liegt. Denn leistungsfähige und motivierte Beschäftigte sind eines der wichtigsten Elemente für die Wettbewerbsfähigkeit eines Unternehmens.

Neue Belastungen

Die Arbeit hat sich in den vergangenen Jahren stark verändert. Früher war harte körperliche Arbeit der hauptsächliche Belastungsgrund. Heute ist Arbeit eher gekennzeichnet durch hohen Termin- und Leistungsdruck sowie ein Höchstmaß an Flexibilität durch die Unterbrechung einzelner Arbeiten. Dies kann sowohl körperliche und psychische Beschwerden als auch chronische Erkrankungen wie Rückenleiden und Erkrankungen des Herz-Kreislauf-Systems zur Folge haben.

Hier setzt die AOK NORDWEST an. Sie analysiert die Ausgangslage und erarbeitet gemeinsam mit der Unternehmensleitung sowie den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine Optimierung der Bedingungen. Hierbei stehen insbesondere Themen wie Kommunikation, Information oder Führung im Mittelpunkt. Allein im Jahr 2016 konnten so in Unternehmen mit mehr als 100.000 Beschäftigten viele Verbesserungen erreicht werden.

BGF-Koordinierungsstelle

2016 wurde im Rahmen des Präventionsgesetzes eine neue Möglichkeit für Beratungen zum Thema BGF eingeführt. Die AOK rief gemeinsam mit den weiteren Sozialversicherungsträgern eine internetgestützte Koordinierungsstelle ins Leben. Interessierte Unternehmen erhalten Informationen und einen direkten Kontakt zu Ansprechpartnern der GKV. Mittlerweile kooperieren in Nordrhein-Westfalen und Schleswig-Holstein auch regionale Unternehmensverbände mit der Koordinierungsstelle. So ist eine möglichst hohe Bekanntheit der Unterstützungsmöglichkeiten in den Betrieben gewährleistet.

Ausblick

Arbeit unterliegt künftig einem ständigen Wandel. Durch erhöhte Digitalisierung und neue demografische Entwicklungen müssen sich Betriebe verändern und weiterentwickeln. Um diesen Prozess zu meistern, bedarf es optimaler (Arbeits-) Bedingungen und einer gesunden Belegschaft. Der „Service Gesunde Unternehmen“ der AOK NORDWEST wird den Unternehmen helfen, gesteckte Ziele zu erreichen. ■

Schulprogramme

Spitze in der Schule

Selbstbewusste Kinder und Jugendliche starten gesünder ins Leben. Deshalb bietet die AOK NordWest in Schulen Programme an, die den Nachwuchs stärker machen. Der Erfolg spricht für sich. 2016 nahmen 161.500 Schülerinnen und Schüler an den Schulprogrammen teil.

Das Erfolgsgeheimnis lautet, Kindern und Jugendlichen in möglichst jeder Entwicklungsphase und mit jeder Menge Spaß gesundheitsfördernde Themen nahezubringen. Sie werden aktiv einbezogen und reflektieren, was sie benötigen, damit es ihnen gut geht. Bei den Schulprogrammen ist für jede Altersgruppe etwas dabei.

AOK-Walking-Bus

Schon am Morgen warten Grundschüler an extra eingerichteten Haltestellen auf den AOK-Walking-Bus. Er sammelt die Kinder ein, die sich zu Fuß auf den Weg zur Schule machen. Dabei kommen die Kinder in Schwung und mit anderen ins Gespräch. Positiver Nebeneffekt: Im Unterricht sind sie viel aufmerksamer und konzentrierter als Kinder, die mit dem Auto zur Schule gebracht werden.

„fit und stark plus“

In diesem Grundschulprogramm steht das eigene Wohlbefinden im Fokus. Dazu gehört, Probleme lösungsorientiert, wertschätzend und teamorientiert bewältigen zu können. Geschulte Lehrkräfte richten die wöchentliche „Wohli-Konferenz“ ein, in der Kinder Konflikte lösen. Im Unterricht erfahren sie, welche Nahrungsmittel fit machen, wie wichtig ausreichend Schlaf ist und wie viel Spaß das Toben an der frischen Luft macht.

„Be Smart – Don't Start“

Sechs- bis Achtklässler erarbeiten in landes- und bundesweiten Wettbewerben die Vorteile des Nichtrauchens und stellen diese kreativ dar. Tolle Preise animieren zu kreativen Ideen und bestärken darin, Nichtraucher zu bleiben.

Parcours „Klarsicht“

Hier erfahren Schülerinnen und Schüler ab der 7. Klasse, wie Süchte entstehen, und erleben anschaulich, wie diese wirken.

Projektwoche „natürlich erleben“

Jugendliche der 7. oder 8. Klasse erleben im Rahmen einer Projektwoche die freie Natur. Sie sammeln im Team Erfolgserlebnisse und lernen viel über ihre Umwelt.

Theaterstück „Püppchen“

Jugendliche ab der 8. Klasse werden eindrucksvoll an die Entstehung und die Folgen von Essstörungen herangeführt. Übungen zur Verdeutlichung der eigenen Stärken und Informationen für Betroffene oder Angehörige runden das Programm ab.

Parcours „Es ist doch nur ...?“

„Ist Cannabis eine weiche Droge?“ oder „Wie reagiere ich, wenn mir jemand einen Joint anbietet?“. Ab der 9. Klasse klären ausgebildete Suchtpräventionsfachkräfte im Unterricht auf. Der Parcours „Es ist doch nur ...?“ thematisiert die Problematik des Cannabiskonsums.

„Alcomedia“

Ab der 10. Klasse wird Medien- und Alkoholkonsum thematisiert. In Zweiertteams durchlaufen die Jugendlichen mit Tablet-PCs verschiedene Stationen, an denen sie Ursachen ihres eigenen Konsums reflektieren und den zukünftigen Konsum diskutieren.

AOK-Laufwunder

Über alle Schuljahre hinweg werden jährlich mehr als 60.000 Schülerinnen und Schüler begeistert zum Laufwunder: Laufen, ohne dass es auf Tempo ankommt. In etlichen Schulen haben sich bereits Lauf-AGs etabliert.

Die vielseitigen Angebote der AOK NordWest werden von den Schulen sehr gerne angenommen. Kinder und Jugendliche berichten begeistert von den Aktivitäten, und Lehrkräfte integrieren zunehmend gesundheitsfördernde Elemente in den Schulalltag. Sie haben erkannt, wie wichtig das Wohlbefinden ist, um erfolgreich lernen und lehren zu können. Eine tolle Chance für alle. ■





Selbsthilfeförderung

Selbsthilfe – eine bewegende Stärke

Selbsthilfe entsteht immer dann, wenn Menschen in belastenden Lebenssituationen eigene Kräfte mobilisieren, sich Herausforderungen stellen und Handlungskompetenz entwickeln. Alles Zeichen von Stärke. Deutschlandweit sind schätzungsweise etwa 3,5 Millionen Menschen in Selbsthilfegruppen organisiert.

Aus dem Gesundheitssystem ist Selbsthilfe nicht mehr wegzudenken. Der Austausch von Wissen und Erfahrungen hilft chronisch kranken und behinderten Menschen, aber auch den Angehörigen, die jeweilige Krankheit besser zu meistern.

Alle für einen

Mitglieder von Selbsthilfegruppen und deren Angehörige sind Experten in eigener Sache. Zusätzlich haben Selbsthilfegruppen eine präventive Wirkung. Erfahren Menschen Unterstützung, können sie ihr Leben gestärkt bewältigen und ein Bewusstsein für ein gesundes Leben trotz Krankheit entwickeln.

Für die AOK NordWest hat die Selbsthilfeförderung eine lange Tradition und einen hohen Stellenwert. 2016 betrug die Förderung über 2,6 Millionen EUR für 112 Selbsthilfeorganisationen, 51 Selbsthilfekontaktstellen in Nordrhein-Westfalen und in Schleswig-Holstein sowie rund 3.725 regionale Selbsthilfegruppen in Westfalen-Lippe und in Schleswig-Holstein.

Wertvolle Kooperationen

Neben der Bereitstellung finanzieller Mittel sind der AOK NordWest ein guter Kontakt zur Selbsthilfe, infrastrukturelle Hilfen und die Unterstützung durch fachliches Know-how sehr wichtig. Durch viele persönliche Gespräche und erfolgreiche Kooperationen bei Projekten und Aktivitäten ist im Verlauf der letzten Jahre eine verlässliche Partnerschaft entstanden. Die Selbsthilfelandschaft in Nordrhein-Westfalen und Schleswig-Holstein kann sich immer auf Hilfestellungen der AOK NordWest verlassen. Hierzu gehören insbesondere Projekte zur Unterstützung von Angehörigen, Familien und Menschen mit Migrationshintergrund.

Für die AOK NordWest ist und bleibt die Selbsthilfeförderung ein wichtiges Anliegen. Denn durch die engagierte Arbeit in den Selbsthilfegruppen wird die Lebensqualität der Betroffenen gesteigert.

Selbsthilfeakademie NRW

Im Jahr 2016 belegte das Projekt „Selbsthilfeakademie NRW“, an dem auch die AOK NordWest beteiligt ist, den zweiten Platz beim Gesundheitspreis NRW. Die Landesinitiative „Gesundes Land Nordrhein-Westfalen“ zeichnete das Projekt aus. Es stand unter dem Motto „Die Selbstbestimmung von Patientinnen und Patienten stärken“. Ziel der Selbsthilfeakademie ist es, eine indikationsübergreifende Unterstützung für Akteurinnen und Akteure in der Gesundheitshilfe zu bieten. Sie können sich austauschen, gemeinsam lernen und sich vernetzen. Den Beteiligten bietet sich die Möglichkeit einer gruppen- und verbandsunabhängigen Teilnahme an bedarfsorientierten und qualitätsgesicherten Fort- und Weiterbildungen. Bestehende Angebote werden dadurch sinnvoll ergänzt und Synergieeffekte genutzt.

AOK Selbsthilfe-Newsletter

Um den Dialog mit der Selbsthilfe zu intensivieren, bringt die AOK viermal im Jahr den Selbsthilfe-Newsletter inKONTAKT heraus. Aktuelle gesundheits- und sozialpolitische Informationen erreichen per E-Mail ganz einfach und direkt die Selbsthilfe. Auch mit ihr vernetzte Akteure des Gesundheits- und Sozialwesens werden auf diesem Wege informiert. ■

Unsere ServiceCenter – ein Anruf genügt!

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der AOK NORDWEST kommunizieren mit Kunden und Partnern zum größten Teil telefonisch. Die direkte Erreichbarkeit hat sich in den letzten Jahren zu einem wichtigen Wettbewerbsfaktor entwickelt. Kurze Wartezeiten, Fachkompetenz und Freundlichkeit sind die wichtigsten Faktoren zur Steigerung der Kundenzufriedenheit.

Am 03. Februar 2016 war es so weit. Die neuen ServiceCenter der AOK NORDWEST gingen gemeinsam an den Start. Die AOK NORDWEST will allen Kunden einen optimalen Service bieten. Daher wurden zur Optimierung der Erreichbarkeit insgesamt acht ServiceCenter eingerichtet, die telefonische Kundenanfragen entgegennehmen.

In den Kundencentern ist es nicht immer leicht, telefonische und persönliche Beratungen in gleicher Qualität zu garantieren. Durch die ServiceCenter werden die telefonischen Anfragen ungestört und kundenorientiert bearbeitet – ein echter Mehrwert.

80 Prozent in 20 Sekunden

Die Versicherten der AOK NORDWEST können sich bei einem Anruf im ServiceCenter über eine deutlich verkürzte Wartezeit freuen. 80 Prozent der eingehenden Anrufe werden innerhalb von 20 Sekunden entgegengenommen. Im Durchschnitt werden 75 Prozent der Gespräche fallabschließend bearbeitet. Ein Weiterverbinden bildet dabei die Ausnahme. Ist die Weitergabe an ein Fachteam erforderlich, erfolgt eine kompetente Weiterleitung des Gesprächs. Kompetent bedeutet, dass im Rahmen der Weitervermittlung über den Inhalt, das Kundenanliegen und den bisherigen Verlauf des Gesprächs informiert wird. Ein zuvorkommender Service, der die Kundenzufriedenheit erhöht.

Service per Telefon und E-Mail

In den ServiceCentern findet weit mehr als die reine Gesprächsannahme statt. Ein großer Unterschied zu den gängigen Info-Hotlines ist die individuelle und umfassende Beratung. Dafür werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der ServiceCenter durch Coachings und Schulungsmaßnahmen kontinuierlich geschult. Neben den zentral eingehenden Telefongesprächen erreichen auch viele

E-Mails das zentrale Postfach der AOK NORDWEST. Die ServiceCenter bearbeiten telefonische Anfragen und E-Mails schnell und fachkompetent.

Durch die Neuorganisation werden die Kundencentern vor Ort deutlich entlastet. Telefonische Anfragen und E-Mails werden durch die ServiceCenter schnell und fachkompetent bearbeitet. Dies schafft Freiräume für die persönliche Beratung und den Ausbau der Servicezufriedenheit der Versicherten.

Modern vernetzt

Um eine optimale fachliche Beratung der Kunden sicherzustellen, steht den ServiceCentern eine moderne Wissensdatenbank zur Verfügung. Sie enthält Fachinformationen, die speziell für Telefongespräche aufbereitet wurden. Die Entwicklung eines speziellen Mitarbeiterauskunftssystems dient der zielgerichteten Weitervermittlung von Gesprächen und ist zugleich ein elektronisches Telefonbuch. Beide Systeme wurden von der AOK NORDWEST selbst aufgebaut.

Die ServiceCenter sind werktags von 7:00 Uhr bis um 18:00 Uhr unter den allgemeinen Telefonnummern der Kundencentern erreichbar. Ein großer Vorteil für AOK-Versicherte ist, dass Anliegen auch vor und nach den Öffnungszeiten bearbeitet werden. ■



NUR WAS
ZU ENDE
GEDACHT IST,
BRINGT AUCH
EIN ERGEBNIS.

Napoleon I. Bonaparte (1769–1821), französischer Feldherr und Politiker,
Kaiser der Franzosen von 1804–1814/15

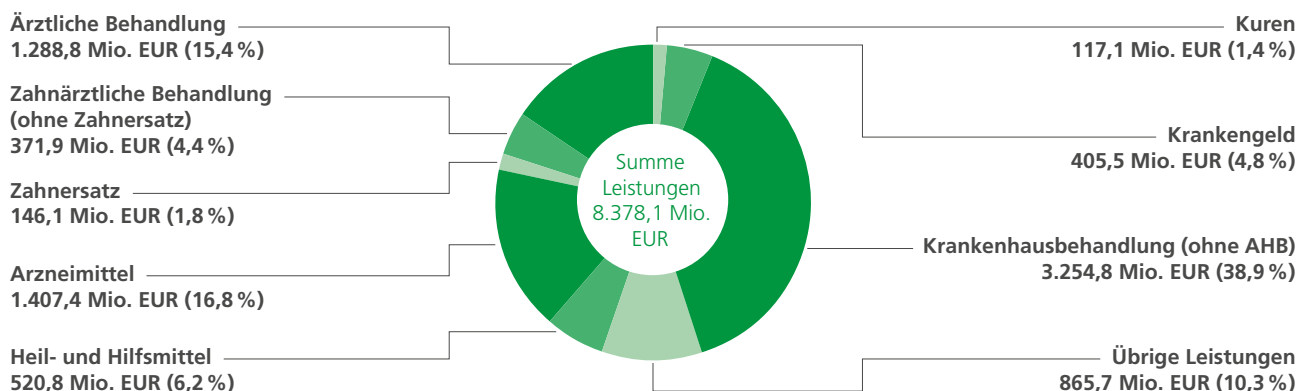
Krankenversicherung

Versicherten- und Finanzentwicklung der Krankenversicherung 2016 (Jahresdurchschnitt)

	2015	2016
Mitglieder		
Versicherungspflichtige Mitglieder	1.197.777	1.309.047
■ weiblich	509.675	575.470
■ männlich	688.102	733.577
Freiwillig versicherte Mitglieder	113.829	124.833
Rentner	655.630	648.325
Insgesamt	1.967.236	2.082.205
Mitversicherte Familienangehörige	764.511	684.633
AOK-Versicherte insgesamt	2.731.747	2.766.838
Gesamteinnahmen und -ausgaben absolut (in EUR)		
Einnahmen	8,5235 Mrd.	9,0070 Mrd.
Ausgaben	8,6582 Mrd.	8,9747 Mrd.
Überschuss (+)/Defizit (-)	-134,70 Mio.	+32,3 Mio.
Gesamteinnahmen und -ausgaben je Versicherten (in EUR)		
Einnahmen	3.120,17	3.255,35
Ausgaben	3.169,46	3.243,66
Überschuss (+)/Defizit (-)	-49,29	+11,69
Finanzausgleiche und Zuweisungen aus dem Gesundheitsfonds (in EUR)		
Absolut	8,4555 Mrd.	8,9373 Mrd.
Je Versicherten	3.095,26	3.230,14
Leistungsausgaben absolut (in EUR)		
Absolut	8,1840 Mrd.	8,4461 Mrd.
Je Versicherten	2.995,90	3.052,63
Dienstleistungen (in EUR)		
Absolut	427,33 Mio.	435,52 Mio.
Je Versicherten	156,43	157,41

Stand: 31.12.2016

Struktur der Ausgabenverteilung* der Krankenversicherung im Jahr 2016**



* Zuordnung gemäß § 305b SGB V
 ** Einzelergebnisse (gerundet)

Krankenversicherung

Ausgabenbereiche* der Krankenversicherung 2016 (in EUR)

	2015	2016
Ärztliche Behandlung		
Absolut	1,231 Mrd.	1,289 Mrd.
Je Versicherten	450,77	465,81
Zahnärztliche Behandlung (ohne Zahnersatz)		
Absolut	355,4 Mio.	371,9 Mio.
Je Versicherten	130,09	134,41
Zahnersatz		
Absolut	144,9 Mio.	146,1 Mio.
Je Versicherten	53,03	52,81
Arzneimittel		
Absolut	1,383 Mrd.	1,407 Mrd.
Je Versicherten	506,30	508,67
Heil- und Hilfsmittel (u. a. Krankengymnastik, Massagen, Rollstühle)		
Absolut	512,3 Mio.	520,8 Mio.
Je Versicherten	187,55	188,23
Krankengeld		
Absolut	387,8 Mio.	405,5 Mio.
Je Versicherten	141,95	146,56
Krankenhausbehandlung (ohne AHB)		
Absolut	3,192 Mrd.	3,255 Mrd.
Je Versicherten	1.168,33	1.176,37
Kuren		
Vorsorgekuren	1,6 Mio.	1,6 Mio.
Rehabilitationsmaßnahmen (Reha)	12,3 Mio.	14,5 Mio.
Anschlussheilbehandlungen (AHB)	48,5 Mio.	51,0 Mio.
Mütter-/Väter-Kuren	21,1 Mio.	21,8 Mio.
Ergänzende Rehabilitationsleistungen	29,4 Mio.	28,2 Mio.
Absolut	112,9 Mio.	117,1 Mio.
Je Versicherten	41,34	42,32
Übrige Leistungen		
Fahrtkosten	244,4 Mio.	262,2 Mio.
Schwangerschaft und Mutterschaft ohne stat. Entbindung	39,4 Mio.	39,8 Mio.
Häusliche Krankenpflege	259,2 Mio.	282,1 Mio.
Vorsorge/Früherkennung	83,1 Mio.	87,9 Mio.
Leistungen im Ausland	9,8 Mio.	15,7 Mio.
Haushaltshilfe	5,1 Mio.	5,4 Mio.
Schutzimpfungen	46,3 Mio.	47,2 Mio.
Dialyse	98,2 Mio.	102,4 Mio.
Disease-Management-Programme (DMP)	0,1 Mio.	0,2 Mio.
Sonstige Leistungen	79,1 Mio.	22,4 Mio.
Absolut	864,7 Mio.	865,7 Mio.
Je Versicherten	316,54	337,44

* Zuordnung gemäß § 305b SGB V

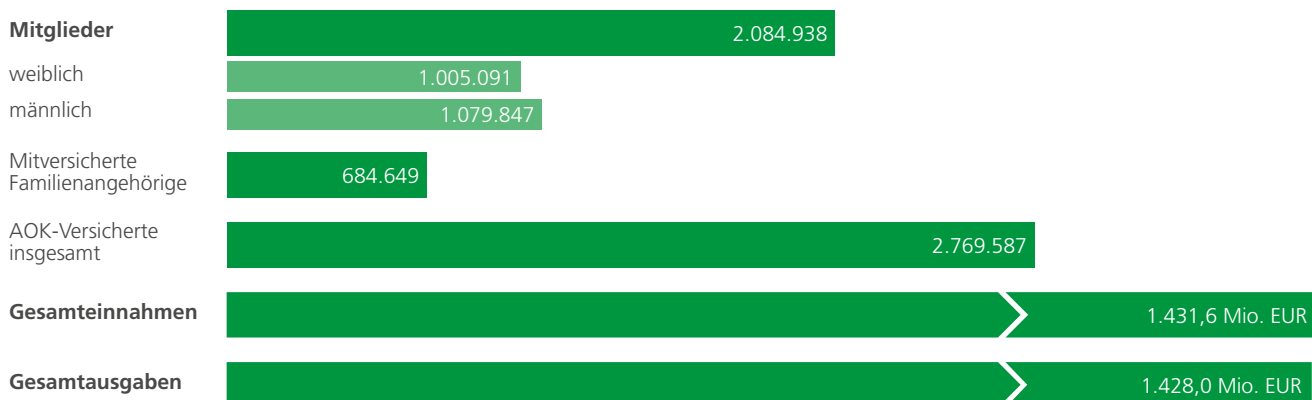
Pflegeversicherung

Mitgliederentwicklung der Pflegeversicherung 2016 (Jahresdurchschnitt)

	2015	2016
Mitglieder	1.969.630	2.084.938
■ weiblich	941.162	1.005.091
■ männlich	1.028.468	1.079.847
Mitversicherte Familienangehörige	764.537	684.649
Versicherte Pflegekasse insgesamt	2.734.167	2.769.587
Beitragsätze (in Prozent)		
Bundeseinheitlicher Beitragssatz	2,35	2,35
Beitragszuschlag für Kinderlose	0,25	0,25
Gesamteinnahmen und -ausgaben absolut (in EUR)		
Einnahmen	1.405,1 Mio.	1.431,6 Mio.
Ausgaben	1.372,4 Mio.	1.428,0 Mio.
Leistungsausgaben (in EUR)		
Absolut	1.319,2 Mio.	1.369,4 Mio.
davon für ambulante Pflege		
Absolut	662,1 Mio.	693,2 Mio.
davon für vollstationäre Pflege		
Absolut	568,1 Mio.	567,8 Mio.
davon übrige Leistungen		
Absolut	89,0 Mio.	108,4 Mio.

Stand: 31.12.2016

Die Pflegeversicherung der AOK NordWest im Jahresdurchschnitt 2016



Pflegeversicherung

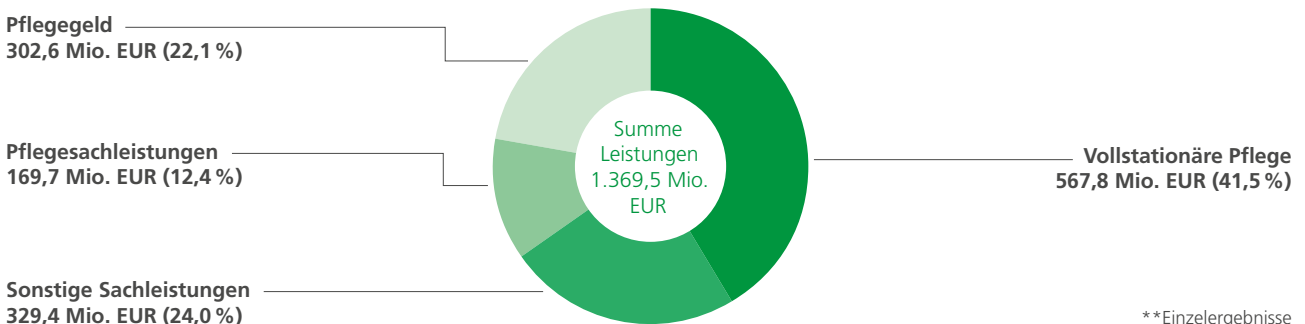
Ausgabenbereiche der Pflegeversicherung 2016 (in EUR)

	2015	2016
Pflegegeld		
Stufe 0	9,3 Mio.	10,8 Mio.
Stufe I	139,9 Mio.	144,7 Mio.
Stufe II	106,7 Mio.	108,1 Mio.
Stufe III	38,5 Mio.	39,0 Mio.
Insgesamt	294,4 Mio.	302,6 Mio.
Pflegesachleistungen		
Stufe 0	3,5 Mio.	3,4 Mio.
Stufe I	62,4 Mio.	63,2 Mio.
Stufe II	69,5 Mio.	70,8 Mio.
Stufe III	25,5 Mio.	31,8 Mio.
Härtefälle	0,5 Mio.	0,5 Mio.
Insgesamt	161,4 Mio.	169,7 Mio.
Sonstige Sachleistungen		
Häusliche Pflege bei Verhinderung der Pflegepersonen	49,8 Mio.	54,4 Mio.
Pflegehilfsmittel und technische Hilfsmittel	34,6 Mio.	37,0 Mio.
Leistungen für Pflegepersonen	61,4 Mio.	60,9 Mio.
Häusliche Beratungseinsätze	1,1 Mio.	1,1 Mio.
Zusätzliche Betreuungsleistungen	89,0 Mio.	108,5 Mio.
Pflegeberatung	2,5 Mio.	3,8 Mio.
Tages-/Nachtpflege	23,4 Mio.	26,4 Mio.
Kurzzeitpflege	30,9 Mio.	34,4 Mio.
Weiterentwicklung der Versorgungsstruktur	2,6 Mio.	2,9 Mio.
Insgesamt	295,3 Mio.	329,4 Mio.
Vollstationäre Pflege		
Stufe 0	2,8 Mio.*	2,6 Mio.
Stufe I	192,2 Mio.	190,5 Mio.
Stufe II	223,9 Mio.	224,8 Mio.
Stufe III	126,1 Mio.	126,4 Mio.
Härtefälle	5,3 Mio.	5,6 Mio.
Pflege in Einrichtungen für Behinderte	17,8 Mio.	17,9 Mio.
Bonuszahlungen bei Rückstufung	0,04 Mio.	0,03 Mio.
Insgesamt	568,1 Mio.	567,83 Mio.

Stand: 31.12.2016

*Zuschuss stat. Pflege

Struktur der Ausgabenverteilung der Pflegeversicherung im Jahr 2016**



** Einzelergebnisse

Arbeitgeberaufwendungen

Erstattungsquoten/Umlagensätze (in Prozent)

	2015	2016
U1 (Erstattungen bei Krankheit)		
40	–	–
(Anhebung des Erstattungssatzes ab 2013) 50	1,30	1,30
60	2,00	2,00
70	2,50	2,50
80	3,80	3,80
U2 (Erstattungen bei Mutterschaft)		
100	0,38	0,46

Stand: 31.12.2016

Gesamteinnahmen und -ausgaben (in EUR)

	2015	2016
U1 (Erstattungen bei Krankheit)		
Einnahmen	140,3 Mio.	149,4 Mio.
Ausgaben	142,7 Mio.	153,5 Mio.
Überschuss (+)/Defizit (–)	–2,4 Mio.	–4,1 Mio.
U2 (Erstattungen bei Mutterschaft)		
Einnahmen	96,1 Mio.	122,3 Mio.
Ausgaben	94,6 Mio.	109,5 Mio.
Überschuss (+)/Defizit (–)	+1,5 Mio.	+12,8 Mio.
Erstattungsfälle absolut		
U1	430.292	453.468
U2	16.965	18.395

Stand: 31.12.2016

DER HAT
AM BESTEN
FÜR DIE ZUKUNFT
GESORGT,
DER FÜR DIE
GEGENWART
SORGT.

Franz Kafka (1883–1924), deutschsprachiger Schriftsteller

Impressum

Herausgeber

AOK NordWest – Die Gesundheitskasse.

Verantwortlich

Tom Ackermann

Redaktion

Thies Kroll, Reinhard Wunsch

Stand

August 2017

Auflage

1.500 Exemplare

Anschrift

AOK NordWest
Kopenhagener Straße 1
44269 Dortmund

Telefon

0231 4193-0

E-Mail

kontakt@nw.aok.de

Internet

aok.de/nw

Gestaltung und Text

EDDB Die Brandenburgs
Werbeagentur GmbH
Hubertusallee 37
14193 Berlin
eddb-berlin.de

Druck

HAHN Media + Druck GmbH
Steinbecker Weg 1c
18107 Rostock- Elmenhorst
druckerei-hahn.de

Fotos

AOK NordWest, Getty Images, iStock,
Shutterstock, thinkstock

Herzlich willkommen

Persönlich vor Ort: mit dem dichtesten Kundencenter-Netz
Kompetent und kostenfrei 24 Stunden am Tag: 0800 265 5000
Rund um Ihre Gesundheit bestens informiert: aok.de/nw
Bequem in Ihrem Online-ServiceCenter: nordwest.meine.aok.de

AOK NordWest – Gesundheit in besten Händen.