



# Für die Menschen da

Geschäftsbericht 2020/2021

AOK – Die Gesundheitskasse in Hessen



<b>Kurs halten</b> in schwierigen Zeiten	4
<b>Verlässlich</b> in der Krise agieren	6
<b>Verantwortungsvoll</b> in die Zukunft gehen	10
<b>Servicestark</b> den Menschen helfen	14
<b>Patientenorientiert</b> Versorgung managen	18
<b>Zukunftsgerichtet</b> Arbeit gestalten	22
Geschäftsjahr 2020 der AOK Hessen	26
Kennzahlen, Finanzergebnisse, Organisation	28

---

# Für die Menschen da

---

Die Coronapandemie hat die gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Entwicklungen im Jahr 2020 geprägt: Weltweit, in Deutschland, für jeden Menschen. Auch für die AOK Hessen. Versicherte haben Kontakte vermieden und planbare Untersuchungen und Behandlungen verschoben. Viele Menschen mussten aufgrund ihrer Erkrankung an COVID-19 intensivmedizinisch behandelt werden. Zahlreiche Unternehmen waren gezwungen, Kurzarbeit anzumelden und konnten Sozialversicherungsbeiträge nicht pünktlich bezahlen. Auch die AOK Hessen hat viele Abläufe umgestellt – zum Schutz ihrer Kundinnen und Kunden, ihrer Geschäftspartner sowie ihrer Beschäftigten.

Organisatorisch und strukturell ist es der AOK Hessen bislang gut gelungen, unter den schwierigen Rahmenbedingungen den gesamten Geschäftsbetrieb und die umfangreichen Serviceangebote aufrechtzuerhalten. Die AOK Hessen ist eine soziale Kranken- und Pflegeversicherung und für die Menschen da. Auch und gerade in schwierigen Zeiten. Aber die Coronapandemie sowie viele Eingriffe des Gesetzgebers hinterlas-

sen Spuren – auch in finanzieller Hinsicht. Das vergangene Geschäftsjahr hat die AOK Hessen mit einem Defizit abgeschlossen, das maßgeblich durch gesetzliche Vorgaben zum Abbau von Rücklagen determiniert ist. Im Jahr 2021 müssen Krankenkassen mit einem Finanzvermögen einen beträchtlichen Teil dieser Reserven an den Gesundheitsfonds abführen, um hierdurch das Defizit der gesetzlichen Krankenversicherung (GKV) zu kompensieren. Diese Vorgabe verschärft die Finanzentwicklung der AOK Hessen nochmals gravierend.

Die AOK Hessen möchte in diesem Geschäftsbericht nicht nur das Rechnungsergebnis des Jahres 2020 präsentieren, sondern auch das Unternehmen mit seinen Angeboten und Dienstleistungen und die Menschen, die sich Tag für Tag für ihre Kundinnen und Kunden sowie Geschäftspartner engagieren. Wir wünschen eine interessante Lektüre und freuen uns sehr, wenn Sie die AOK Hessen auch weiterhin als Krankenversicherung, Vertragspartnerin und Arbeitgeberin weiterempfehlen.

# Kurs halten in schwierigen Zeiten

Die Folgen der Coronapandemie haben die Geschäftsentwicklung der AOK Hessen erheblich beeinflusst. Daher lassen sich die Ergebnisse des Jahres 2020 kaum mit den Geschäftsergebnissen früherer Jahre vergleichen. Die AOK Hessen

hat in der Krise flexibel und verantwortungsvoll agiert. Sie war jederzeit handlungsfähig und liquide und konnte ihre Gestaltungsmöglichkeiten auch in einem extrem schwierigen Umfeld nutzen.

## **Dr. Stefan Hoehl**

### **Vorsitzender des Verwaltungsrates**

*Die hessischen Unternehmen konnten sich in der Coronakrise auf ihre AOK verlassen. Stundungen von Beiträgen und individuelle Beratungen waren wichtige Hilfen für viele Arbeitgeber. In den nächsten Jahren drohen leider wegen gesetzlicher Ausgabensteigerungen noch höhere Zusatzbeiträge. Steigende Beitragsbelastungen wären allerdings Gift für die Erholung der Konjunktur. Hier ist die Politik dringend aufgefordert, gegenzusteuern – durch mehr regionale Handlungsspielräume bei der Qualitäts- und Kostensteuerung im Vertrags- und Leistungsmanagement für die Krankenkassen, durch besser verzahnte und effizientere ambulante und stationäre Strukturen sowie durch einen höheren Steuerzuschuss.*



## **André Schönewolf**

### **Vorsitzender des Verwaltungsrates**

*Sowohl die umfangreiche gesundheitspolitische Agenda in dieser Legislaturperiode als auch zahlreiche Sonderregelungen zur Bewältigung der Coronapandemie haben eine enorme Regelungsdichte verursacht. Leider haben die meisten dieser Regelungen keine spürbaren Verbesserungen der Struktur oder Qualität der medizinischen und pflegerischen Versorgung für die Versicherten gebracht, sondern vielmehr zusätzliche Kosten produziert. Gleichzeitig wurde und wird zur Bekämpfung der Pandemie in erheblichem Umfang auf Rücklagen des Gesundheitsfonds und der Krankenkassen zurückgegriffen. Damit finanzieren die Beitragszahlerinnen und Beitragszahler zusätzliche gesamtgesellschaftliche Aufgaben. Das kann so nicht bleiben.*



### **Detlef Lamm**

#### **Vorsitzender des Vorstandes**

„Die Kurve abschwächen“ – mit diesem Appell haben Expertinnen und Experten im Jahr 2020 immer wieder eine Verlangsamung der Ausbreitung des Coronavirus angemahnt. Das war wichtig und richtig. Auch wir als AOK Hessen haben unseren Beitrag zur Bewältigung der Krise geleistet. Gleichmaßen gilt es jetzt, eine ganz andere Kurve abzuschwächen – nämlich die Ausgabenentwicklung in der GKV. Hier sind die politisch Verantwortlichen aufgefordert, dringend zu handeln. Denn die Verwerfungen bei den GKV-Finanzen haben ein extremes Ausmaß angenommen. Die AOK Hessen ist bei der Bewältigung dieser immensen Herausforderungen stets eine konstruktive Gesprächspartnerin und wichtige gesundheitspolitische Akteurin. Sie hält Kurs bei einer verlässlichen und soliden Geschäftspolitik – auch und gerade in schwierigen Zeiten.

### **Dr. Michael Karner**

#### **Stellvertretender Vorsitzender des Vorstandes**

Persönlich, partnerschaftlich, unbürokratisch – so möchte die AOK Hessen für ihre Kundinnen und Kunden arbeiten. Die persönlichen Kontakte in unseren Beratungszentren und in den Betrieben vor Ort waren im Jahr 2020 massiv eingeschränkt. Die Aufstockung der Telefonkapazitäten sowie neue technische Möglichkeiten – zum Beispiel Chat-Funktionen oder die App „Meine AOK“ – haben dennoch individuelle Beratungen ermöglicht. Und so ist unser Versichertenbestand im Jahr 2020 erneut gewachsen.



### **Dr. Isabella Erb-Herrmann**

#### **Bevollmächtigte des Vorstandes für Gesundheitspartnermanagement**

Die Coronapandemie hat im Gesundheitswesen viele digitale Entwicklungen angestoßen und beschleunigt. Die AOK Hessen hat diese Innovationen aktiv begleitet und vorangetrieben. Unseren hessischen Vertragspartnerinnen und -partnern haben wir zudem durch flexible Vereinbarungen geholfen, die finanziellen Turbulenzen durch Einnahmeausfälle zu glätten. Die Vielzahl gesetzlicher Neuregelungen im Gesundheitswesen hat uns stark belastet – finanziell, aber auch organisatorisch und administrativ. Diese Herausforderungen nehmen wir verantwortungsvoll und engagiert an.



---

# Verlässlich in der Krise agieren

---

Die Situation des Gesundheitsmarktes sowie die volkswirtschaftlichen, gesundheits- und sozialpolitischen Entwicklungen sind für die AOK Hessen von großer Bedeutung. Seit Mitte März 2020 stand die Bewältigung der Coronapandemie im Fokus aller Akteure. Hierbei hat auch die Gesundheitskasse Verantwortung übernommen. Zudem wurden die Digitalisierung und Innovationen in der Versorgung vorangetrieben. Im Zuge dieser Entwicklungen nimmt die Finanzierung der GKV eine zentrale Rolle ein.

Das Jahr 2020 war stark geprägt durch die Coronapandemie. Ende Januar wurde in Bayern der erste Fall einer Infektion mit dem neuartigen Coronavirus SARS-CoV-2 nachgewiesen. Mitte März schickten erste Firmen ihre Beschäftigten ins Homeoffice. Am 22. März wurden umfassende Kontaktbeschränkungen und damit der erste Lockdown beschlossen. Diese Maßnahmen zogen zahlreiche Gesetze und Verordnungen nach sich, die zum Teil in einer bisher nicht gekannten Geschwindigkeit verabschiedet wurden. Insgesamt drei weitreichende Bevölkerungsschutzgesetze traten 2020 in Kraft. Durch verschiedene Gesetze und Verordnungen wurden finanzielle Schutzschirme über die Einrichtungen des Gesundheitswesens gespannt. Im Herbst 2020 stiegen die Infektionszahlen erneut dramatisch an, sodass ein zweiter umfassender Lockdown in Kraft trat. Im Dezember wurde aber auch der erste Impfstoff in der EU zugelassen. Für die Eindämmung des Infektionsgeschehens und den Schutz von Risikogruppen wurde eine Versorgung mit medizinischen Schutzmasken per

Rechtsverordnung geregelt. Ebenso wurden kostenfreie Impfungen sowie regelmäßige Tests ermöglicht.

## Vielfältige Unterstützung durch die AOK Hessen

Die AOK Hessen hat auf vielfältige Weise Verantwortung übernommen und einen Beitrag zur Bewältigung der Herausforderungen geleistet. Mit der Hessischen Krankenhausgesellschaft und der Kassenärztlichen Vereinigung Hessen wurden kurzfristige Vereinbarungen zur Unterstützung der Krankenhäuser und der niedergelassenen Ärzte getroffen. Sonderregelungen betrafen die Beschaffung von Schutzausstattung sowie die extrabudgetäre Vergütung ambulanter ärztlicher Leistungen im Zusammenhang mit COVID-19. Zudem wurde die Anwendung der Arzneimittelrabattverträge flexibilisiert. Für Unternehmen und freiwillig Versicherte wurden Sozialversicherungsbeiträge gestundet. Auch hat die AOK Hessen die hessische Landesregierung

beim Bürgertelefon, bei der Schutzmaskenzuteilung sowie der Abwicklung von Rettungsschirmen für diverse Leistungserbringer unterstützt.

### Gesetze in Pandemiezeiten

Auch zu anderen Themenfeldern wurden Neuerungen auf den Weg gebracht, insbesondere zur Digitalisierung im Gesundheitswesen. Bereits Ende 2019 trat das Digitale-Versorgung-Gesetz in Kraft. Im Zuge des Ausbaus der Telematikinfrastruktur wurde ab 2021 unter anderem die elektronische Patientenakte eingeführt. Außerdem wurde es Ärzten ermöglicht, digitale Gesundheitsanwendungen („Apps“) zu verordnen und telemedizinische Leistungen wie Videosprechstunden unter vereinfachten Voraussetzungen anzubieten. Im Oktober 2020 folgte das Patientendaten-Schutz-Gesetz, mit dem digitale Angebote nutzbar gemacht und gleichzeitig der Schutz von Patientendaten verbessert werden sollen. Das Gesetz zur Stärkung der Vor-Ort-Apotheken sieht unter anderem vor, dass für gesetzlich Versicherte ein einheitlicher Preis für verschreibungspflichtige Arzneimittel gilt, unabhängig davon, ob sie in einer Apotheke vor Ort oder einer EU-Versandapotheke erworben werden. Außerdem wurde das Gesetz zur Weiterentwicklung der Gesundheitsversorgung auf den Weg gebracht, das darauf zielt, dass Versicherte von mehr Qualität und Transparenz, besseren Leistungen und stärkerer Vernetzung in der Versorgung profitieren.

### Bedeutendes Thema Finanzierung

Im Juni 2020 hat die Bundesregierung eine Sozialgarantie ausgesprochen, nach der die Sozialversicherungsbeiträge bis Ende 2021 auf maximal 40 Prozent begrenzt werden sollen. Es wurde zugesichert, darüber hinausgehende Finanzbe-

darfe aus Steuermitteln zu decken. Das Gesetz zur Verbesserung der Gesundheitsversorgung und Pflege (GPVG) umfasst unter anderem ein Maßnahmenpaket zur Stabilisierung der GKV-Finanzien. Im September 2020 wurde mit der Prognose des GKV-Spitzenverbandes eine Finanzierungslücke von 16,6 Milliarden Euro für 2021 errechnet. Statt diese Lücke wie angekündigt über Steuermittel auszugleichen, sah das GPVG lediglich einen zusätzlichen Bundeszuschuss von fünf Milliarden Euro vor. Die Erhöhung des durchschnittlichen Zusatzbeitragssatzes um 0,2 Prozentpunkte bringt weitere 3,6 Milliarden Euro ein. Die übrigen acht Milliarden Euro stammen aus den Rücklagen der Krankenkassen, die jeweils 66,1 Prozent ihrer individuellen Finanzreserven oberhalb von 0,4 Monatsausgaben abgeben mussten. Mit dieser zwangsweisen Vermögensentnahme wurden die insbesondere durch die Gesetzgebung stark gestiegenen Kosten überwiegend auf die Beitragszahlerinnen und -zahler abgewälzt. Dies stellt einen massiven Eingriff in die Selbstverwaltungs- und Finanzautonomie der Krankenkassen dar, der zudem stark wettbewerbsverzerrend wirkt. Denn hierdurch werden die Krankenkassen beeinträchtigt, die in den vergangenen Jahren besonders solide gewirtschaftet und finanziell vorgesorgt haben.

Die Leistungsausgaben der GKV stiegen im Jahr 2020 um vier Prozent auf 262,6 Milliarden Euro. Damit wiesen die Krankenkassen ein vorläufiges Defizit von 2,65 Milliarden Euro aus. Der reguläre gesetzliche Bundeszuschuss zum Gesundheitsfonds beträgt für 2020 und 2021 weiterhin 14,5 Millionen Euro. Allerdings gab es 2020 aufgrund der erwarteten Finanzierungslücke einen weiteren Zuschuss über 3,5 Milliarden Euro; 2021 werden auf Grundlage der GPVG-Regelungen weitere fünf Milliarden Euro zugeschossen.



*Es gibt viele Parameter, die bei der Finanzplanung berücksichtigt werden müssen. Wir unterstützen bei der Weiterentwicklung von Planungs- und Prognosemethoden, die für unsere Haushalts- und Finanzplanung genutzt werden. Hierdurch soll eine Verbesserung der Zielgenauigkeit erreicht werden. Darüber hinaus prüfen wir Automatisierungsmöglichkeiten in den Prozessen.*

**Sara Kaddar, Versicherungsmathematik**

Die Mitglieder unseres Verwaltungsrates hatten im vergangenen Jahr aufgrund der besonderen Rahmenbedingungen schwierige Entscheidungen zu treffen. Die inhaltlichen Beratungen fanden zudem in einem neuen organisatorischen Rahmen statt – mit Videokonferenzen statt Präsenzsitzungen. Die AOK Hessen hat ihre Gremienarbeit bereits vor Corona teilweise auf online umgestellt. Davon konnten wir profitieren.

**Doris Nissen, Selbstverwaltung/Vorstandsreferat**



## Herausforderungen für die Selbstverwaltung

In der Sozialversicherung gilt das Prinzip der Selbstverwaltung: Der Gesetzgeber gibt rechtliche Rahmenbedingungen vor, die betroffenen Akteure organisieren sich selbst, reagieren auf die jeweilige Gesetzeslage, stellen eigenverantwortlich einen Haushalt auf und übernehmen Verantwortung für die konkrete Ausgestaltung von Leistungen und Gesundheitsversorgung. Die Gesetzgebung hat in jüngster Vergangenheit die Handlungsfreiheit der Selbstverwaltung zunehmend eingeschränkt. Dies hat der Verwaltungsrat der AOK Hessen wiederholt und deutlich kritisiert. Die Selbstverwaltung sorgt für einen verantwortungsvollen und wirtschaftlichen Umgang mit den Beitragsgeldern, was im vergangenen Haushaltsjahr mit außergewöhnlichen Herausforderungen verbunden war. Auf seiner Sitzung im Dezember 2020 hat der Verwaltungsrat beschlossen, den Zusatzbeitragssatz der AOK Hessen für das Jahr 2021 auf den bundesweiten Durchschnittswert von 1,3 Prozent anzupassen.

Der Verwaltungsrat der AOK Hessen umfasst 30 Mitglieder und ist paritätisch besetzt: 15 Mitglieder vertreten die Versicherten, 15 Mitglieder die Arbeitgeber. Die Entscheidungen des Verwaltungsrates werden durch Ausschüsse wie etwa den Grundsatzausschuss, den Ausschuss für Fragen der Geschäftsentwicklung, den Marktausschuss oder den Ausschuss für Gesundheit und Pflege vorbereitet.

## Perspektive nach der Bundestagswahl

Auch im Bundestagswahljahr 2021 wird die Bewältigung der gesundheitlichen und wirtschaftlichen Folgen der Pandemie im Fokus stehen. Daneben verursachen insbesondere die Gesetze der vergangenen Jahre erhebliche Zusatzkosten für die GKV. Gleichzeitig hat sich die Lage auf dem Arbeitsmarkt verschlechtert. Es ist zu erwarten, dass die Einnahmen des Gesundheits-

fonds nicht in gleichem Maße steigen wie die Ausgaben. Die nächste Bundesregierung wird vor der Herausforderung stehen, eine nachhaltige Finanzierung der GKV und der Sozialversicherung insgesamt zu sichern – sowohl durch mehr Wettbewerb um Qualität als auch durch Instrumente der Kostendämpfung. Nur mit wirksamen Maßnahmen und erweiterten Handlungsmöglichkeiten kann die AOK Hessen weiterhin auf eine qualitätsgesicherte und wirtschaftliche Gesundheitsversorgung hinwirken.

## Fast 73 Millionen GKV-Versicherte

Die Anzahl der gesetzlichen Krankenkassen ist nahezu unverändert. Am 1. Januar 2021 waren 103 Kassen am Markt aktiv, ein Jahr zuvor waren es 105. Im Dezember 2020 waren knapp 73,5 Millionen Menschen bei einer gesetzlichen Krankenkasse versichert, was einem erneuten Anstieg im Vergleich zum Vorjahr entspricht. Der bundesdurchschnittliche Zusatzbeitragssatz wurde für 2021 um 0,2 Prozentpunkte auf 1,3 Prozent angehoben.



## GESUNDHEITSWESEN IM BLICK

Auch im Jahr 2020 hat die AOK Hessen die gesundheitspolitische Entwicklung mit ihrem Informationsdienst „Forum aktuell“ begleitet. Dabei wurden vor allem die finanziellen Auswirkungen der Coronapandemie und die Strukturen im Gesundheitswesen thematisiert.



---

# Verantwortungsvoll in die Zukunft gehen

---

Die Gesellschaft befindet sich in einer Phase großer Umbrüche. Nicht nur die Coronapandemie mit ihren gesundheitlichen, finanziellen und logistischen Herausforderungen, auch der digitale Wandel verändert das Leben. Verantwortungsvolles und vorausschauendes unternehmerisches Handeln ist unabdingbar. Die AOK Hessen antizipiert gesellschaftliche und technologische Veränderungsprozesse, erkennt Handlungsbedarf, nutzt die Chancen und nimmt das Heft des Handelns in die Hand.

Die AOK Hessen ist ein zukunftsorientiertes Unternehmen und befindet sich im Wandel. Um zukunfts- und wettbewerbsfähig zu bleiben, handelt sie vorausschauend, analysiert relevante Entwicklungen und lässt die gewonnenen Erkenntnisse in ihre Strategie und Ausrichtung einfließen. Als Kompass für die zukünftige Entwicklung der AOK Hessen dient ihre Unternehmensausrichtung. Herzstück ist die Vision, die eine klare Orientierung bietet: „Wir sind ein starker Versicherer und gestalten Wege zur Gesundheit.“ Daraus abgeleitet lautet das Unternehmensziel: „Wenn es um Gesundheit geht, sind wir die zentrale Partnerin. Wir sind ein nachhaltig wachsendes, marktführendes Unternehmen im Gesundheitswesen und bauen unsere Wettbewerbsfähigkeit aus.“ Auch in der Coronapandemie mit all ihren Herausforderungen hat die Unternehmensausrichtung Orientierung gegeben, um für die Zukunft gewappnet zu sein.

Die AOK Hessen spricht mit anderen Akteuren über Perspektiven zur zukünftigen Gestaltung

des Gesundheitswesens. „Neue Impulse für Versorgung und Pflege“ lautete der Titel des ersten Hessischen Gesundheitsforums im Juni 2021, zu dem Persönlichkeiten des bundesdeutschen und des hessischen Gesundheitswesens einen Beitrag geleistet haben. Mit dieser Veranstaltung bietet die AOK Hessen eine Plattform für einen Diskurs zur Weiterentwicklung von Gesundheitsversorgung und Pflege.

## Zukunft gemeinsam gestalten

Die AOK Hessen verändert sich tiefgreifend und in allen Unternehmensbereichen. Die Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden, die Ausgestaltung der gesundheitlichen und pflegerischen Versorgung und die Art des Arbeitens sind die wichtigsten Schwerpunkte dieser Veränderung. Automatisierte und digital neu gestaltete Prozesse sowie agile Arbeitsweisen gewinnen an Bedeutung. Um alle Beschäftigten im Wandel und bei der Weiterentwicklung des Unternehmens einbinden zu können, wurden Zukunfts-



*Die AOK Hessen unterliegt einem stetigen Prozess des Wandels, mit dem wir uns permanent auseinandersetzen müssen. Und Corona hat hier noch einiges beschleunigt – vor allem auf der IT-Ebene. Aber auch darüber hinaus müssen wir Prozesse und die Qualität unserer Service- und Versorgungsangebote im Blick haben. Dabei stellen wir den Nutzen für die Kundinnen und Kunden in den Vordergrund.*

**Bettina Nöll, Qualitätsmanagement Service**

botschafterinnen und -botschafter in allen Unternehmensbereichen etabliert und besondere Kommunikationsangebote ins Leben gerufen. Im November 2020 konnten sich die Beschäftigten in 26 virtuellen Zukunftsveranstaltungen zu Innovationsthemen – auch direkt mit dem Vorstandsteam – austauschen.

### Einsatz für gesellschaftliche Belange

Für die Gesundheitskasse sind unternehmerischer Erfolg und gesellschaftliche Verantwortung untrennbar miteinander verbunden. Corporate Social Responsibility (CSR) ist ein wesentliches Leitmotiv des unternehmerischen Handelns. Die AOK Hessen übernimmt Verantwortung auch über ihren gesetzlichen Auftrag hinaus und setzt sich für soziale und gesellschaftliche Belange ein. Mit ihren Angeboten und Leistungen erreicht die AOK Hessen längst weit mehr als nur ihre eigenen Versicherten – gerade mit den Maßnahmen zur Prävention und zur Unterstützung der Selbsthilfe. Die Coronapandemie hat auch diese Aktivitäten beeinträchtigt. So musste die Veranstaltungsreihe „Selbsthilfe im Dialog“ entfallen. Dennoch wurde die Selbsthilfe in Hessen 2020 seitens der AOK mit 1,8 Millionen Euro unterstützt. Im Jahr 2021 ist „Selbsthilfe im Dialog“ als digitale Veranstaltung geplant. Mehr zur gesundheitlichen Prävention in Hessen im Kapitel „Patientenorientiert Versorgung managen“.

### Soziale Verantwortung hat viele Facetten

Die AOK Hessen fördert Ideen und Projekte für Menschen mit Hilfebedarf. Sie unterstützt Menschen, die sich für Betroffene einsetzen. Ein Beispiel hierfür ist der „Empathie-Award Pflege“, den die AOK Hessen seit 2018 verleiht. Mit diesem Award wurden im vergangenen Jahr vier Personen ausgezeichnet, die sich mit großem Einsatz in der Pflege engagieren. Eine wichtige Aufgabe übernimmt auch die Initiative „NäherDran“ der

AOK Hessen und der Sportjugend Hessen. Hier können Sportvereine und die Verbandsjugend Bildungsbausteine buchen, die durch die AOK Hessen finanziert werden. Es werden Projekte gefördert, die sich für Inklusion, Integration sowie die Teilhabe von Kindern und Jugendlichen im Sport und gegen soziale Benachteiligung oder Rassismus einsetzen. Aktuell stehen zudem Projektideen im Fokus, die sich der durch die Pandemie verursachten speziellen Herausforderungen annehmen. Auch 2020 wuchs die Zahl der Beteiligten der Charta zur Vereinbarkeit von Beruf und Pflege – einer Initiative des Hessischen Ministeriums für Soziales und Integration, des Bildungswerks der Hessischen Wirtschaft e. V., der AOK Hessen sowie der berufundfamilie Service GmbH. Engagierte Unternehmen entschlossen sich trotz des anhaltenden Pandemiegeschehens dazu, Zeichen für eine bessere Vereinbarkeit von Beruf und Pflege zu setzen und der hessischen Initiative beizutreten.

Die AOK Hessen steht auch als Arbeitgeberin für soziale und gesellschaftliche Verantwortung, für eine wertorientierte Unternehmenskultur und dafür, dass die Vielfalt und die Bedürfnisse der Beschäftigten wertgeschätzt und berücksichtigt werden. Mehr dazu im Kapitel „Zukunftsgerichtet Arbeit gestalten“. Persönliches Engagement zeigen auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der AOK Hessen. Mit der „99-Cent-Aktion“ unterstützen sie soziale Projekte im Land. Durch eine Spende dieses Betrags vom monatlichen Gehalt erhielten 2020 acht von den Beschäftigten ausgewählte Vereine und Projekte jeweils 500 Euro. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der AOK Hessen haben sich auch an einer Weihnachtsaktion für Kinder beteiligt, Geschenke gesammelt und dem Frankfurter Kinderbüro übergeben. Diese Geschenke gingen an rund 4.000 Kinder und Jugendliche in besonderen Lebenslagen; unter anderem in Flüchtlingseinrichtungen, Frauenhäusern und Kinderheimen.

## Umwelt im Blick

Umwelt und Klima sowie der verantwortungsvolle Umgang mit Ressourcen sind der AOK Hessen wichtig. Dies zeigt sich in einer Vielzahl von Themen. Die energetische Gebäudesanierung des AOK-Bildungszentrums in Homberg (Ohm) im Jahr 2020 ist dafür ein Beispiel. Eine Photovoltaikanlage und zwei Eisspeicher wurden installiert. Zudem verbessern zwei Blockheizkraftwerke die Ökobilanz. Des Weiteren wurde LED-Technik auf das gesamte Gebäude ausgeweitet und eine automatisierte energiesparende Gebäudesteuerung eingebaut. Die AOK Hessen hat 2020 am „Hessischen Tag der Nachhaltigkeit“ teilgenommen und damit das Hessische Umweltministerium bei der Aktion „Stadt – Land – Ge-

müse“ unterstützt. Auch an der internationalen Aktion des WWF, der „Earth Hour“, hat sich die AOK Hessen beteiligt. Beide Aktivitäten werden auch 2021 fortgeführt, um sich für mehr Nachhaltigkeit und Klimaschutz einzusetzen. Die AOK Hessen hat zudem intern die Initiative „Umwelt und Klima“ ins Leben gerufen, um im Unternehmen ökologische Nachhaltigkeitsaspekte stärker in den Fokus zu rücken. Dieses Anliegen wird auch durch den neuen Gesundheitskurs „AOK – Future Meal“ gestärkt. Dabei geht es um den Einkauf von klimafreundlichen Lebensmitteln und gesundem Essen. Denn mit der Entscheidung, was man wo einkauft, kann jede und jeder einen Beitrag zum Umweltschutz leisten.

*Auch ein Versicherungsunternehmen wie die AOK Hessen kann einen wertvollen Beitrag zur Schonung von Umwelt und Ressourcen leisten. Wir stehen für klimafreundliches Verhalten und reduzieren kontinuierlich unseren Energieverbrauch. Dabei setzen wir auf erneuerbare, ökologisch sinnvolle Energiequellen und passen unsere Arbeitswelt nachhaltig an Veränderungen an.*

**Michael Wilok, Immobilienmanagement/Beschaffung**





---

# Servicestark den Menschen helfen

---

Kontakteinschränkungen und Lockdown haben die Kommunikation und viele Serviceabläufe mit Kundinnen und Kunden binnen kürzester Zeit auf den Kopf gestellt. Persönliche Kontakte in den Beratungszentren und im Außendienst mussten eingeschränkt werden. Die AOK Hessen war auch unter diesen schwierigen Bedingungen zu jeder Zeit erreichbar und hat ihre Servicestärke bewiesen – auch dank umfassender digitaler Kommunikationsmöglichkeiten.

Maßstab des Handelns ist für die AOK Hessen die Zufriedenheit ihrer Kundinnen und Kunden. Die AOK Hessen ist da, wenn sie gebraucht wird. Dafür setzt sie sichere, zuverlässige und innovative Informations- und Kommunikationstechnologien ein – barrierefrei und leicht zugänglich. Dies alles stand durch die Coronapandemie im besonderen Fokus. Da bereits in den vergangenen Jahren in Sachen Digitalisierung, Kommunikation und Arbeitswelt viele Weichen neu gestellt wurden, konnte die AOK Hessen schnell auf die pandemiebedingten Herausforderungen reagieren und ihr Serviceangebot aufrechterhalten. Und immer mehr Menschen vertrauen der AOK Hessen: Mit mehr als 1,7 Millionen Versicherten ist sie die Marktführerin in Hessen und konnte auch 2020 ihren langjährigen Wachstumskurs fortsetzen.

Wieder einmal bestätigt wurde, dass die AOK bei jungen Menschen beliebt ist. In der Kategorie „Deine Lieblingskrankenkasse“ hat die AOK bei den „Young Brand Awards“ mit 47,8 Prozent der abgegebenen Stimmen Platz eins belegt. Insgesamt

haben fast 30.000 Menschen zwischen 16 und 35 Jahren teilgenommen, womit die „Young Brand Awards“ eines der größten branchenübergreifenden Marken-Votings in Deutschland sind. 2020 standen über 160 Marken in 22 Kategorien zur Auswahl.

## Nah an Kundinnen und Kunden

Das Selbstverständnis der AOK Hessen ist es, nah an ihren Kundinnen und Kunden zu sein. Mit ihren 53 Beratungszentren ist die Gesundheitskasse hessenweit in der Fläche vertreten. In der Frankfurter Nordweststadt öffnete im Jahr 2019 ein neues Beratungszentrum und in Fulda und Marburg wurden die Beratungszentren an neuen Standorten hochmodern und kundenfreundlich gestaltet. Wenn die AOK-Beratungszentren aufgrund der Coronapandemie zeitweise für den allgemeinen Publikumsverkehr geschlossen sind, können Kundinnen und Kunden in den meisten Phasen telefonisch oder über ein Online-Tool persönliche Beratungstermine vereinbaren. Aber

auch auf anderen Wegen ist die AOK Hessen erreichbar und nah an ihren Kundinnen und Kunden – über Telefon, E-Mail, Service-Chat, das Onlineportal „Meine AOK“ und natürlich auch per Post. Viele Kommunikationskanäle laufen in den Contact-Centern zusammen. Im Dezember 2020 erreichten die AOK Hessen rund 178.000 Anrufe und 53.000 E-Mails. Über zusätzliche Service-Hotlines ist die AOK Hessen zudem zu speziellen Fragestellungen erreichbar. In Zeiten der Coronapandemie war besonders AOK-Clarimedis vielen Menschen eine hilfreiche Unterstützung. Der medizinische Informationsservice steht an 365 Tagen im Jahr und 24 Stunden am Tag für individuelle Fragen rund um das Thema Gesundheit zur Verfügung. Für AOK-Versicherte ist das Beratungsangebot kostenfrei.

### Komfortabler direkter Zugang

Ein guter Weg zur AOK Hessen führt über die Seite [www.aok.de/hessen](http://www.aok.de/hessen). Egal ob es um Leistungen und Services geht, um Beiträge, Tarife, Medizin und Versorgung oder um Pflege – hier finden sich immer die richtigen Informationen. Natürlich kann man dort auch direkt Kontakt aufnehmen oder Mitglied werden. Fast 1,8 Millionen Besucherinnen und Besucher waren 2020 auf der Website der AOK Hessen. Während der coronabedingten Einschränkungen in den Beratungszentren hat sich gezeigt, wie nützlich es ist, einen digitalen Zugang zur AOK zu haben. Seit Februar meldeten sich jeden Monat rund 4.000 Kundinnen und Kunden bei den Onlineportalen „Meine AOK“ oder „myAGIDA“ an oder installierten die passenden Apps auf ihren Smartphones. Unterlagen wie etwa Anträge, Nachweise oder auch Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen können so ganz einfach hochgeladen werden. Außerdem ist es möglich, persönliche Daten zu ändern, Bescheinigungen anzufordern oder die eigene Leistungsübersicht einzusehen – bequem, übersichtlich und datenschutzgerecht. Die Zahl

der Nutzerinnen und Nutzer ist 2020 erneut deutlich gestiegen. Zahlreiche Interessierte folgen der AOK Hessen auf Facebook, Instagram und Twitter. Es wird fleißig geliked, getweetet und bewertet. Auch allgemeine Servicefragen werden beantwortet. Die Seite [www.aok-erleben.de](http://www.aok-erleben.de) mit Themen rund um Gesundheit und allem, was das Leben leichter macht, besuchten 2020 etwa 2,2 Millionen Besucherinnen und Besucher.

[www.aok.de/hessen](http://www.aok.de/hessen) 

[www.aok-erleben.de](http://www.aok-erleben.de) 

### Schutz individuell gestalten

Die Wahltarife und Bonusprogramme der AOK Hessen ergänzen den gesetzlichen Versicherungsschutz gemäß den individuellen Bedürfnissen – günstig, ohne Gesundheitsprüfung und ohne Wartezeit. Beim Bonusprogramm „BONUS fit“ gibt es einen Bonus für Eigeninitiative in Sachen Prävention und Fitness und im AOK-Kinderbonus zahlen sich Vorsorgeuntersuchungen, Impfungen oder sportliche Aktivitäten des Nachwuchses aus. Mit dem Selbstbehalttarif kann der eigene Beitrag individuell gestaltet werden und durch den AOK-Wahltarif Krankengeld ergeben sich weitere Vorteile für freiwillig Versicherte im Krankheitsfall.

### Verstärkt digital in den Betrieben

Auch die Vor-Ort-Kontakte mit den Firmenkundinnen und -kunden waren coronabedingt sehr eingeschränkt. Die AOK-Gesundheitstage, die normalerweise in Betrieben und Pflegeeinrichtungen stattfinden, mussten mit Beginn der Pandemie weitestgehend abgesagt werden. Dafür wurden und werden verstärkt digitale Gesundheitsmaßnahmen durchgeführt, auch um gezielt Hilfe bei den besonderen Herausforderungen im Homeoffice zu bieten. Selbstverständlich steht die AOK Hessen bei allen Fragen und Anliegen



*In unseren Contact-Centern laufen viele Kommunikationskanäle zusammen – vor allem Telefon, E-Mail und Chat. Hier haben die Anfragen aufgrund der Coronapandemie natürlich erheblich zugenommen. Die AOK Hessen hat als Arbeitgeberin sehr flexibel reagiert und auch uns ermöglicht, telefonische Beratung und E-Mail-Bearbeitung teilweise zu Hause zu erledigen. Auch ich arbeite somit seit Beginn der Pandemie aus dem Homeoffice.*

**David Klaas, Contact-Center**



rund um das Meldeverfahren, den Beitragseinzug und Versicherungsleistungen weiterhin auf ihren Service-Kanälen Rede und Antwort und bietet eine große Auswahl an attraktiven digitalen Services für Firmen. Auch die Kontakte zum hessischen Handwerk konnten über die regionalen Handwerksbeiräte und die AOK-Handwerksbeauftragten weiter intensiviert werden.

### Kompetenz und Navigation

Als zentrale Navigatorin durch das Gesundheitswesen bietet die AOK Hessen umfassende Hilfe und Orientierung. Der Gesundheitskasse ist es wichtig, die Gesundheitskompetenz der Menschen zu stärken. Eine Befragung Ende 2020 hat ergeben, dass die digitale Gesundheitskompetenz in Hessen im Bundesvergleich gut ist, es bei einzelnen Punkten dennoch teilweise erhebliche Defizite gibt. Ein wichtiges Instrument zur Stärkung der Gesundheitskompetenz und Patientensouveränität ist der online verfügbare AOK-Gesundheitsnavigator, der im vergangenen Jahr überarbeitet wurde und jetzt noch umfassendere und leichter verständliche Informationen über Angebote und Qualitätsergebnisse von Praxen und Kliniken bietet. Die Suche nach niedergelas-

senen Ärztinnen und Ärzten und passenden Krankenhäusern für planbare Operationen ist zudem durch eine Hebammen-Suche und durch Kontaktinformationen für den Notfall ergänzt worden. Die Nutzung ist kostenlos und für alle Interessierten möglich. Mehr unter [www.aok-gesundheitsnavigator.de](http://www.aok-gesundheitsnavigator.de) 

„Bleib gesund“ ist Geschichte. Das Mitgliedermagazin der AOK firmiert seit 2020 als „AOK-Gesundheitsmagazin“ und ist noch besser auf die Interessen der Leserinnen und Leser abgestimmt. Sie werden aktuell informiert und gut beraten, wenn es um Gesundheitsfragen geht. Betriebe in Hessen werden auch weiterhin über das Magazin „gesundes unternehmen“ von der AOK mit wichtigen Informationen rund um das Thema Gesundheit versorgt.

*Gerade heute ist es wichtig, dass unsere Kundinnen und Kunden zahlreiche Kontaktmöglichkeiten zu ihrer AOK haben – auch jenseits der Beratungszentren. So haben wir im letzten Jahr unsere digitalen Kanäle noch weiter ausgebaut. Kundinnen und Kunden können uns über Telefon, über unser Onlineportal „Meine AOK“ oder über Social Media kontaktieren – ganz wie sie es wollen. Die positive Resonanz darauf freut und motiviert mich sehr.*

**Daniela Seitz, Channelmanagement Marketing**





---

# Patientenorientiert Versorgung managen

---

Die AOK Hessen steht für umfassende und moderne Gesundheitsleistungen. Entscheidend dabei ist der Nutzen für die Versicherten durch eine qualitätsgesicherte und wirtschaftliche Gesundheitsversorgung. Um flächendeckend gute Versorgung in Hessen zu sichern, treibt die Gesundheitskasse technische Lösungen zur Vernetzung und Interaktion der Akteure im Gesundheitswesen voran. Auch bei Prävention und Vorsorge nimmt sie eine Vorreiterrolle ein.

Die Coronapandemie betrifft sämtliche Leistungssektoren im Gesundheitswesen, jedoch in ganz unterschiedlicher Weise. Befristete Sonderregelungen und -vergütungen zeigen ebenso Wirkung wie ein verändertes Patientinnen- und Patientenverhalten. Im Jahr 2020 hat die AOK Hessen 5,8 Milliarden Euro für Gesundheitsleistungen ausgegeben, das entspricht 3.409 Euro je Versicherten. Im Dezember hat sie erstmals und gemeinsam mit allen AOKs einen Transparenzbericht veröffentlicht, um über eigene Services, Kennzahlen, Leistungen und Unterstützungsangebote zu informieren. Aspekte wie Erreichbarkeit, Genehmigungs- beziehungsweise Ablehnungsquoten, Bearbeitungszeiten, Beschwerden und Widersprüche, das Feedback der Versicherten und Ergebnisse von Versichertenbefragungen werden in Daten und Vergleichen vorgestellt. Auch Präventionsangebote und spezielle Versorgungsverträge sind detailliert aufgeführt. Der Transparenzbericht ist auf der Homepage der AOK Hessen veröffentlicht.

## Versorgung gestalten, Qualität sichern

Mit ihrer Kompetenz, Erfahrung und Größe wirkt die AOK Hessen auf eine qualitätsgesicherte, wirksame und wirtschaftliche Gesundheitsversorgung hin. Sie möchte die Versorgung ihrer Versicherten gemeinsam mit den Vertragspartnerinnen und -partnern aktiv gestalten. Um die Versorgungsqualität zu verbessern, schließt sie innovative Verträge ab, die einen besseren Zugang zu medizinischen Therapien und optimierte Abläufe bei Diagnostik und Therapie ermöglichen. Beispielhaft sind der Qualitätsvertrag zur Hüft- und Knieendoprothetik, das besondere Versorgungsangebot bei krankhafter Adipositas, AOK-Priomed zur Prävention von Frühgeburten und die Kasseler Stottertherapie zu nennen. Mit dem Weaning-Vertrag, der mit fünf Kliniken abgeschlossen wurde, bietet die AOK Hessen beatmungspflichtigen Patientinnen und Patienten in einem spezialisierten Therapiezentrum die Möglichkeit einer schonenden Entwöhnung vom Beatmungsgerät und der Trachealkanüle.

Die AOK Hessen setzt zusätzlich auf QSR – Qualitätssicherung mit Routinedaten. Die Behandlungsqualität von Kliniken wird hierbei mithilfe statistischer Auswertungen von Daten gemessen, die ohnehin für die Krankenhausabrechnung erhoben werden. In ähnlicher Form wird dies nun auch in der ambulanten ärztlichen Versorgung umgesetzt. Die AOK Hessen übernimmt mit dem Projekt QuATRo („Qualität in Arztnetzen – Transparenz mit Routinedaten“) eine Vorreiterrolle. Einzelne ambulante Qualitätsindikatoren werden aus Routinedaten erhoben und vergleichbar gemacht. Hierdurch können für Hessen bis auf Landkreisebene regionale Unterschiede erkennbar gemacht werden. Dies bildet eine wertvolle Grundlage, um gemeinsam mit den Gesundheitspartnerinnen und -partnern vor Ort Möglichkeiten für Verbesserungen zu entwickeln.

Mindestmengen in der stationären Versorgung sind ein zentrales Element zur Sicherung einer qualitativ hochwertigen Krankenhausbehandlung. Sie geben vor, dass Kliniken bestimmte Eingriffe und Behandlungen nur dann vornehmen dürfen, wenn sie eine definierte Mindestanzahl solcher Leistungen pro Jahr erbringen. Der Grundgedanke hierbei lautet: Qualität und Sicherheit durch Routine und Erfahrung.

### Digitalisierung nutzen

Vernetzung voranbringen, Interaktion erleichtern, Dokumentation transparenter machen und wirtschaftlicher versorgen – dies sind positive Effekte der Digitalisierung im Gesundheitswesen. Hier ist heute schon einiges möglich. Neue Möglichkeiten bietet beispielsweise die elektronische Patientenakte, die die AOK Hessen über ihre App „Meine AOK“ anbietet. Mit ihr können viele bisher nur in Papierform ablaufende Arbeitsschritte digitalisiert und für Versicherte vereinfacht werden. In der ersten Stufe können eigene Gesundheits-

daten gespeichert werden, weitere Ausbaustufen werden folgen: Der Umfang der elektronischen Patientenakte wird sukzessive erweitert.

### Strukturiert behandeln

Chronisch Kranken bietet die AOK Hessen mit AOK-Curaplan strukturierte Behandlungsprogramme – sogenannte Disease-Management-Programme. Die Programme richten sich an Patientinnen und Patienten mit Diabetes mellitus Typ 1 und Typ 2, koronarer Herzkrankheit, Brustkrebs, Asthma bronchiale und chronisch atemwegsverengenden Lungenerkrankungen (COPD). Wer daran teilnimmt, wird ärztlich engmaschig betreut und regelmäßig informiert, was er oder sie durch persönliches Gesundheitsverhalten zum Krankheitsmanagement beitragen kann. Dies verringert das Risiko für Komplikationen und Folgeschäden. Insgesamt nehmen rund 175.000 Versicherte der AOK Hessen an einem Disease-Management-Programm teil.

### Unterstützung bei Pflege und Behandlungsfehlern

Das besondere Merkmal der Pflegeberatung der AOK Hessen ist es, dass sich die landesweit insgesamt 34 Beraterinnen und Berater ein Bild von den Gegebenheiten in der Wohnung oder dem Heim machen können. Aktivitäten vor Ort wurden durch die Auswirkungen der Pandemie im Frühjahr 2020 stark eingeschränkt. Dennoch konnte auch mit telefonischer Beratung hilfreiche Unterstützung geleistet werden. Insgesamt betreute die AOK Hessen im Jahr 2020 über 130.000 Pflegebedürftige. Sie brachte knapp 1,4 Milliarden Euro für Pflegeleistungen auf. Im Jahr 2020 zahlte die AOK Hessen zudem insgesamt rund 42 Millionen Euro Coronaprämie für die Beschäftigten in Pflegeeinrichtungen aus – inklusive der Aufstockung durch das Land Hes-



*Die Qualität der ärztlichen Versorgung ist schon weitestgehend sehr gut. Dennoch gibt es auch immer noch Optimierungspotenziale. Für deren Realisierung arbeiten wir konstruktiv mit den Ärztinnen und Ärzten in Hessen zusammen. Transparenz und Vergleichbarkeit bringen uns im Qualitätsmanagement einen großen Schritt weiter. Voneinander lernen – das ist für uns als AOK Hessen eine wichtige Maxime und sollte überall im Gesundheitswesen gelten.*

**Matthias Grün, Qualitätsmanagement ambulante ärztliche Versorgung**

*Prävention in Kitas und Schulen in Coronazeiten – ein schwieriges Unterfangen. Aber wir haben mit unseren Kooperationspartnern die Chance zur Digitalisierung genutzt, sodass wir viele Angebote trotz Homeschooling und Kitaschließungen dennoch zur Verfügung stellen konnten. Mit unserem digitalen Beitrag zum Aufbau von Gesundheitskompetenzen ist unser Portfolio für Schulen und Kitas nun noch attraktiver und niedrigschwelliger.*

**Kirsten Bolte, Fachberatung Prävention in nichtbetrieblichen Lebenswelten**



sen in Höhe von 14 Millionen Euro. Vermuten Versicherte, dass bei ihrer medizinischen Behandlung Fehler unterlaufen sind, steht ihnen die AOK Hessen mit ihrem spezialisierten und erfahrenen Team des Behandlungsfehler-Managements zur Seite. Im Jahr 2020 hat sich die AOK Hessen in knapp 800 Fällen für die Interessen ihrer Versicherten eingesetzt.

### Prävention verstärkt digital

Einen großen Einschnitt bedeutete die Coronapandemie auch für die umfangreichen Präventionsangebote der AOK Hessen. So mussten zahlreiche Präventionskurse im Frühjahr 2020 kurz nach Start wieder abgesagt werden. Soweit Veranstaltungen vor Ort möglich waren, sorgten die erforderlichen Maßnahmen zum Infektionsschutz für deutlich weniger verfügbare Plätze. Für das Jahr 2021 hat die Gesundheitskasse einen attraktiven Mix aus Online- und Präsenzangeboten entwickelt. Mit AOK Future Meal konnte sie

einen neuen Kurs zu gesunder und nachhaltiger Ernährung präsentieren. Neu sind ebenfalls die Bewegungskurse „AOK – Mini Moves“ und „AOK – Faszien-Fit“. Auch in der Betrieblichen Gesundheitsförderung waren die Folgen der Coronapandemie zu spüren. Soweit möglich wurden hier kurzfristig digitale Alternativen erarbeitet und umgesetzt. In Schulen und Kitas konnten Projekte und Bewegungsangebote fortgesetzt werden, die im Freien stattfanden – zum Beispiel die „GemüseAckerdemie“ oder „WheelUp!“. Die beliebten Aufführungen des Henrietta-Theaterstücks und die Papilio-Tourtage mit der Augsburger Puppenkiste mussten hingegen ausfallen. Dafür gab es neue Inhalte, wie „Schulranzen-Fit“ für die erste bis vierte Klasse und digitale Angebote wie „Henriettas bewegte Schule“. Die jährliche gemeinsame Kampagne „Mit dem Rad zur Arbeit“ von AOK Hessen und ADFC Hessen fand auch während der Coronapandemie statt, allerdings mit leichten Veränderungen.





---

# Zukunftsgerichtet Arbeit gestalten

---

Die Coronapandemie hat für fast alle Menschen das Arbeiten verändert – auch für die rund 4.200 Beschäftigten der AOK Hessen. Arbeitsformen und -inhalte sind im Wandel und die Digitalisierung gewinnt zunehmend an Bedeutung. Hierfür sind übergreifende, zukunftsgerichtete und ganzheitliche Konzepte im Personal- und Diversity-Management essenziell. Die AOK Hessen hat in den letzten Jahren schon vieles auf den Weg gebracht.

Die AOK Hessen hat flexibel auf die Entwicklungen der Coronapandemie reagiert. Der Infektionsschutz stand dabei stets im Vordergrund. Es wurden kurzfristig technische Lösungen umgesetzt, um die Anliegen der Kundinnen und Kunden, der Vertragspartnerinnen und -partner sowie der Beschäftigten zu berücksichtigen. Die Homeoffice-Möglichkeiten für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurden stark ausgeweitet; für nahezu alle Beschäftigten wurde innerhalb weniger Tage die technische Möglichkeit für das Arbeiten von zu Hause geschaffen.

## Flexible und individuelle Lösungen

Um auf die individuellen Situationen und Bedürfnisse der Beschäftigten so gut wie möglich eingehen zu können, wurden der Arbeitszeitrahmen erweitert und die Möglichkeiten von Freistellungen geschaffen. Die durchschnittliche Homeoffice-Quote bei der AOK Hessen lag bei über 60 Prozent. Freigewordene Büros wurden anderen Beschäftigten zur Verfügung gestellt, um die

noch notwendige Präsenzarbeit räumlich zu entzerren. Der Einsatz von Telefon- und Videokonferenzen wurde stark ausgeweitet. In der Pandemie haben sich auch Arbeitsmengen und Aufgaben verändert. Während Anträge auf Stundungen von Sozialversicherungsbeiträgen oder für Kinderkrankengeld in großer Zahl zu bearbeiten waren, konnten andererseits viele geplante Termine und Präsenzveranstaltungen nicht stattfinden. Viele Beschäftigte wurden zeitweise in Bereichen eingesetzt, in denen dringend personelle Unterstützung nötig war. Zur Vereinbarkeit von Beruf, Familie, Pflege und Privatleben macht die AOK Hessen ihren Beschäftigten schon seit langer Zeit vielfältige Angebote, die aufgrund der Pandemie nochmals erweitert wurden. Die Beratungsangebote der internen Servicestelle wurden intensiviert und die angebotenen virtuellen Kinderbetreuungsangebote wurden von den Beschäftigten stark genutzt. Die aktuelle Mitarbeitenden-Befragung bestätigt, dass die AOK Hessen als Arbeitgeberin vieles richtig gemacht hat in diesen besonderen Zeiten. Die Eigenverant-

wortung ist bei vielen gestiegen, die flexible Arbeitszeitgestaltung hilft ungemein, mobiles Arbeiten entlastet spürbar, vor allem durch wegfallende Pendelzeiten. Die überwiegende Mehrheit kann sich zukünftig und langfristig – auch wenn die Pandemie überwunden ist – mobiles Arbeiten, insbesondere teils zu Hause, teils am Standort, vorstellen.

Flankiert wurden diese Maßnahmen durch ein internes Betriebliches Gesundheitsmanagement, das auch unterschiedliche Aspekte der Arbeit im Homeoffice aufgegriffen hat. Gerade in Zeiten der Coronapandemie hat die Gestaltung der Arbeitsumgebung, die technische Ausstattung und die Ergonomie der Arbeitsplätze eine große Bedeutung. Kern des Betrieblichen Gesundheitsmanagements ist die Entwicklung von Rahmenbedingungen, Strukturen und Prozessen, die die gesundheitsförderliche Gestaltung von Arbeit und die Befähigung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu gesundheitsbewusstem Verhalten zum Ziel haben.

### Gemeinsam für die Zukunft lernen

Investitionen in ihre Beschäftigten und den beruflichen Nachwuchs sind der AOK Hessen wichtig. So haben 63 junge Menschen im Jahr 2020 ihre Ausbildung zur und zum Sozialversicherungsfachangestellten begonnen. 94 Studentinnen und Studenten befanden sich im Studium-Plus, einem dualen Fachhochschulstudium mit dem Abschluss „Bachelor of Arts“ in Kooperation mit der Technischen Hochschule Mittelhessen. Darunter sind 59 Direkteinsteigerinnen und -einsteiger, die dieses Studium ohne vorherige Ausbildung bei der AOK absolvieren können. Als Arbeitgeberin möchte die AOK Hessen ihre Beschäftigten auf die zukünftige Arbeitswelt vorbereiten. Sie fördert mit ihren vielfältigen Weiter- und Fortbildungsprogrammen lebenslanges Lernen. Im vergangenen Jahr wurde in der Aus- und Weiterbildung auf neue Konzepte und Maß-

nahmen gesetzt. So wurden die Auszubildenden mit eigenen Laptops ausgestattet, um Online-Unterricht für die theoretischen Inhalte zu ermöglichen. Essenziell war es auch, die Auszubildenden und -paten zum Thema „Einarbeitung auf räumliche Distanz“ zu schulen. Wie seit Jahren haben auch 2020 Schülerinnen und Schüler die AOK im Rahmen des Trendence-Schülerbarometers wieder in die Spitzengruppe ihrer Wunscharbeitgeber gewählt.

### Vertrauen und offener Umgang

Zur Weiterbildung der Beschäftigten und auch im Rahmen des Kompetenz- und Talentmanagements hat die AOK Hessen verstärkt E-Learnings und Online-Seminare eingesetzt – beispielsweise die „Wir für euch“-Seminare, in denen Beschäftigte voneinander lernen. Auch eine E-Library mit einem breiten Angebot an E-Books und Audio-dateien steht zur Verfügung. In Zeiten, in denen ein Austausch von Wissen kaum persönlich stattfinden kann, ist es der AOK Hessen besonders wichtig, bereichsübergreifende digitale Lösungen zu etablieren. Das Wissensmanagement zielt darauf ab, vorhandene Informationen schnell auffindbar zu machen. Die Führungskultur der AOK Hessen ist auf die Förderung von Leistung, Agilität, Offenheit, Vernetzung, Partizipation und Vielfalt sowie die Stärkung von Eigenverantwortung und Motivation fokussiert. Sie stellt die individuelle Förderung und Entwicklung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Mittelpunkt, um deren Talente und Fähigkeiten für eine optimale Betreuung und Beratung der Kundinnen und Kunden sowie Vertragspartnerinnen und -partner entwickeln zu können. Durch vermehrtes Arbeiten im Homeoffice wurde Führung auf räumliche Distanz zu einer Notwendigkeit. Gerade dadurch ist es unerlässlich, dass enger Austausch und Kontakt aufrechterhalten werden. Die Führungskräfte der AOK Hessen wurden für diese neuen Herausforderungen sensibilisiert und qualifiziert.



*Wir nutzen und wertschätzen die besonderen Talente, Befähigungen und Erfahrungen unserer Beschäftigten und aller Altersgruppen, denn Demografie-management ist für die AOK als Arbeitgeberin ein entscheidender Erfolgsfaktor. „Arbeit und Alter“ ist ein Thema der Unternehmenskultur und ich freue mich, diesen Prozess aktiv durch unsere Diversity-Module „Verantwortung für Vielfalt“ unterstützen zu können.*

**Katja Sieblist, Diversity-Management**

## Vielfalt und Vereinbarkeit fördern

Diversity-Management ist ein integraler Bestandteil der Personalarbeit der AOK Hessen. Es fördert eine Unternehmenskultur, in der Vielfalt und Individualität wertgeschätzt und aktiv genutzt werden. Im Vordergrund steht die Verantwortung dafür, dass die Beschäftigten bei aller Unterschiedlichkeit und Individualität ihre Potenziale und Kompetenzen umfassend nutzen können. Die AOK Hessen eröffnet ihren Beschäftigten berufliche Entwicklungsperspektiven, die mit unterschiedlichen Lebensphasen und individuellen Lebensentwürfen vereinbar sind. Bereits seit 2005 ist die AOK Hessen für ihre familien- und lebensphasenbewusste Personalpolitik mit dem Audit „berufundfamilie“ zertifiziert. Die seit 2017 geltende Dauerzertifizierung wurde im Sommer 2020 bestätigt. Im vergangenen Jahr erhielt die AOK Hessen unter anderem Auszeichnungen von der Zeitschrift „Brigitte“ für die berufliche Förderung von Frauen sowie vom Magazin „El-

tern“ als beste Arbeitgeberin für Eltern. Zur Unterstützung der Beschäftigten bietet sie mit ihrer internen Servicestelle „Vereinbarkeit Beruf, Familie, Pflege und Privatleben“ umfangreiche Beratungs- und Unterstützungsangebote – zum Beispiel Angebote zur Kinder- und Ferienbetreuung. Auch Angebote zur Unterstützung in Pflegesituationen, wie individuelle Beratung, Informationen und Schulungen, werden Beschäftigten gemacht. Verschiedene Diversity-Dimensionen und -Themen wie Alter, Gender, Behinderung, sexuelle Orientierung oder organisationale und kulturelle Vielfalt greift die AOK Hessen aktiv im Sinne der Chancengleichheit auf. Seit vielen Jahren ist die AOK Hessen Unterzeichnerin der bundesweiten Initiative „Charta der Vielfalt“. Sie ist zudem Mitglied im Demografie-Netzwerk ddn und engagiert sich hier insbesondere für den Arbeitskreis „Diversity und Inclusion“. Bereits seit 2018 gibt es ein internes Generationen-Netzwerk mit dem Motto: „Mit allen Generationen in die Zukunft“.



*Die Pandemie stellt uns vor große Herausforderungen. Bei der Versorgung unserer Versicherten mit Hilfsmitteln haben alle Teams flexibel reagiert und arbeiten Hand in Hand an einer reibungslosen Umsetzung. Neben neuen digitalisierten Bearbeitungsprozessen werfen Homeoffice, Videokonferenzen und Co. ganz neue Fragen auf. Als Gruppenleiter bin ich sehr froh, dass mich die AOK Hessen rund um das Führen auf räumliche Distanz unterstützt.*

**Christopher Jakob, Fallführung Hilfsmittel**





---

## Geschäftsjahr 2020 der AOK Hessen

---

Die AOK Hessen schließt das Geschäftsjahr 2020 in der Krankenversicherung bei einem Finanzvolumen von rund 6,13 Milliarden Euro mit einem Defizit in Höhe von 57,2 Millionen Euro ab. Hierdurch kam es zu einem Abbau von Finanzvermögen. Trotz schwieriger gesamtwirtschaftlicher Umfeldbedingungen konnte im Jahr 2020 ein weiterer Zuwachs von Versicherten verzeichnet werden; im Jahresdurchschnitt waren rund 1,7 Millionen bei der AOK Hessen versichert. Die AOK Hessen hat mit einem Marktanteil von 31,2 Prozent ihre Spitzenstellung im regionalen Krankenversicherungsmarkt weiter gefestigt.

Das Rechnungsergebnis der AOK Hessen für das Geschäftsjahr 2020 ist – wie in der gesamten

gesetzlichen Krankenversicherung (GKV) – maßgeblich durch die besonderen Effekte der Coronapandemie geprägt und daher nicht oder nur sehr begrenzt mit den Ergebnissen der vorangegangenen Jahre vergleichbar. Zahlreiche bundesgesetzliche Regelungen zur finanziellen Stabilisierung von Krankenhäusern, Rehabilitationskliniken und anderen Leistungserbringern haben zu steigenden Ausgaben geführt. Allerdings wurden seit Beginn der Coronapandemie planbare Gesundheitsuntersuchungen und Behandlungen in beträchtlichem Umfang abgesagt oder verschoben. Dies hat teilweise zu Entlastungseffekten beziehungsweise zeitlichen Verschiebungen in der Rechnungslegung geführt. Die Einnahmen wurden vor allem durch die Fol-

gen der Coronapandemie für den Arbeitsmarkt beeinträchtigt. Ein deutlich niedrigeres Bruttoinlandsprodukt, höhere Arbeitslosigkeit und teils lang andauernde Kurzarbeit sowie Stundungen von Sozialversicherungsbeiträgen haben die Einnahmen des Gesundheitsfonds verringert. Gleichzeitig wurde durch gesetzliche Eingriffe mehrfach auf die Finanzreserven des Gesundheitsfonds zurückgegriffen, um zusätzliche Aufwendungen im Gesundheitswesen zu finanzieren – zum Beispiel die Labortestungen bei Corona-Verdachtsfällen.

Die **Leistungsausgaben** der AOK Hessen stiegen im Jahr 2020 erneut an und lagen mit 3.409 Euro je Versicherten um 2,5 Prozent über dem Vorjahreswert. Die drei größten Einzelpositionen bilden seit Jahren unverändert – und in dieser Reihenfolge – die Krankenhausausgaben, die Ausgaben für Arzneimittel und die Ausgaben für ärztliche Behandlung.

Die **Krankenhausaufgaben** stagnierten mit 1.183 Euro je Versicherten im Jahr 2020 nahezu auf dem Wert des Vorjahres. Es haben sich jedoch beträchtliche Verschiebungen zwischen den Leistungsbereichen ergeben: Einerseits lag im Jahr 2020 die Anzahl der Krankenhaufälle durch Absagen beziehungsweise Verschiebungen planbarer Behandlungen deutlich niedriger als im Vorjahr, andererseits verursachten gesetzliche Neuregelungen beträchtliche Mehrausgaben. Hierbei sind insbesondere das Pflegepersonal-Stärkungsgesetz (PpSG) und das MDK-Reformgesetz anzuführen. Durch diese Gesetze wurden die Kosten der Pflegekräfte aus den Fallpauschalen ausgegliedert und die Anzahl der möglichen Prüfungen von Krankenhausabrechnungen durch den Medizinischen Dienst stark eingeschränkt.

Die **Arzneimittelausgaben** stiegen gegenüber dem Vorjahr um 2,8 Prozent auf 584 Euro je Ver-

sicherten. Der Arzneimittelmarkt ist weiterhin maßgeblich durch innovative und hochpreisige onkologische Präparate geprägt, die isoliert betrachtet im Jahr 2020 für die AOK Hessen einen Ausgabenanstieg von 13 Prozent je Versicherten bei einem Gesamtvolumen von rund 213 Millionen Euro verursacht haben. Entlastend wirkten hingegen der weiter steigende Einsatz von Biosimilars, Arzneimittel-Rabattverträge und auch die befristete Absenkung der Mehrwertsteuer auf 16 Prozent ab dem 1. Juli 2020.

Die Ausgaben für **ambulante ärztliche Behandlung** stiegen je Versicherten um 4,5 Prozent auf nunmehr 578 Euro. Auch hier zeigen sich Auswirkungen der Coronapandemie. Durch die gesetzlich vorgegebene Übernahme der Kosten für Labortestungen durch die GKV sowie die Finanzierung von Schutzausrüstung und weitere Finanzierungsleistungen sind höhere Ausgaben entstanden, wengleich andere Positionen – wie planbare ambulante Operationen – gegenüber dem Vorjahr zurückgegangen sind.

Die **Dienstleistungsaufwendungen** (Netto-Verwaltungskosten) der AOK Hessen sind im Jahr 2020 um 18,9 Prozent je Versicherten auf nunmehr 165 Euro zurückgegangen. Diese signifikante Änderung resultiert maßgeblich aus einem Sondereffekt, da im Jahr 2020 keine Zuführung zu den Altersrückstellungen wie im Vorjahr erfolgte.

Die Jahresrechnung 2020 der Krankenversicherung der AOK Hessen ist mit ihren Bestandteilen und Anlagen entsprechend den gesetzlichen Vorschriften und Bestimmungen zum Kontenrahmen aufgestellt. Die Einnahmen und Ausgaben sowie die Vermögensbestände sind vollständig erfasst, gebucht und belegt beziehungsweise nachgewiesen. Die Jahresrechnung ist gemäß Prüfbericht in formaler, rechnerischer und sachlicher sowie zeitlicher Hinsicht richtig und vollständig.

# Kennzahlen, Finanzergebnisse, Organisation

## Kundinnen und Kunden

### (Jahresdurchschnitt 2020)

Versicherte	1.702.499
Mitglieder	1.266.955
Firmenkunden etwa	117.000

## Gesundheitspartnerinnen und -partner (Januar 2021)

### Stationäre Einrichtungen

Krankenhäuser	136
Stationäre Rehabilitationseinrichtungen	115
Vollstationäre Pflegeeinrichtungen	826
Teilstationäre Pflegeeinrichtungen	320
Kurzzeitpflegeeinrichtungen	778

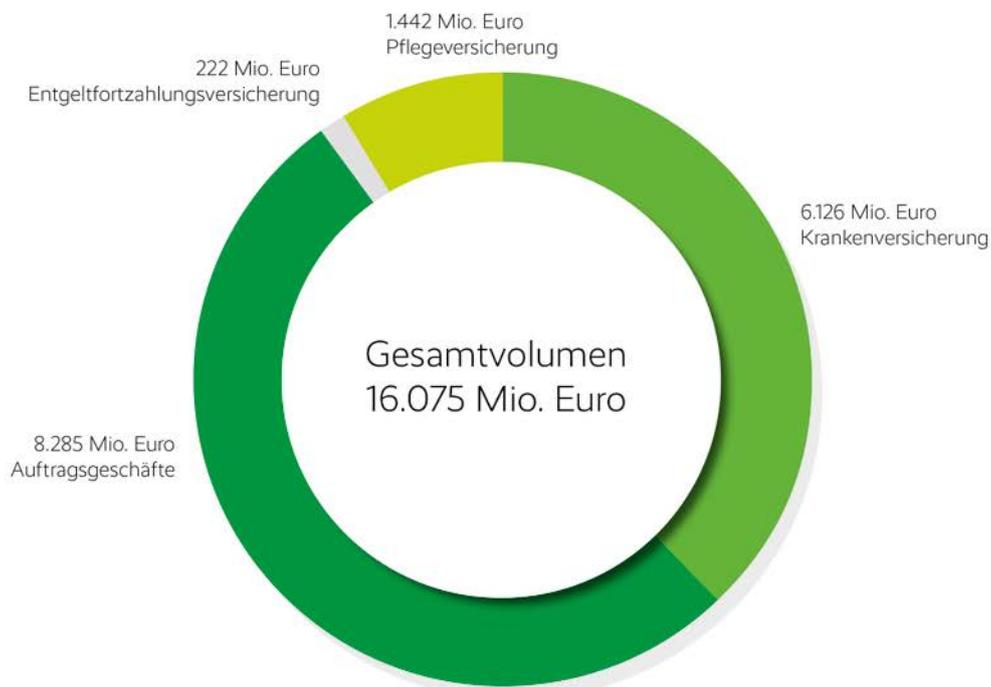
### Ambulante Vertragspartnerinnen und -partner

Vertragsärztinnen und -ärzte	10.889
Ärztliche Bereitschaftsdienste	70
Psychotherapeutinnen und -therapeuten	3.922
Vertragszahnärztinnen und -ärzte	4.800
Ambulante Pflegedienste	1.305

### Apotheken

Öffentlich	1.263
Im Krankenhaus	53

## Finanzvolumen der AOK Hessen 2020



## Bilanz 2020

### Krankenversicherung

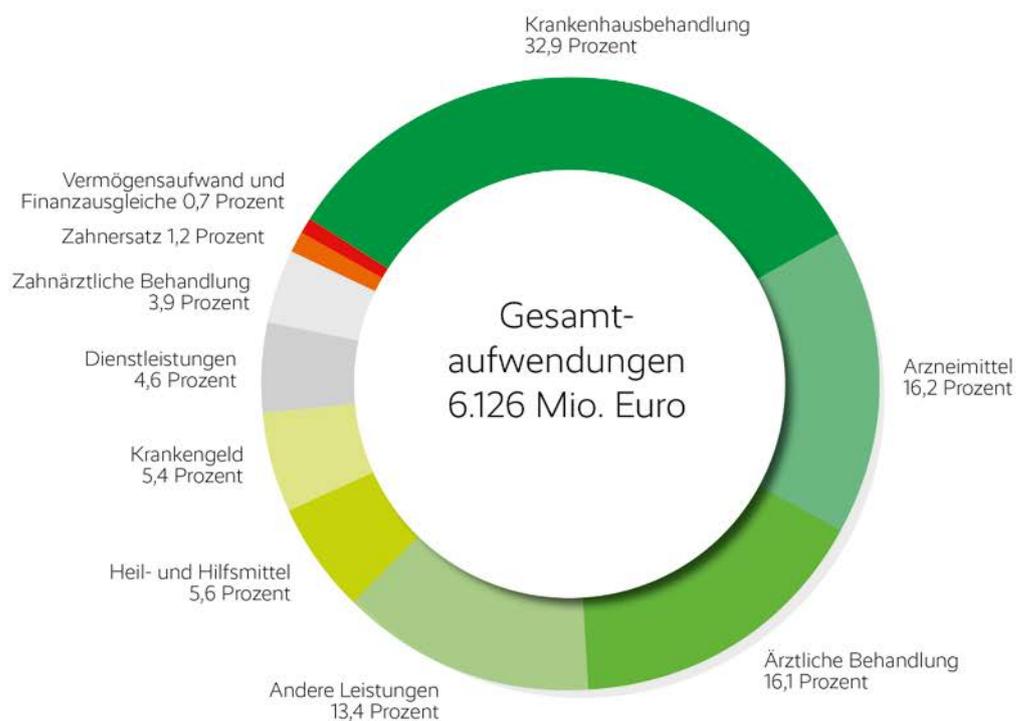
<b>Aktiva</b>	<b>2020 in Euro</b>	<b>2019 in Euro</b>
Sofort verfügbare Zahlungsmittel	5.065.037,55	7.751.212,91
Kurzfristige Geldanlagen	834.012.237,42	375.000.000,00
Forderungen	193.813.501,36	202.317.698,71
Forderungen aus Wahlтарifen	95.392,35	86.476,42
Andere Geldanlagen	498.481.551,58	1.021.198.124,00
Zeitliche Rechnungsabgrenzung	8.363.449,77	6.418.406,88
Sonstige Aktiva	823.321.564,11	751.160.551,56
Bestände des Verwaltungsvermögens	100.139.140,75	99.614.451,97
Sondervermögen	30.039.781,30	55.637.313,27
Überschuss der Passiva	0,00	0,00
Überschuss des Passiva-Sondervermögens	0,00	0,00
<b>Bilanzsumme Aktiva</b>	<b>2.493.331.656,19</b>	<b>2.519.184.235,72</b>

<b>Passiva</b>	<b>2020 in Euro</b>	<b>2019 in Euro</b>
Zahlungsmittelkredite	12.089.823,77	16.526.518,51
Kurzfristige Kredite	0,00	0,00
Kurzfristige Verpflichtungen	936.690.314,21	878.874.330,55
Verpflichtungen aus Wahlтарifen	6.061.902,92	5.474.400,93
Andere Verpflichtungen	0,00	0,00
Zeitliche Rechnungsabgrenzung	8.844.729,28	7.990.920,09
Sonstige Passiva	812.944.629,22	810.807.684,63
Verpflichtungen aus dem Verwaltungsvermögen	0,00	0,00
Verpflichtungen aus dem Sondervermögen	9.570.800,65	9.619.867,52
Überschuss der Aktiva	686.660.475,49	743.873.067,74
Überschuss des Aktiva-Sondervermögens	20.468.980,65	46.017.445,75
<b>Bilanzsumme Passiva</b>	<b>2.493.331.656,19</b>	<b>2.519.184.235,72</b>

## Erfolgsrechnung 2020 Krankenversicherung

Ertrag	in Euro	Aufwand	in Euro
Vermögens- und sonstige Erträge	35.283.699,46	Leistungsaufwendungen	5.804.366.683,34
Erträge aus Gesundheitsfonds, Zusatzbeitrag und Innovationsfonds	6.033.237.680,86	Vermögens- und sonstige Aufwendungen	40.897.892,19
<b>Zwischensumme</b>	<b>6.068.521.380,32</b>	Dienstleistungsaufwendungen	280.469.397,04
Jahresfehlbetrag	57.212.592,25	<b>Zwischensumme</b>	<b>6.125.733.972,57</b>
<b>Gesamt</b>	<b>6.125.733.972,57</b>	<b>Gesamt</b>	<b>6.125.733.972,57</b>

## Struktur des Aufwandes



## Finanzdaten 2020

### Krankenversicherung

<b>Gesamterträge und -aufwendungen</b>	<b>2020 in Euro</b>	<b>2019 in Euro</b>	<b>Veränderung in Prozent</b>
Gesamtertrag je Versicherten	3.564,48	3.515,20	1,4
Gesamtaufwand je Versicherten	3.598,08	3.557,21	1,1
Überschuss/Defizit (+/-) je Versicherten	-33,61	-42,01	
<b>Die Gesamtaufwendungen teilen sich wie folgt auf:</b>			
<b>Leistungsaufwendungen je Versicherten</b>	<b>3.409,32</b>	<b>3.326,38</b>	<b>2,5</b>
Davon:			
Ärztliche Behandlung	577,51	552,47	4,5
Zahnärztliche Behandlung	139,91	138,17	1,3
Zahnersatz	44,76	49,44	-9,5
Arzneimittel	584,25	568,48	2,8
Heil- und Hilfsmittel	202,45	201,44	0,5
Krankenhausbehandlung	1.183,48	1.182,03	0,1
Krankengeld	194,17	174,38	11,3
Andere Leistungen	482,79	459,95	5,0
<b>Dienstleistungsaufwendungen je Versicherten</b>	<b>164,74</b>	<b>203,12</b>	<b>-18,9</b>
<b>Sonstige Aufwendungen je Versicherten</b>	<b>24,02</b>	<b>27,71</b>	<b>-13,3</b>
Allgemeiner Beitragssatz gemäß § 241 SGB V in Prozent	14,6	14,6	
Zusatzbeitrag gemäß § 242 SGB V in Prozent	0,9	0,9	

## Bilanz 2020

### Pflegeversicherung

<b>Aktiva</b>	<b>2020 in Euro</b>	<b>2019 in Euro</b>
Sofort verfügbare Zahlungsmittel	206.343,07	115.870,07
Kurzfristige Geldanlagen	94.052.000,00	109.216.000,00
Forderungen	131.950.427,03	108.723.436,47
Andere Geldanlagen	14.852.000,00	5.200.000,00
Zeitliche Rechnungsabgrenzung	29.120.594,00	28.073.690,00
Sonstige Aktiva	0,00	0,00
Überschuss der Passiva	0,00	0,00
<b>Bilanzsumme Aktiva</b>	<b>270.181.364,10</b>	<b>251.328.996,54</b>

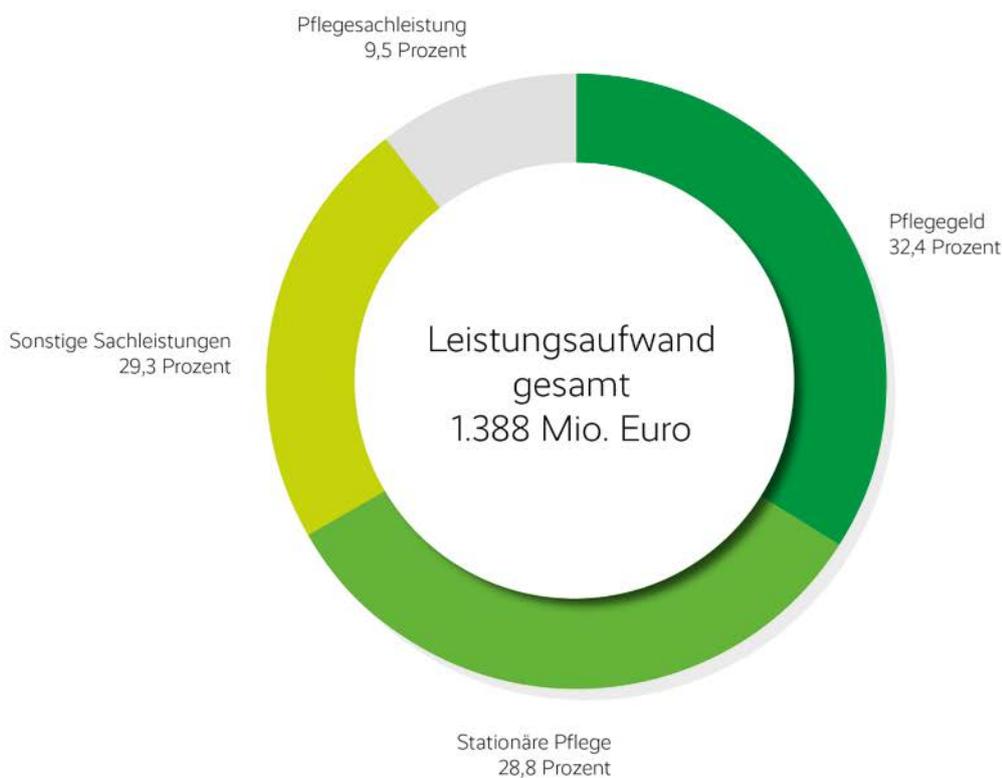
  

<b>Passiva</b>	<b>2020 in Euro</b>	<b>2019 in Euro</b>
Zahlungsmittelkredite	0,00	0,00
Kurzfristige Kredite	0,00	0,00
Kurzfristige Verpflichtungen	65.974.222,64	51.210.416,11
Zeitliche Rechnungsabgrenzung	0,00	0,00
Sonstige Passiva	0,00	0,00
Überschuss der Aktiva	204.207.141,46	200.118.580,43
<b>Bilanzsumme Passiva</b>	<b>270.181.364,10</b>	<b>251.328.996,54</b>

## Erfolgsrechnung 2020 Pflegeversicherung

Ertrag	in Euro	Aufwand	in Euro
Erträge aus Beiträgen	655.686.150,73	Leistungsaufwendungen	1.387.671.125,19
Vermögens- und sonstige Erträge (ohne Finanzausgleich)	2.789.482,12	Vermögens- und sonstige Aufwendungen	15.645,94
Finanzausgleich	783.920.187,64	Dienstleistungspauschale und Medizinischer Dienst	50.620.488,33
<b>Zwischensumme</b>	<b>1.442.395.820,49</b>	<b>Zwischensumme</b>	<b>1.438.307.259,46</b>
		<b>Jahresüberschuss</b>	<b>4.088.561,03</b>
<b>Gesamt</b>	<b>1.442.395.820,49</b>	<b>Gesamt</b>	<b>1.442.395.820,49</b>

## Struktur des Leistungsaufwandes



## Verwaltungsrat der AOK – Die Gesundheitskasse in Hessen

### Versichertenvertreterinnen und -vertreter

#### Mitglieder



André Schönewolf,  
Kassel,  
Vorsitzender

Gerd Brücker	Frankfurt
Sabine Daum	Bad Hersfeld
Michael Schmitt	Fulda
Doris Hammes <sup>1</sup>	Runkel
Angelika Kappe <sup>2</sup>	Haunack-Eitra
Katharina Grabietz	Frankfurt
Christine Brodde	Calden-Fürstenwald
Robert Vey <sup>3</sup>	Fulda
Yalcin Hazneci	Höchst/Odw.
Udo Henke	Lützelbach
Ursula König-Schneyer	Butzbach
Rolf Müller	Künzell
Bernd Weise	Herborn
Klaus Nitschkowski	Homburg (Ohm)

#### Stellvertretende Mitglieder

Antonija Ricko	Wiesbaden
Horst Raupp	Darmstadt
Cornelia Kröll	Frankfurt
Michael Rudolph	Kassel
Wigbert Nophut	Herbstein
Yurdakul Köroglu	Bad Vilbel
Manfred Bick	Steinbach
Rainer Gotthardt	Wölfersheim
Thomas Thomm	Frankfurt
Harald Fiedler	Oberursel
Margit Lewalter	Löhnberg
Matthias Wolf	Künzell
Agneska Mokhtarzadeh	Friedberg
Hans-Joachim Katzenmeier	Ober-Ramstadt
Ulrich Hof	Haiger-Weidelbach
Klaus Sauer	Friedberg

### Arbeitgebervertreterinnen und -vertreter

#### Mitglieder



Dr. Stefan Hoehl,  
Frankfurt,  
Vorsitzender

Thomas Buresch	Weilbach
Dr. Dirk Hohn	Wetzlar
Friedrich Avenarius <sup>4</sup>	Dietzenbach
Thilo Söhngen	Wiesbaden
Uwe Herre	Heddesheim
Julia Reichert	Nidda
Joachim Reimann	Niedernhausen
Karl-Heinz Feußner	Kirchhain-Emsdorf
Norbert Hain	Villmar-Langhecke
Klaus Freitag <sup>5</sup>	Lich
Boris Pichler <sup>6</sup>	Marburg
Mark Rütther	Bad Honnef
Andreas Weckesser	Schwalmstadt
Nora Hummel-Lindner	Wiesbaden

#### Stellvertretende Mitglieder

Fritz Georg Rincker	Fleisbach
Michael Bock	Frankfurt
Heinz-Jürgen Kümpel	Fuldata
Susanne Zänger	Bad Vilbel
Uwe Naumann	Bingen
Gerald Marquardt	Lützelbach
Mario Šušak	Frankfurt
Rainer von Borstel	Neu-Anspach
Thomas Pein	Nierstein
Thomas Weckermann	Vellmar
Dirk Velte	Bad Homburg
Michael Müller	Frankfurt
Wolfgang Birkenstock	Langen
Manfred Baumann	Großenlüder-Birnbach

Versicherte: [1] Vorsitzende des Marktausschusses, [2] Vorsitzende des Grundsatzausschusses,  
[3] Vorsitzender des Ausschusses für Gesundheit und Pflege.

Arbeitgeber: [4] Vorsitzender des Ausschusses für Gesundheit und Pflege, [5] Vorsitzender des Grundsatzausschusses,  
[6] Vorsitzender des Marktausschusses.

## Personalkennzahlen 2020

<b>Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter</b>	
<b>Personalstand (gesamt)<sup>1</sup></b>	<b>4.171</b>
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in ruhenden Beschäftigungen	242
Auszubildende in ruhenden Beschäftigungen	1
Aktiv Beschäftigte (gesamt)	3.928
Ausbildung/Studium	240
Personalvertretung	14
ITSCare	23
Studentische Aushilfen	43
Personalstand „Aktive“ in Köpfen	3.608
Personalstand „Aktive“ Vollzeitbeschäftigte	3.134
Eintritte (ohne Auszubildende)	72
Austritte (ohne Auszubildende)	97
<b>Strukturdaten</b>	
Durchschnittliche Betriebszugehörigkeit in Jahren (mit Auszubildenden)	20,0
Durchschnittsalter in Jahren	44,9
Anteil Frauen (%)	70,7
Anteil Männer (%)	29,3
Anteil Teilzeit (%)	38,3
Anteil Führungskräfte (%)	7,5
Anteil Schwerbehinderte (%)	10,3
<b>Ausbildung</b>	
Auszubildende (gesamt)	147
Starterinnen und Starter Ausbildung	63
Absolventinnen und Absolventen Ausbildung	56
Übernahmequote Auszubildende (%)	96,4
<b>StudiumPlus-Direkteinstieg<sup>2</sup></b>	
StudiumPlus-Direkteinsteigerinnen und -einsteiger (gesamt)	59
Starterinnen und Starter StudiumPlus-Direkteinstieg	22
Absolventinnen und Absolventen StudiumPlus-Direkteinstieg	0
<b>StudiumPlus im Rahmen der Weiterbildung<sup>3</sup></b>	
Studierende (gesamt)	35
Starterinnen und Starter Studium	8
Absolventinnen und Absolventen Studium	0

[1] Alle aktiven Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der AOK Hessen, exklusive Praktikantinnen und Praktikanten; jeweils zum Stichtag 31. Dezember.

[2] StudiumPlus-Direkteinstieg ist ein ausbildungsintegriertes duales Hochschulstudium mit dem Abschluss „Bachelor of Arts“ in Kooperation mit der Technischen Hochschule Mittelhessen. Dieser wird als Direkteinstieg für Berufsstartende angeboten.

[3] StudiumPlus im Rahmen der Weiterbildung ist ein praxisintegriertes duales Hochschulstudium mit dem Abschluss „Bachelor of Arts“ in Kooperation mit der Technischen Hochschule Mittelhessen.

## Gremien und Organisation

### VORSTANDSTEAM



**Detlef Lamm**  
Vorsitzender des Vorstandes



**Dr. Michael Karner**  
Stellvertretender Vorsitzender des Vorstandes



**Dr. Isabella Erb-Herrmann**  
Bevollmächtigte des Vorstandes für Gesundheitspartnermanagement

### LANDESHANDWERKSBEIRAT

**Wolfgang Kramwinkel**

Vorsitzender

**Andreas Brieske**

Stellvertretender Vorsitzender

Helmar Friedrich

Ralf Funke

Heinrich Gringel

Thomas Heinz

Ludwig Held

Björn Hendrichke

Rainer Mangler van Klev

Detlef Stange

Harald Stehl

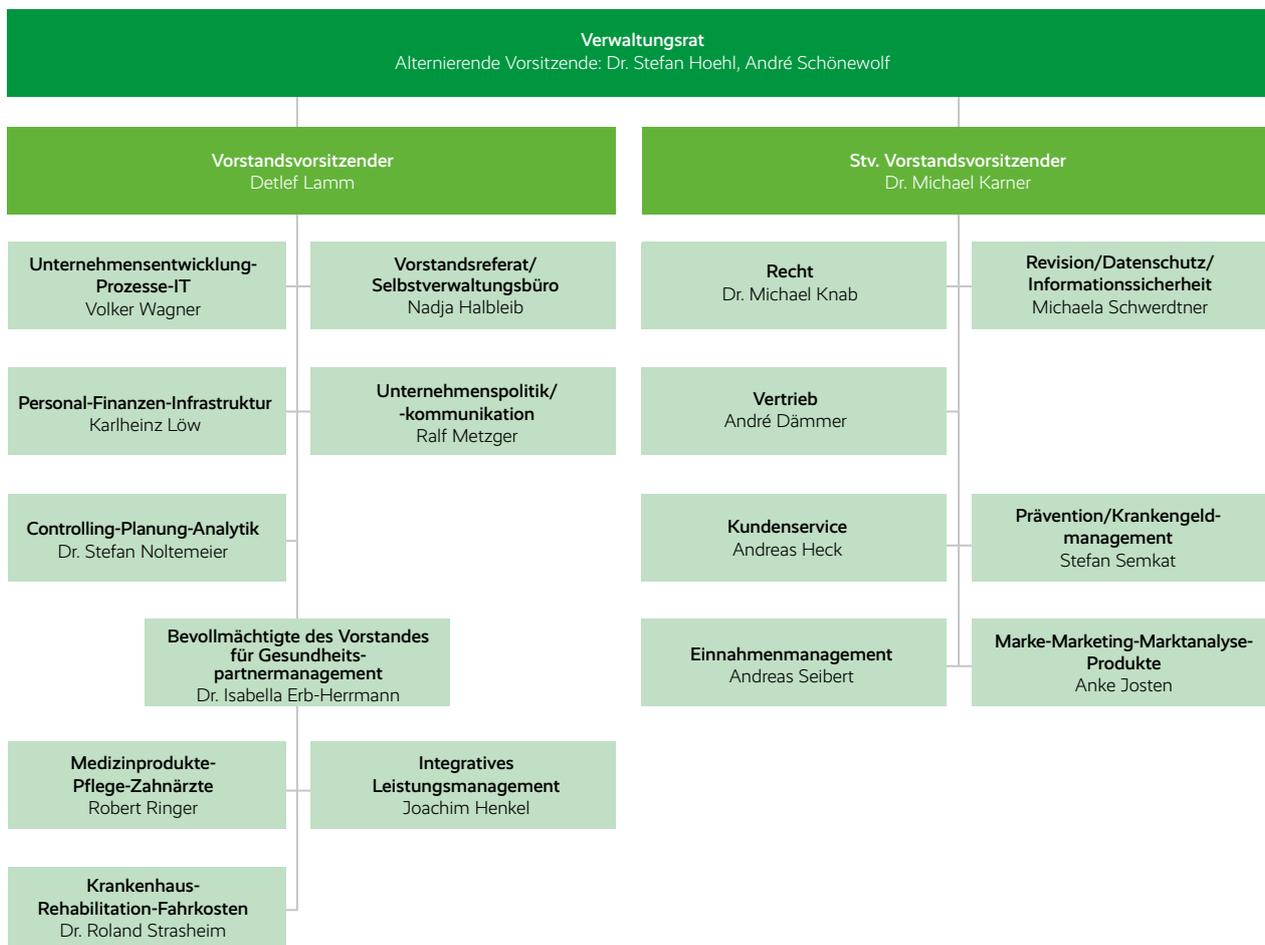
Wolfram Uhe

Petra Vogel-Huff

Ulrich Weber

Hannelore Wehner

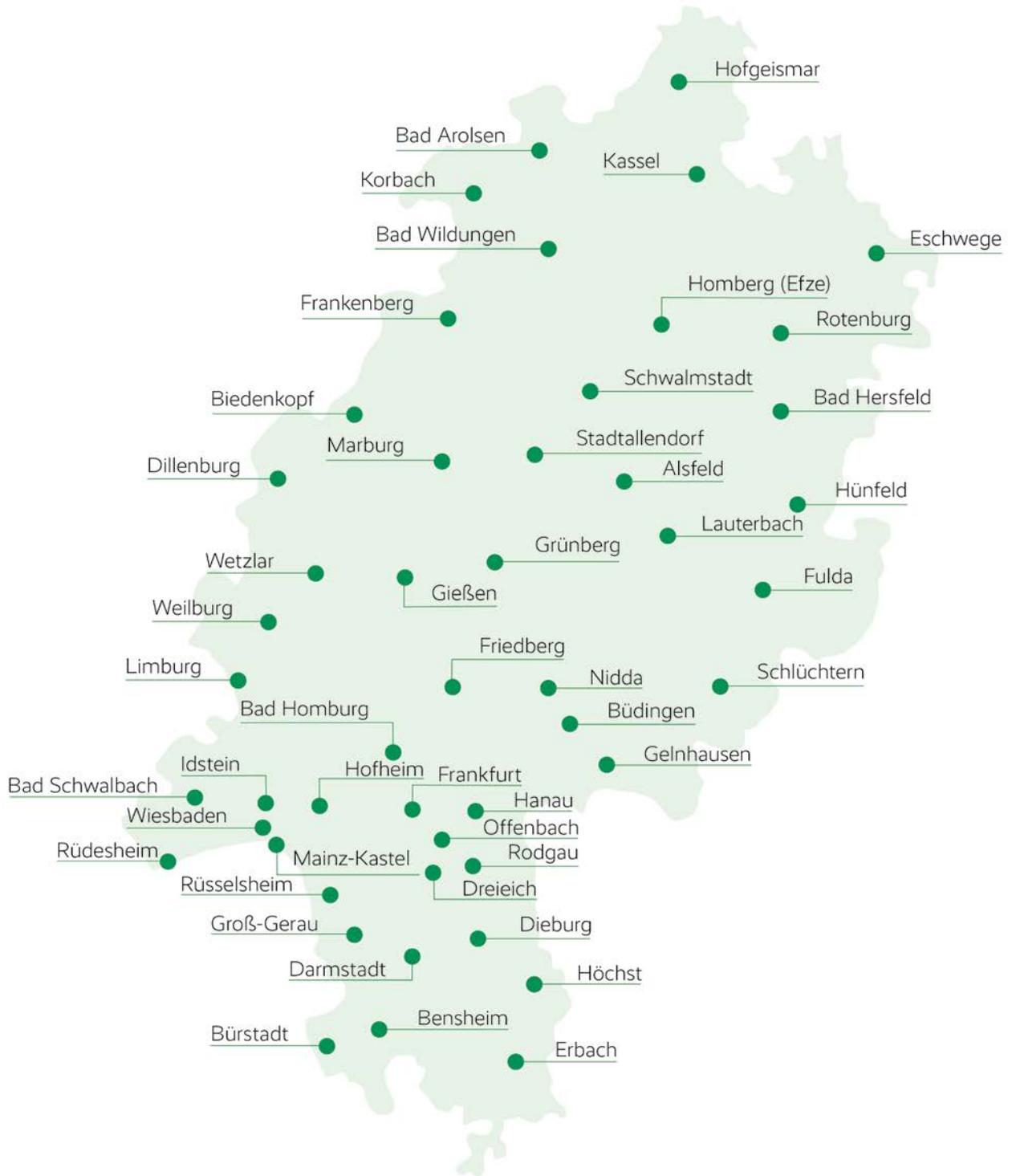
Horst Zahn



---

## Unsere Beratungszenter

---



## Gesundheit in besten Händen

**0800 00 00 255**  
**24 Stunden an 365 Tagen**  
**für Sie da.**

[www.aok.de/hessen](http://www.aok.de/hessen)

[service@he.aok.de](mailto:service@he.aok.de)

### Nutzen Sie unseren Service-Chat

Montag bis Freitag: 7.00 bis 20.00 Uhr

Samstag: 9.00 bis 13.00 Uhr

### Nutzen Sie unser Online-Portal

„Meine AOK“

[www.hessen.meine.aok.de](http://www.hessen.meine.aok.de)

Besuchen Sie uns bei  
**Facebook, YouTube,**  
**Instagram und Twitter**



[www.facebook.de/aokhessen](http://www.facebook.de/aokhessen)



[www.youtube.com/user/aokrh](http://www.youtube.com/user/aokrh)



[www.instagram.com/aokhessen](http://www.instagram.com/aokhessen)



[www.twitter.com/aokhessen](http://www.twitter.com/aokhessen)

**0800 12 32 318** **Firmenservice (kostenfrei)**  
Montag bis Freitag:  
8.00 bis 17.00 Uhr  
[firmenservice@he.aok.de](mailto:firmenservice@he.aok.de)

**06051 820 255** **AOK-Service für das Handwerk**  
Handwerksbeauftragter  
Bernd Gerhold  
Mobil: 0171 5501 368  
[bernd.gerhold@he.aok.de](mailto:bernd.gerhold@he.aok.de)

**0641 7009 107** **Handwerksbeauftragte**  
Daniela Zahrt  
Mobil: 0160 9396 3225  
[daniela.zahrt@he.aok.de](mailto:daniela.zahrt@he.aok.de)

**0800 22 46 465** **Lob und Kritik (kostenfrei)**  
[lobundkritik@he.aok.de](mailto:lobundkritik@he.aok.de)

**0800 12 65 265** **AOK-Clarimedis (kostenfrei)**  
Medizinische Information  
am Telefon

**0800 44 46 999** **Ärztliche Beratung (kostenfrei)**  
Entscheidungshilfe durch  
ärztliche Zweitmeinung

**0800 00 00 897** **Bei Fragen rund um die Pflege**  
**(kostenfrei)**

**0800 10 10 099** **Studentenservice (kostenfrei)**  
[studentenservice@he.aok.de](mailto:studentenservice@he.aok.de)

**06196 406 120** **Fehlverhalten im Gesundheits-**  
**wesen**  
[fehlverhalten@he.aok.de](mailto:fehlverhalten@he.aok.de)

**06172 272 178** **Förderung und Unterstützung**  
**von Selbsthilfegruppen**  
[selbsthilfe@he.aok.de](mailto:selbsthilfe@he.aok.de)

## Impressum

### Herausgeber

AOK – Die Gesundheitskasse in Hessen  
Ralf Metzger (V. i. S. d. P.)  
Hauptabteilungsleiter  
Unternehmenspolitik/-kommunikation  
Basler Straße 2, 61352 Bad Homburg v. d. H.  
Telefon 06172 272 162  
Fax 069 66 816 550 162  
E-Mail [service@he.aok.de](mailto:service@he.aok.de)  
Internet [www.aok.de/hessen](http://www.aok.de/hessen)

### Redaktionsleiter

Norbert Staudt

### Redaktionelle Mitarbeit

Tanja Bader, Jürgen Merz

### Gestaltung und Gesamtherstellung

KomPart-Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG, Berlin

### Redaktion

Taina Ebert-Rall  
Creative Director  
Sybilla Weidinger  
Grafikdesign  
Robinson Zufñiga

### Druck

Druckerei Lokay e. K., Reinheim

Stand: Mai 2021



WK9  
Dieses Druckerzeugnis wurde mit  
dem Blauen Engel ausgezeichnet

[www.blauer-engel.de/uz195](http://www.blauer-engel.de/uz195)



[www.aok.de/hessen](http://www.aok.de/hessen)