



Nah an Land und Menschen

Geschäftsbericht 2018 der AOK Nordost

Herausgeber und verantwortlich:

AOK Nordost – Die Gesundheitskasse für Berlin, Brandenburg und Mecklenburg-Vorpommern
Frank Michalak

Stand: Juni 2019, Änderungen und Irrtum vorbehalten

Gestaltung:

Creative Director: Sybilla Weidinger, Grafik: Dominika Bayerlein (KomPart)

Text/Redaktion:

Thomas Reiner (AOK Nordost)
Taina Ebert-Rall (KomPart)

Gesamtherstellung:

KomPart Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG
Rosenthaler Straße 31, 10178 Berlin
www.kompart.de

Bildrechte:

Seiten 4–17: Christian Marschler
Seite 21: Istock_dolgachov
Seite 22: Istock_FangXiaNuo
Seite 23: Istock_SrdjanPav

Druck:

Richter Druck- und Mediacenter GmbH & Co. KG
Basaltstraße 4, 57578 Elkenroth



Alexander Schirp
Alternierender
Vorsitzender des
Verwaltungsrates,
Arbeitgeberseite



Knut Lambertin
Alternierender
Vorsitzender des
Verwaltungsrates,
Versichertenseite



Frank Michalak
Vorstand

Sehr geehrte Damen und Herren,

in einem Geschäftsbericht geht es normalerweise um Zahlen, Daten und Fakten: Haushaltsvolumen, Zahl der Versicherten und Mitarbeitenden, wichtige Projekte und innovative Versorgungsprogramme. Auf den 32 Seiten dieses Berichts finden Sie dazu alle relevanten Informationen – das Jahr 2018 im Rückblick, zum In-die-Tasche-Stecken.

Als größte Krankenkasse der Region geht es uns aber nicht nur um die Zahlen. Im Mittelpunkt unserer Arbeit stehen, und das ist unser Verständnis, die Menschen. Menschen, die uns als ihrer Gesundheitskasse in allen Fragen der Krankenversicherung vertrauen. Menschen, die mit uns gemeinsam jeden Tag in Berlin, Brandenburg und Mecklenburg-Vorpommern Versorgung gestalten. Und nicht zuletzt die Menschen, denen die AOK Nordost ein attraktiver und zuverlässiger Arbeitgeber ist.

Für alle, die in unserer AOK Verantwortung tragen, – ob in der sozialen Selbstverwaltung oder im Hauptamt – sind es genau diese Menschen, die den Antrieb für unsere Arbeit darstellen. Und die uns jeden Tag dazu herausfordern, die besten Lösungen zu finden und die richtigen Entscheidungen zu treffen.

Und deshalb haben wir die folgenden Doppelseiten dieses Geschäftsberichts nicht für Zahlen, Daten und Fakten freigehalten. Sondern für sieben Menschen, die stellvertretend stehen für Werte und Anliegen, die uns als Gesundheitskasse der Region leiten. Gesellschaftliches Engagement. Unterstützung von Familien, in denen Angehörige gepflegt werden. Nähe zu unseren Mitgliedern und Familienversicherten – sei es in den ländlichen Gebieten des Nordostens oder in den großen Städten. Sport als Mittel, um gesund zu bleiben – oder zu werden. Oder die Gestaltung der versichertenfreundlichen und intelligenten digitalen Zukunft im Gesundheitswesen. Themen, die so vielfältig sind wie all die Menschen, mit denen wir jeden Tag zu tun haben.

Also: Bevor Sie sich in Grafiken und Statistiken vertiefen, nehmen Sie sich einen Augenblick Zeit für die großformatigen Fotos der folgenden Seiten. Die Porträts und kurzen Geschichten erzählen mindestens genauso viel über die AOK Nordost wie Zahlen, Daten und Fakten.



Nah dran - von Anfang an

Noch verlässt sich Moritz Lejeune auf seine knallgelben Schwimmhilfen – aber schon bald wird der 6-Jährige ohne Unterstützung unbeschwert im Wasser toben können. Mit dem umfangreichen Gesundheitskonto der AOK Nordost erstatten wir einen Teil des Schwimmlernkurses – weil heute jeder die Möglichkeit haben sollte, sich am und im Wasser sicher zu fühlen. Übrigens: Bei den ganz Kleinen kann das Babyschwimmen sogar die motorische Entwicklung fördern. Deshalb gibt es mit dem Gesundheitskonto auch hierfür einen finanziellen Zuschuss.



Mit im Boot

Die Parakanutin Felicia Laberer trainiert im Kajak. Sie engagiert sich im Verein Aktiv e. V. Stahnsdorf, bei Wind und Wetter. Bei der AOK Nordost lieben wir Sport. Und unterstützen viele Sportvereine. Weil Sport die spannendste Art ist, gesund zu bleiben. Oder zu werden. Auf dem Wasser. Auf dem Rasen. Im Sand und in der Halle. Mit unserer Bonus-App „FitMit AOK“ belohnen wir sportliche Aktivität sogar mit attraktiven Prämien. Also: Worauf warten Sie?



Teil der Familie

Im Rahmen unseres Programms „Pflege in Familien fördern“ (PfiFf) unterstützen wir Angehörige dabei, die Herausforderungen einer häuslichen Pflege zu meistern. Wie Nicole Schreiner. Sie kümmert sich zu Hause um ihre pflegebedürftige Tochter Annika. Mit unseren digitalen Anleitungen hat die engagierte Mutter immer alle wichtigen Informationen zur Hand. Und für individuelle Fragen stehen unsere erfahrenen Experten bereit. Außerdem bieten wir spezielle Schulungen für die Pflege zu Hause an. Weil wir als AOK Nordost wissen, dass niemand alle Probleme ganz allein lösen kann.



Gelebte Verantwortung

Dr. Pia Skarabis-Querfeld trägt als ehrenamtliche Ärztin und Mitbegründerin im Verein Medizin hilft e. V. dazu bei, dass auch solche Menschen eine qualifizierte medizinische Versorgung erhalten, die sonst vielleicht durch die Maschen unseres Gesundheitssystems fallen. Das können Geflüchtete sein, Deutsche ohne Krankenversicherung oder andere Menschen in prekären Lebensverhältnissen. Für sein Engagement hat der Verein dafür den Berliner Gesundheitspreis der AOK erhalten. Mit diesen Preisen, die wir in allen drei Bundesländern vergeben, zeichnen wir als AOK Nordost regelmäßig Menschen und Institutionen aus, die andere in herausfordernden Situationen – oft selbstlos – unterstützen. Und die damit für uns alle ein Vorbild sein können.



Immer in der Nähe

Egal, wohin Helga Pischke der nächste Ausflug mit dem Fahrrad auch führt – ihre Krankenkasse ist immer ganz in ihrer Nähe. Mit mehr als hundert Beratungsstandorten ist die AOK Nordost dort, wo die Menschen sind. Nicht nur in den großen Städten – auch im Spreewald, in der Lausitz, in der Uckermark oder auf der Mecklenburgischen Seenplatte. Denn Nähe ist für uns kein Werbeversprechen. Sondern ein Teil unserer Identität.



Von Mensch zu Mensch

Es gibt Fälle, da benötigt man einfach ein persönliches Gespräch. Vor allem, wenn es um die eigene Gesundheit oder um die von engen Angehörigen geht. Dafür gibt es bei uns Menschen wie Sabine Merboth. Sie leitet unser innovatives Service Center in Potsdam, gleich beim Brandenburger Tor. Dort zeigen wir, was wir als AOK Nordost unter zeitgemäßer Kundenberatung verstehen. Unsere Versicherten können an Bildschirmen schnell eigene Fragen klären, sich über Gesundheits- und Präventionsthemen informieren oder auch mit unseren Experten vertrauliche Gespräche führen. Weil wir als AOK Nordost zwar jeden Tag ein bisschen digitaler werden – weil man aber manchmal auch mit richtigen Menschen reden muss.

Krankenhaus 4.0
Das Krankenhaus der Zukunft ist intelligent und vernetzt. Die Behandlung der Patienten wird verbessert und neue Versorgungsformen werden ermöglicht.



Vorausgedacht

Dass die Zukunft im Gesundheitswesen digital ist, ist leicht gesagt. Aber um wirklich tragfähige Lösungen zu entwickeln und in die Realität umzusetzen, braucht es erfahrene Player und die richtige Perspektive. Das Digitale Gesundheitsnetzwerk der AOK – ausgedacht und pilotiert bei uns in der AOK Nordost – ist mehr als nur eine digitale Patientenakte. Wir vernetzen Patienten, Ärzte und Kliniken und vermeiden so mehrfache Erfassung, doppelte Strukturen und Medienbrüche. Damit bauen wir Brücken über Sektorengrenzen und verbessern die Versorgung der Menschen, ohne Kompromisse bei der Datensicherheit. Dafür stehen Experten wie Benjamin Zwerg, die jeden Tag in unserem Innovation-Lab an der digitalen Zukunft arbeiten.

Etwa 1,8 Millionen Versicherte, mehr als 5.500 Beschäftigte, über 118.400 Firmenkunden. Diese Zahlen stehen für die AOK Nordost. Was die AOK Nordost aber wirklich ausmacht, ist ihre Nähe zu den Menschen. Tag für Tag geht es darum, für Jung und Alt in Städten und auf dem Land die beste medizinische Versorgung zu gewährleisten. Damit das auch künftig möglich ist, treibt die Gesundheitskasse die Digitalisierung im Gesundheitswesen voran und setzt Impulse für die Vernetzung aller Beteiligten in diesem Bereich. Der persönliche Kontakt bleibt dabei nicht auf der Strecke. Mit mehr als 100 Beratungsstandorten ist die AOK Nordost da, wo sie gebraucht wird. Telefonisch ist sie rund um die Uhr erreichbar.

MITEINANDER REDEN – VERANTWORTUNG ÜBERNEHMEN

Garant für die Nähe zu den Versicherten und den Vertragspartnern ist der Verwaltungsrat. Er steht dafür, dass die AOK Nordost mit einem seit Jahren stabilen Beitragssatz von 15,5 Prozent eine der günstigsten Krankenkassen im Nordosten ist. Im Verwaltungsrat kommen die Interessen der Versicherten und der Arbeitgeber zusammen. Das Gremium bestimmt unter anderem die grundsätzliche Unternehmenspolitik der AOK Nordost. Er ist mit jeweils 15 Vertretern der Arbeitgeber- und der Versichertenseite besetzt. Der Verwaltungsrat arbeitet vertrauensvoll mit dem Vorstand der AOK Nordost zusammen.

 Verwaltungsrat Arbeitgeber und Versicherte		www.aok.de/pk/nordost/footer-navigation/ueber-uns/selbstverwaltung/
Stellt fest		Haushaltsplan
Beschließt		Satzung
Nutzt		Spielräume im Interesse der Versicherten, Patienten und Arbeitgeber bei der Leistungsgestaltung
Wählt und überwacht		den hauptamtlichen Vorstand und entscheidet über die Höhe der Vorstandsgehälter
Vertritt		die AOK Nordost unter anderem in den Medizinischen Diensten der Krankenversicherungen Berlin-Brandenburg und Mecklenburg-Vorpommern, im Aufsichtsrat des AOK-Bundesverbandes und im Verwaltungsrat des GKV-Spitzenverbandes
Entscheidet über		sozial- und unternehmenspolitische Grundsatzfragen
Befasst sich		mit Widersprüchen der Versicherten

GESUNDHEITSKOMPETENZ

Damit die Menschen in Berlin, Brandenburg und Mecklenburg-Vorpommern auch in Zukunft von einer guten Versorgung profitieren, unterstützt die AOK Nordost innovative und nachhaltige Konzepte. Dafür lobt der Verwaltungsrat unter anderem alle zwei Jahre Gesundheitspreise aus. Zugleich macht die Kasse Versicherte und Vertragspartner mit umfassenden Informationen und Aufklärungsangeboten für den souveränen Umgang mit digitalen Angeboten fit.

Gesundheitspreise

Berlin

„Gesundheit lässt sich lernen“ lautete das Motto des mit insgesamt 50.000 Euro dotierten Berliner Gesundheitspreises 2019: Um die Auszeichnung der AOK Nordost, der Ärztekammer Berlin und des AOK-Bundesverbandes hatten sich 41 Projekte aus dem ganzen Bundesgebiet beworben. Den ersten Preis erhielt „Was hab´ ich?“ für die Übersetzung von Mediziner-Latein in verständliche Patientenbriefe. Die automatisierte Lösung kann bundesweit in allen Krankenhäusern eingesetzt werden. Der zweite Preis ging an das Schulprojekt Science Kids, das in rund 1.000 Schulen in Baden-Württemberg eingesetzt wird. Und den dritten Platz errang die „Patientenuniversität“ der Medizinischen Hochschule Hannover, die mit Vorlesungen und verschiedenen Aktionen Wissen laienverständlich vermittelt.

Brandenburg

Gewinner des Gesundheitspreises Brandenburg wurden 2018 für Projekte geehrt, die sich insbesondere der Prävention und dem Kampf gegen (krankhaftes) Übergewicht widmen. Der mit 30.000 Euro dotierte Innovationspreis der AOK Nordost und der Landesärztekammer Brandenburg stand 2018 unter der Überschrift „Adipositas – Lösungen für ein (ge-) wichtiges Problem gesucht“. Den Hauptpreis erhielt die Integrationskita „Pustebume“ in Kooperation mit dem Familienzentrum aus Eisenhüttenstadt. Gemeinsam haben die Erzieherinnen und Erzieher mit den Kindern, mit Eltern und mit Experten ein

Jahresprojekt „In meinem Körper geht’s mir gut“ umgesetzt. Geehrt wurden auch der Landessportbund Brandenburg für sein Präventionskonzept als Träger von zehn Kindertagesstätten und die Kneipp-Kita „Spatzennest“ aus Baruth/Mark. Zudem wurde die Kinder- und Jugendarztpraxis Birgit Augustin – Matthias Augustin da Gloria Goncalves – Regina Bendlin aus Blankenfelde-Mahlow für ihr ambulantes Adipositas-Programm für Kinder und Jugendliche „TRI FIT junior“ ausgezeichnet.

Mecklenburg-Vorpommern

Um eine bessere Integration und Versorgung chronisch Kranker ging es beim Gesundheitspreis Mecklenburg-Vorpommern 2018. Mit dem Preis unter dem Motto „Damit können wir leben. Unser Beitrag für chronisch kranke Kinder und deren Familien“ wurden vier Projekte ausgezeichnet. Zu den Gewinnern zählten die Selbsthilfegruppe Elternkreis drogenabhängiger und drogengefährdeter Jugendlicher, die Kinderfördertagesstätte „Gänseblümchen“, beide in Rostock, sowie die Pro-Fil Kindernachsorge gGmbH in Schwerin. Auch das sozialpädiatrische Zentrum Vorpommern in Greifswald wurde für sein Engagement geehrt.

Demenz-Partner-Schulung

Angesichts der zunehmenden Alterung der Gesellschaft unterstützt die AOK Nordost Initiativen zum besseren Umgang von Menschen mit Demenz. Zum einen geht es darum, auf die Erkrankung aufmerksam zu machen. Zudem soll es den erkrankten Menschen ermöglicht werden, möglichst lange zu Hause zu leben. Um dazu beizutragen, haben sich bis Ende 2018 schon mehr als 690 Beschäftigte der AOK Nordost sowie Mitglieder des Verwaltungsrates zu sogenannten Demenz-Partnern schulen lassen. Die AOK Nordost kooperiert bereits seit 2017 mit der Initiative „Demenz-Partner“ der Deutschen Alzheimer Gesellschaft.

■ AOK-GESUNDHEITSKONTO

Von Vorsorgeleistungen für Schwangere über Babyschwimmen und Gesundheits- oder Sportkurse bis zu alternativen Heilmitteln oder sportmedizinischen Untersuchungen: Das Gesundheitskonto der AOK Nordost bietet den Versicherten Unterstützung für einen gesunden Lebensstil in allen Lebensphasen. Seit Anfang 2019 können sie jährlich bis zu 500 Euro abrufen – eine deutliche Aufstockung von bislang insgesamt 270 Euro pro Jahr für Präventionsleistungen und wählbare Gesundheitsleistungen. Jeder Kunde und jede Kundin kann über dieses Konto unkompliziert verfügen und die bereitstehenden Leistungen abrufen.

Zu den neuen Leistungsbausteinen gehören zum Beispiel bis zu 180 Euro für osteopathische Behandlungen oder ein Zuschuss von 85 Euro für einen Schwimmlernkurs. Besonders viele Angebote umfasst das Gesundheitskonto für junge Familien: Zuschüsse gibt es beispielsweise für Vorsorgeleistungen für Schwangere. Auch die Möglichkeit, dass eine Begleitperson nach der Entbindung mit im Elternzimmer übernachten kann, gehört zu den individuellen Leistungen. www.aok-jetzt.com/leistungen/

■ GESUNDHEITSNETZWERK

Die Potenziale digitaler Anwendungen für einen besseren Informationsfluss zwischen Ärzten, Krankenhäusern und Patienten sowie weiteren Akteuren im Gesundheitswesen nutzen: Das ermöglicht das Digitale Gesundheitsnetzwerk der AOK. Dabei übertrifft das Angebot die Möglichkeiten anderer Patientenakten deutlich. Es beinhaltet wie diese eine digitale Akte, über die Versicherte medizinische Dokumente und Informationen einsehen oder bereitstellen können. Darüber hinaus vernetzt es auf einer Plattform verschiedene Leistungserbringer und stellt so den Austausch relevanter Informationen in den Mittelpunkt. 2018 sind im Nordosten zunächst zwei Modell-

projekte gestartet. Dem Arztnetz HaffNet und den AMEOS-Kliniken in Mecklenburg-Vorpommern, die seit dem Frühjahr 2018 die digitale Patientenakte nutzen, folgten im Sommer drei Vivantes-Geburtskliniken sowie das Sana-Klinikum in Berlin-Lichtenberg. Dort können werdende Mütter per Datei-Upload ihren Mutterpass, Berichte zu früheren Geburten und weitere Informationen einstellen. Gleichzeitig können sie Informationen, die die Klinik in die digitale Patientenakte einstellt, sehen. www.aok-gesundheitsnetzwerk.de

■ VIDEOSPRECHSTUNDE

In der AOK-Videosprechstunde können Patienten des Centrums für Gesundheit (CfG) in Berlin auch dann ihre Behandlung fortsetzen, wenn sie nicht vor Ort, sondern beispielsweise auf Dienstreise sind. Ebenso eignet sich das Angebot für Menschen, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind oder eine sehr weite Anfahrt zum CfG haben. Das geht ganz einfach: Zu einem vorab festgelegten Termin treffen sich Patientin oder Patient und Arzt oder Ärztin im virtuellen Sprechzimmer, während beide an einem Ort ihrer Wahl vor dem Computer sitzen. www.cfg-berlin.de



■ VERSORGUNG AUF DEM LAND

Mit sechs Projekten beteiligt sich die AOK Nordost an der Initiative „Stadt. Land. Gesund“, die die Versorgung auf dem Land in den Mittelpunkt rückt. Die AOK Nordost knüpft mit dieser Initiative aller elf Ortskrankenkassen und des AOK-Bundesverbandes seit Anfang 2019 an die Ergebnisse einer Forsa-Studie an, nach der die Bedeutung der gesundheitlichen Versorgung von den Befragten deutlich bestätigt wird und die Menschen auf dem Land offen gegenüber alternativen Behandlungsformen sind. Angebote wie die abgestimmte Betreuung durch qualifizierte Versorgungsassistentinnen oder mobile Arztpraxen werden demnach gut akzeptiert. Die Umfrage zeigt auch, dass die Menschen von ihrer Krankenkasse entsprechende Lösungen sogar erwarten.

agneszwei ist eines der Projekte, bei dem besonders qualifizierte Fachkräfte die Ärzte entlasten. Sie sind für ein individuelles Fallmanagement geschult; Patienten können noch effizienter betreut, unnötige Krankenhausaufenthalte vermieden werden. Bislang profitieren rund 3.000 Versicherte von diesem Brandenburger Projekt, an dem auch die KV Brandenburg und die Barmer beteiligt sind. In Mecklenburg-Vorpommern betreuen rund 300 VERAHCare-Fachkräfte mehr als 6.000 Versicherte.

StimMT leistet kreative Pionierarbeit für die Sicherstellung einer guten Versorgung auch in ländlichen Regionen. Mit dem Projekt der Innovativen Gesundheitsversorgung in Brandenburg (IGiB) und der Sana Kliniken Berlin-Brandenburg werden Versorgungsstrukturen und -prozesse im Mittelbereich Templin bedarfsorientiert auf neue demografische Bedingungen eingestellt. Templin dient so als Blaupause für eine nachhaltige Versorgung im ländlichen Raum. StimMT überwindet die Grenzen zwischen stationär und ambulant, zwischen ärztlichen und nichtärztlichen Leistungserbringern im Gesundheitswesen.

AOK-Curaplan Herz Plus ermöglicht chronisch herzkranken Versicherten auch auf dem Land eine hochwertige spezialisierte Betreuung. Hier trägt Telemedizin dazu bei, dass herzschwache Patienten länger leben können, wie schon eine Studie der Universitätsmedizin Greifswald 2013 gezeigt hat. Bei diesem Programm arbeiten in einem integrierten Versorgungsvertrag die AOK Nordost, das Unfallkrankenhaus Berlin sowie niedergelassene Hausärzte und Kardiologen zusammen. Wesentliche Versorgungselemente sind die Schulung und Beratung zur Stärkung des Selbstmanagements, telemetrisches Monitoring zur Früherkennung sowie die informationstechnische Vernetzung der an der Behandlung Beteiligten.



Lange mobil und sicher zu Hause ist ein niedrigschwelliges Betreuungsangebot der Pflegeprävention. Ehrenamtliche werden dabei unter anderem darin geschult, die Beweglichkeit hochbetagter Menschen zu fördern. Auch Sturzprävention gehört zum Konzept. Bisher wurden in Brandenburg rund 400 Ehrenamtliche von verschiedenen Trägern dafür geschult.

„**Mein AOK-Gesundheitsnetz®**“ soll durch eine gute Kommunikation von Haus- und Fachärzten, Krankenhäusern und weiteren Beteiligten gewährleisten, dass die Menschen nah an ihrem Wohnort medizinisch gut versorgt sind. In Berlin, Brandenburg und in Mecklenburg-Vorpommern beteiligen sich mehr als 420 Ärzte an den Verträgen, etwa 40.000 Versicherte sind eingeschrieben.

Und bei der **Pflegepräventionsberatung** geht es darum, dass pflegebedürftige Menschen so lange wie möglich zu Hause bleiben können. In Zusammenarbeit mit der Experten-Pflege-Service GmbH (EPS) werden Pflegebedürftige und ihre Angehörigen umfassend beraten und geschult.

■ PFLEGE

Hilfe im Pflegefall

Wird ein Familienmitglied pflegebedürftig, ist das nicht nur für den Betroffenen selbst eine schwierige Situation, sondern auch für die Angehörigen. Sie müssen in der Regel die Pflege organisieren, Leistungen beantragen und wichtige Entscheidungen treffen. Die AOK Nordost unterstützt ihre Versicherten mit vielfältigen Angeboten und hilft bei der Planung der Pflege.

So bietet **„PfiFF – Pflege in Familien fördern“** individuelle Anleitungen und Pflegekurse. PfiFF richtet sich – in mehreren Sprachen – an Angehörige, die Patienten nach einem Krankenhausaufenthalt zu Hause pflegen, versorgen und begleiten. Ziel ist es, pflegende Angehörige für diese Arbeit zu qualifizieren, in ihrer neuen Lebenssituation zu schulen

und zu stärken. Neben den Pflegekursen bietet PfiFF auf seiner Internetseite **www.aok-pfiFF.de** auch digital eine Menge an Pflegewissen und nützlichen Alltagstipps wie kurze Erklärvideos sowie eine Postleitzahlensuche für den nächsten Pflegekurs.

Die **Pflege Akademie** der AOK Nordost qualifiziert Beschäftigte der Pflegestützpunkte für Aufgaben, zum Beispiel für die kultursensible Pflegeberatung. Zudem ermöglicht sie die regelmäßige Weiterbildung der Pflegefachkräfte der 57 Krankenhäuser und Vorsorge- und Rehaeinrichtungen zur Umsetzung der Pflegekurseangebote im PfiFF-Programm.

20 Jahre Berliner Projekt

Krankenseinweisungen und Krankenfahrten für Bewohner stationärer Pflegeeinrichtungen zu verringern und so ihre Lebensqualität zu verbessern: Das ist ein wesentliches Ziel des „Berliner Projekts – Die Pflege mit dem Plus“, das 2018 sein 20-jähriges Bestehen gefeiert hat. Das mehrfach ausgezeichnete Projekt gilt als Grundlage für die Schaffung des § 119b SGB V. Die Besonderheit der Versorgung besteht darin, dass teilnehmende Ärztinnen und Ärzte mittels fester Vereinbarungen mit dem Pflegefachpersonal und den Therapeutinnen und Therapeuten vor Ort zusammenarbeiten. Dabei werden einzelne Schritte des Versorgungsprozesses aufeinander abgestimmt. Die Ärzte bieten eine wöchentliche Visite und sind im Bedarfsfall rund um die Uhr erreichbar.

■ FÜR UNTERNEHMEN

Welche neuen Regelungen hat der Gesetzgeber erlassen? Worauf muss ich bei der Ausbildung junger Menschen achten und worauf bei älteren Beschäftigten? Antworten auf diese und weitere Fragen rund ums Unternehmertum bietet die AOK im Internet unter **www.aok-business.de/nordost**. Dort finden Unternehmerinnen und Unternehmer sowie andere Interessierte Informationen rund um das Versicherungs-, Melde- und Beitragsrecht, können Broschüren herunterladen, Onlineseminare belegen oder sich interaktiv im Expertenforum beraten lassen.

Ein fester Bestandteil des umfangreichen Serviceangebots sind Arbeitgeberseminare. Dort werden die wichtigsten Grundlagen der Sozialversicherung vermittelt und ausgewählte fachliche Schwerpunkte vertieft – praxisnah und anschaulich. Ferner bietet die AOK Nordost in der virtuellen Geschäftsstelle aok24 Betrieben unter anderem

einen direkten Zugriff auf ausgewählte Unternehmensdaten. Stammdaten können dort aktualisiert, Formulare heruntergeladen werden. Und unter **www.wegbereiter.nordost.de** können Firmen ihre Ausbildungsplätze offerieren. Das Portal ist über die Jugendplattform **on.nordost.aok.de** erreichbar.

Betriebliche Gesundheitsförderung

Die AOK Nordost ist Expertin auf dem Gebiet der Betrieblichen Gesundheitsförderung und unterstützt Unternehmen dabei, dass die Menschen in den Betrieben gesund bleiben. 2018 erreichte die Gesundheitskasse mit mehr als 1.000 BGF-Maßnahmen über 21.000 Beschäftigte in 470 Unternehmen.

Selbsttest für Führungspersonal

Führungskräften bietet die AOK Nordost im Internet Selbsttests an. So können sie feststellen, ob ihre Art zu führen gesundheitsförderlich ist oder nicht. Bei weiteren Selbsttests geht es um Fragen zum Alkoholkonsum, um „Aufschieberitis“, um Unternehmergeist oder um Zeit- und Selbstmanagement.



IM DIENSTE DER GESUNDHEIT

AOK Nordost



Expertenforum auf aok-business.de

Im Expertenforum können Arbeitgeber Fragen zur Sozialversicherung stellen: Die Expertenantwort kommt schnellstmöglich – spätestens nach 24 Stunden. Im Forum stehen AOK-Beitragsexperten Rede und Antwort: ob zur Beitragsberechnung, zu Versicherungspflicht und -freiheit oder zu anderen Themen rund um das Sozialrecht. Auf [aok-business.de](https://www.aok-business.de) wurden 2018 hier **383.000** Seiten aufgerufen.



Ärztliche Zweitmeinung und CfG

Gerade vor der Behandlung von schwerwiegenden Erkrankungen hilft die Meinung eines zweiten Arztes, denn sie schafft Gewissheit, um die richtigen Entscheidungen treffen zu können. Mit der ärztlichen Expertenberatung und der Zweitmeinungssprechstunde im Centrum für Gesundheit (CfG) möchte die Gesundheitskasse ihren Versicherten diese Sicherheit geben. 2018 nutzten knapp **16.000 Patienten** die Leistungen der **32 Ärzte** des CfG.



Beratung für pflegende Angehörige, Pflegeportal

Im persönlichen Gespräch, telefonisch oder online: Die AOK Nordost hilft im Pflegefall. **88 Berater** der AOK Nordost stehen in **43** von **72 Pflegestützpunkten** in gemeinsamer Trägerschaft der Kranken- und Pflegekassen mit den Kommunen für Ratsuchende bereit. Ferner unterstützen Pflegefachkräfte des AOK-Kooperationspartners E.P.S. – Experten Pflege Service GmbH – Pflegebedürftige und Angehörige zu Hause, die Pflege im gewohnten Umfeld bestmöglich zu gestalten. Etwa 5.100 Betroffene wurden 2018 beraten und geschult. Im AOK-Pflegeportal sind zudem alle Informationen zur Pflegebedürftigkeit erläutert.



Navigatoren

Wo finde ich einen guten Facharzt oder das richtige Krankenhaus? Welches Pflegeheim ist das richtige? Antworten auf diese Fragen erhalten Versicherte in einem der AOK-Gesundheitsnavigatoren. Sie können dort zum Beispiel Ärzte suchen und bewerten oder sich über die **Behandlungsqualität** von Kliniken informieren.



Persönliche Ansprechpartner

Fragen rund um die Kranken- und Pflegeversicherung sind zumeist sehr persönlich. Für die AOK Nordost sind Versicherte nicht bloß anonyme Mitgliedsnummern. Servicemitarbeiterinnen und -mitarbeiter führen individuelle und persönliche Gespräche vor Ort in Servicecentern, am Telefon und über digitale Kanäle. Insgesamt arbeiten rund **5.500 Menschen** bei der AOK Nordost im Dienst der Versicherten.



24/7 telefonische Erreichbarkeit

Versicherte erreichen ihre AOK schnell und kostenfrei rund um die Uhr an allen Wochentagen telefonisch und per Fax. Ihre Anliegen werden über diese elektronischen Kontaktwege fallabschließend bearbeitet. Eine Antwort auf E-Mails gibt es garantiert innerhalb von 24 Stunden. Mehr als **1,4 Millionen Anrufe** und mehr als **136.000 E-Mails** wurden im Berichtsjahr beantwortet.



Arzt am Telefon

Kompetente Beratung an 365 Tagen rund um die Uhr bietet das Clarimedis-Team. Ärzte, Pharmakologen, Psychologen, Pfleger und Ernährungsexperten beantworten Fragen, erklären Laborwerte und geben Ratschläge. Rund **7.400 Anrufe von Versicherten** der AOK Nordost gingen 2018 bei Clarimedis ein.



Studenten/Campuspoints

Auskunft zu Fragen der Kranken- und Pflegeversicherung gibt es direkt an den Hochschulen. Die **sieben Campuspoints** der AOK Nordost sind beliebte Treffpunkte, insbesondere zur Einschreibzeit.

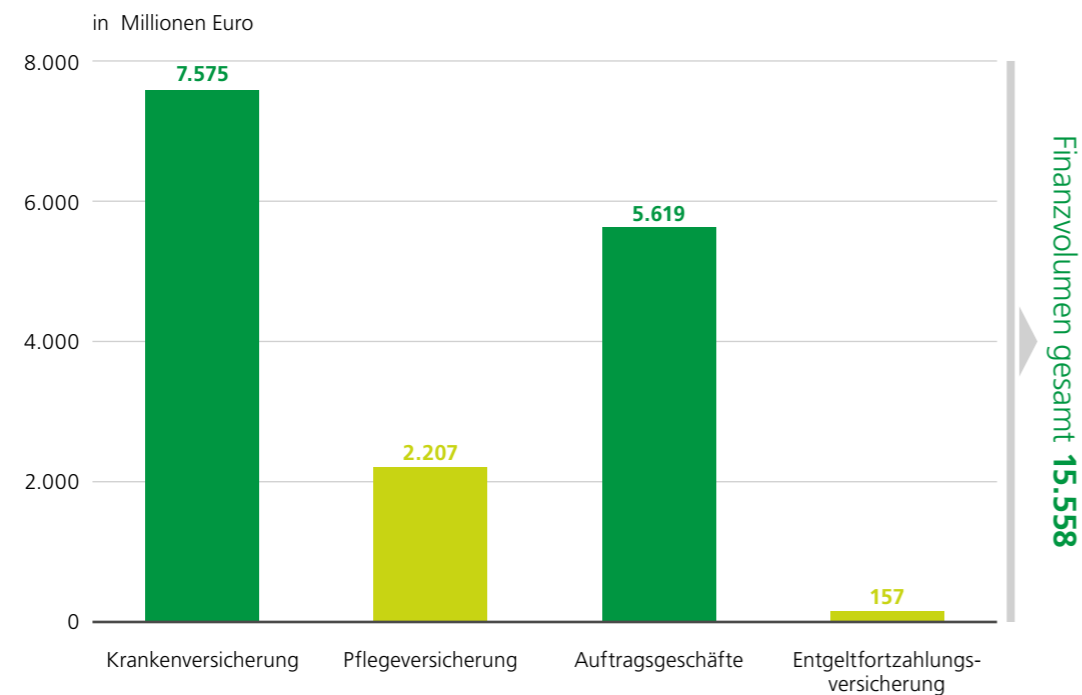


Servicecenternetz

Die persönliche Nähe zu den Versicherten garantiert die AOK Nordost durch ein einzigartiges Angebot an Servicecentern und Sprechtagen. Rund **1,61 Millionen Besucher** wurden 2018 persönlich betreut.

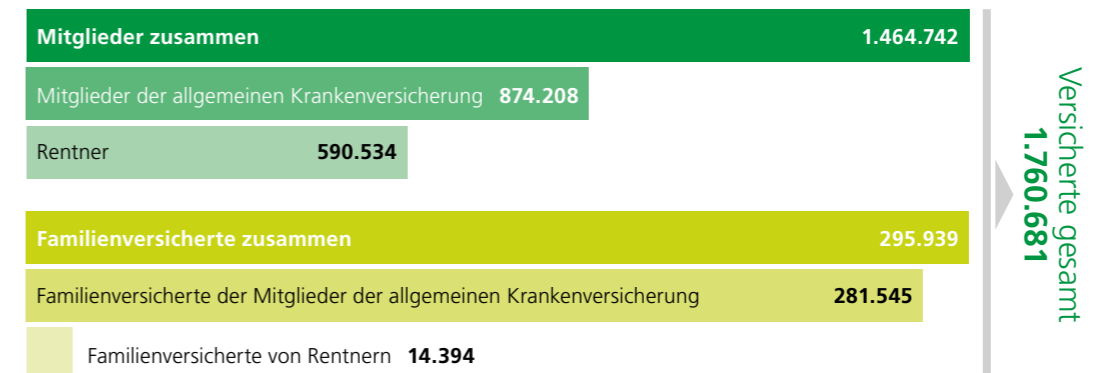
Die AOK Nordost ist für die Menschen im Nordosten eine verlässliche Partnerin und macht sich für eine innovative Versorgung stark. Wachsende Mitgliederzahlen zeigen, dass das ebenso gut ankommt wie das gute Preis-Leistungs-Verhältnis der Gesundheitskasse. Das positive Ergebnis 2018 von rund 27 Millionen Euro unterstreicht die erfolgreiche Politik der AOK Nordost.

FINANZVOLUMEN



KRANKENVERSICHERUNG

Versicherte



Gesamtrechnung

in Millionen Euro

Einnahmen	7.531	Ausgaben	7.504
davon Leistungsausgaben			7.072
Überschuss			27

Vermögen

in Millionen Euro

Vermögen gesamt	689
Betriebsmittel	170
Rücklage	316
Verwaltungsvermögen	203

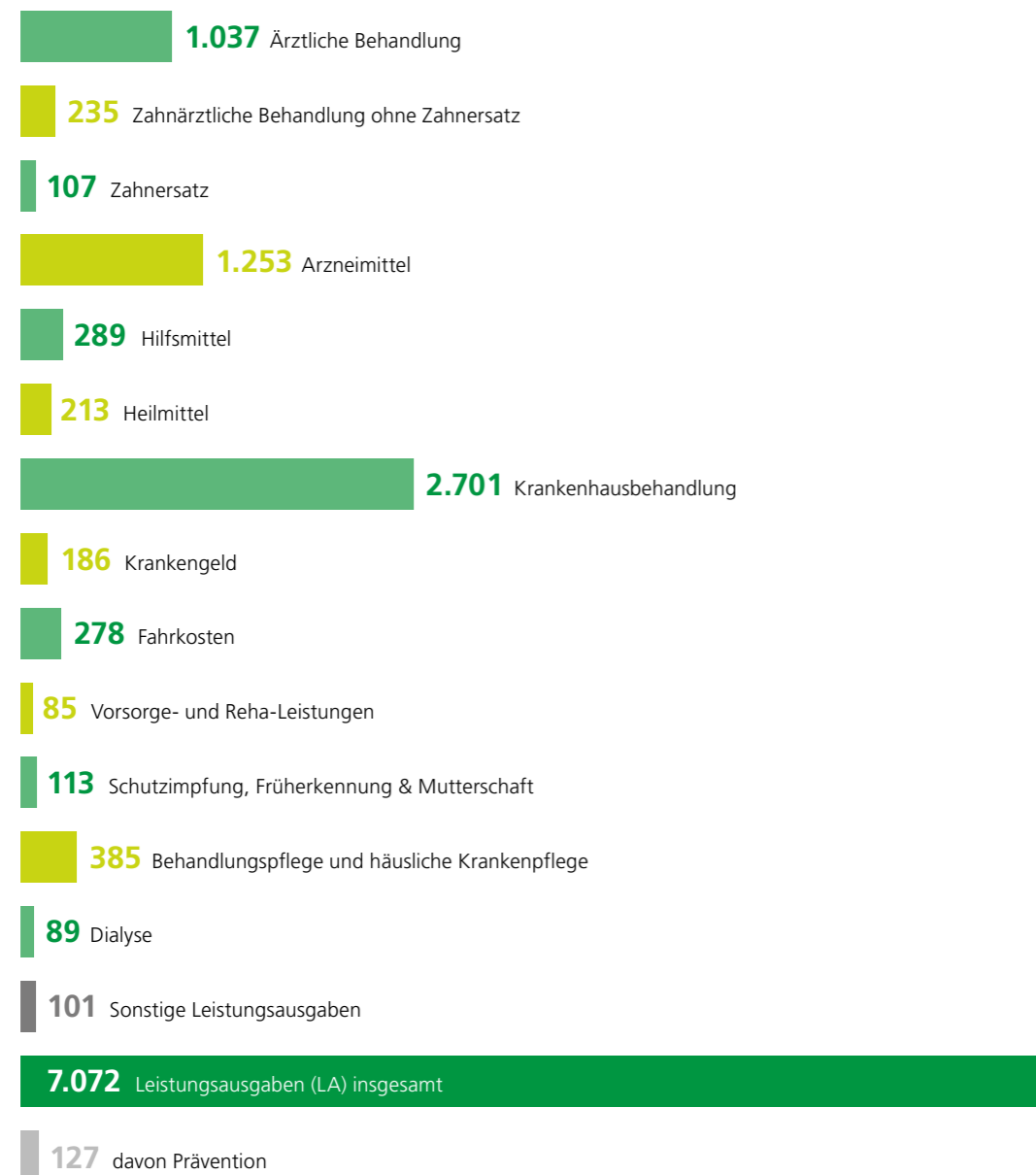
Ausgaben und Einnahmen

in Millionen Euro

Ausgaben gesamt	7.504	Einnahmen gesamt	7.531
Leistungsausgaben gesamt	7.072	Zuweisungen aus dem Gesundheitsfonds	7.149
Verwaltungsausgaben	367	Mittel aus dem Zusatzbeitrag	326
Sonstige Ausgaben	65	Sonstige Einnahmen	56

Leistungsausgaben

in Millionen Euro



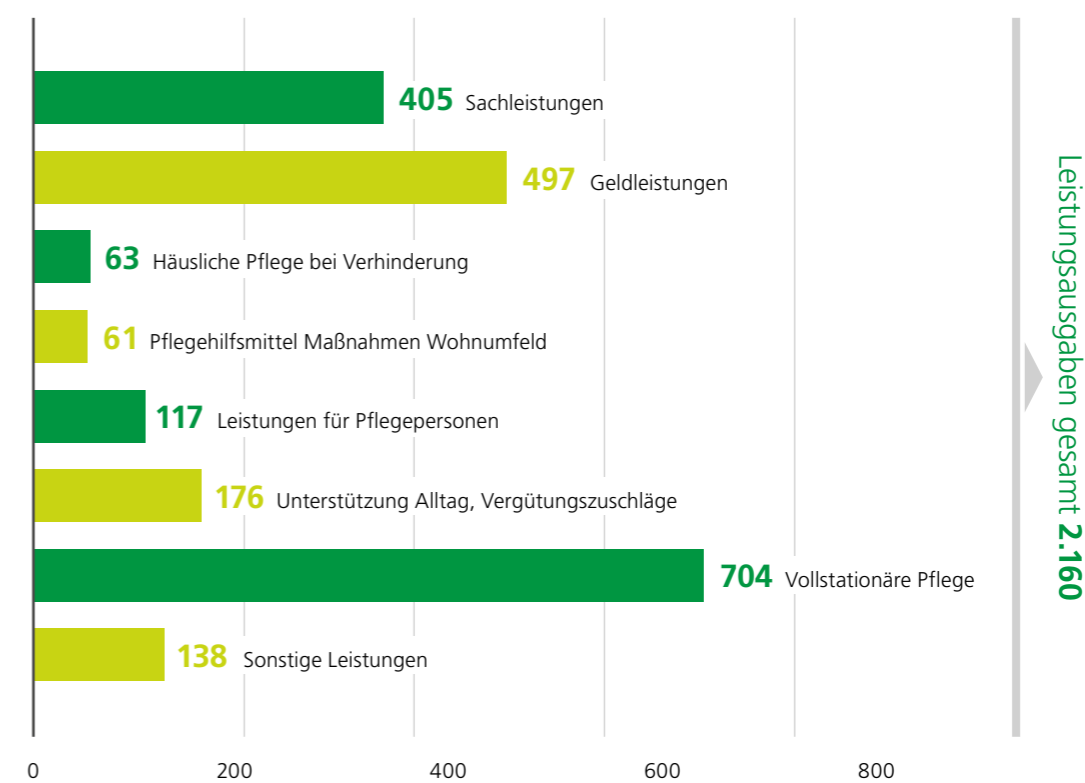
PFLEGEVERSICHERUNG

in Millionen Euro

Einnahmen	2.129	Ausgaben	2.207
davon Leistungsausgaben		2.160	
Defizit		78	

Leistungsausgaben

in Millionen Euro



BILANZ 2018

Aktiva	EUR
Barmittel und Giroguthaben	9.674.620,71
Kurzfristige Geldanlagen	665.000.000,00
Forderungen	159.322.112,92
Forderungen aus Wahlтарifen nach § 53 SGB V	498.356,29
Andere Geldanlagen	940.376.510,17
Zeitliche Rechnungsabgrenzung	3.886.860,97
Sonstige Aktiva	180.845.878,14
Verwaltungsvermögen	204.109.188,88
Sondervermögen	6.901.799,95
Überschuss Passiva der Krankenversicherung	0,00
Überschuss Passiva (AAG bei Krankheit)	1.025.493,61
Überschuss Passiva (AAG bei Mutterschaft)	0,00
Aktiva Gesamt	2.171.640.821,64

Passiva	EUR
Zahlungsmittelkredite	5.721.522,97
Kurzfristige Kredite	0,00
Kurzfristige Verpflichtungen	1.248.509.026,05
Verpflichtungen aus Wahlтарifen nach § 53 SGB V	11.556.725,13
Andere Verpflichtungen	0,00
Zeitliche Rechnungsabgrenzung	21.039.435,07
Sonstige Passiva	186.379.563,07
Verpflichtung aus dem Verwaltungsvermögen	1.312.790,52
Verpflichtung aus dem Sondervermögen	7.242.904,35
Überschuss Aktiva der Krankenversicherung (Netto-Reinvermögen)	689.194.465,27
Überschuss Aktiva (AAG bei Krankheit)	0,00
Überschuss Aktiva (AAG bei Mutterschaft)	684.389,21
Passiva Gesamt	2.171.640.821,64

SERVICE

Persönliche Beratung

In den Servicecentern und an den Sprechtagen der AOK Nordost werden Sie in Ihrer Nähe persönlich beraten. Adressen und Öffnungszeiten unter: www.aok.de/pk/nordost/kontakt/aok-vor-ort

AOK-Internetportal

Das Internetportal www.aok.de/nordost bietet Service, Tipps und Informationen rund um die Gesundheit. Berufsstarter, Schüler und Studenten finden unter www.aok-on.de/nordost spezielle Angebote.

AOK-Service-Telefon

0800 2650800*

AOK-Service-Fax

0800 2650900*

AOK-Service aus dem Ausland

Telefon

+49 331 2772-1111**

Fax

+49 331 2772-22992**

E-Mail-Service

www.aok.de/nordost/mail

Termin vereinbaren

[www.aok.de/nordost > kontakt](http://www.aok.de/nordost/kontakt)

In 18 Servicecentern können Sie online einen garantierten Beratungstermin vereinbaren und somit wertvolle Zeit sparen.

AOK-Gesundheitstelefon

0800 2653333*

Wir beraten Sie zu Fragen rund um unser kostenfreies Kursprogramm.

AOK-Pflege-Hotline

0800 2658888*

Pflegenden Angehörigen und Pflegebedürftigen stehen wir mit Rat und Tat zur Seite.

Nicht ärgern – ANRUFEN!

0800 2246465*

Hinweise, Anregungen, Kritik – sprechen Sie uns an.

AOK-Clarimedis

0800 1265265*

Ein Team von Medizinexperten beantwortet Ihre Fragen zu Heilmethoden, Arzneimitteln und Impfungen – rund um die Uhr.

Service Team Patientensicherheit

0800 265080-41408*

Spezialisierte Experten unterstützen und beraten Sie bei einem vermuteten Behandlungsfehler.

Postanschrift

AOK-Nordost – Die Gesundheitskasse, 14456 Potsdam

* Kostenfrei aus dem deutschen Fest- und Mobilfunknetz.

www.aok.de/nordost