



Zukunft und Veränderung

AOK – Die Gesundheitskasse in Hessen

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
Internet www.aok.de/hessen

Redaktionsleiter

Norbert Staudt

Redaktionelle Mitarbeit

Michael Bossert, Franziskus Dodel,
Manuel Drinnenberg, Stephan Gill, Jürgen Merz

Bildnachweis

Porträts der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter:
© Jürgen Schulzki, Köln
www.fotografie-schulzki.de

Kapitelbilder: © AOK Hessen

Gestaltung

Meinhardt Verlag und Agentur, Idstein
www.meinhardt.info

Druck

Druckerei Lokay e.K., Reinheim
www.lokay.de

Stand: Mai 2019



WK9
Dieses Druckerzeugnis wurde mit
dem Blauen Engel ausgezeichnet

www.blauer-engel.de/uz195



Inhalt

Seite 5

Zukunft und Veränderung

Seite 6

Gesundheit, Gesellschaft und Digitalisierung

Seite 10

Kommunikation und Arbeitswelt

Seite 12

Entwicklung, Szenarien und Lösungen

Zukunft und Veränderung

Der digitale Wandel und tiefgreifende gesellschaftliche sowie medizinische Entwicklungen stellen die AOK Hessen wie alle anderen Unternehmen der Gesundheitswirtschaft vor große Herausforderungen. Vorausschauendes unternehmerisches Handeln ist wichtiger denn je und eröffnet Chancen für die Zukunft. Unser begonnener Veränderungsprozess muss fortgesetzt und intensiviert werden. Denn den Wandel möchten wir aktiv gestalten. Mit diesem Bericht »Zukunft und Veränderung« zeigen wir die Herausforderungen und Lösungen der AOK Hessen auf.



*Detlef Lamm,
Vorsitzender des Vorstandes
der AOK Hessen*

Der Veränderungsprozess ist vielfältig und betrifft alle Bereiche des Unternehmens – die Kommunikation, Serviceleistungen für Kundinnen und Kunden, unsere Gestaltungsmöglichkeiten in der Gesundheitsversorgung, unsere Art des Arbeitens sowie unsere Führungs- und Unternehmenskultur. Unsere Prozesse werden sich dabei durch den intelligenten Einsatz von Technik zur Verbesserung des Kundenerlebnisses und der internen Produktivität signifikant verändern. Dies wird auch Einfluss auf unsere Organisation haben. Attraktive Gesundheitsleistungen, exzellenter Service, eine konsequente Markenorientierung und ein solides Kostenmanagement sind dabei zentrale Basis für langfristige Erfolge. Durch sie werden andere Vorteile, wie ein attraktiver Preis, nachhaltig wirksam. Ziel aller Veränderungen ist die Sicherung unserer Wettbewerbs- und damit unserer Zukunftsfähigkeit. Wir wollen unsere Position als Marktführerin in Hessen ausbauen.

Wir sind davon überzeugt, dass wir auf einem guten Weg sind und den Wandel gemeinsam meistern werden – die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gemeinsam mit den Führungskräften, dem Vorstand und dem Verwaltungsrat der hessischen Gesundheitskasse.

Gesundheit, Gesellschaft und Digitalisierung

Auch wenn die vergangenen Jahre für die AOK Hessen sehr erfolgreich waren, lautet unser Motto nicht einfach »Weiter so«. Wir müssen auch weiterhin den gesellschaftlichen und technologischen Veränderungsprozess antizipieren und analysieren sowie die richtigen Lösungen finden. Das Tempo der Veränderungen nimmt zu. Der digitale Wandel stellt alle vor große Herausforderungen, auch die AOK Hessen. Dazu kommen demografische und gesellschaftliche Veränderungen.



»Mehr als die Vergangenheit interessiert mich die Zukunft, denn in ihr gedenke ich zu leben«, hatte schon Albert Einstein gesagt. Und Alan Curtis Kay, ein bekannter amerikanischer Informatiker, prägte den Satz: »Die beste Methode, die Zukunft vorherzusagen, besteht darin, sie zu erfinden und zu gestalten.« Die AOK Hessen möchte das Heft des Handelns selbst in die Hand nehmen.

Zukunftsfähig bleiben

Für die AOK Hessen ist ein vorausschauendes Unternehmensmanagement ein zentraler Bestandteil ihrer Unternehmensphilosophie, um zukunftsfähig zu sein und zu bleiben. Als größte regionale Krankenversicherungsgemeinschaft und bedeutende Arbeitgeberin übernehmen wir Verantwortung für unsere Versicherten, Mitglieder und Beschäftigten. Daher setzt sich die AOK Hessen stets intensiv mit Zukunftstrends auseinander. Zentrale Fragen, die beantwortet werden müssen, sind die, welche Erwartungen unsere Kundinnen und Kunden haben werden, wenn es um Gesundheit geht, und wie sich dabei die Anforderungen an ein modernes Dienstleistungsunternehmen entwickeln werden.

Megatrend Gesundheit

Die AOK ist die Gesundheitskasse. Das basiert auf der Idee, dass sie einen großen Beitrag zur Gesunderhaltung und zum Gesundwerden leistet – für den einzelnen Menschen, aber auch gesamtgesellschaftlich. Doch was ist Gesundheit? Schon seit einigen Jahren ist zu spüren, dass Gesundheit einen höheren Stellenwert in der Gesellschaft bekommt. Gesundheit ist nicht mehr nur das Gegenteil von Krankheit, sondern vielmehr ein Bewusstsein beziehungsweise ein Lebensgefühl. Gesundheit durchdringt längst alle Lebens- und Konsumbereiche. Die Menschen haben steigende Ansprüche an Dienstleistungen im Gesundheitswesen. Laut dem Frankfurter Zukunftsinstitut ist Gesundheit heute das Synonym für ein gutes Leben: »Als zentrales Lebensziel hat sich der Megatrend tief in das Bewusstsein, die Kultur und das Selbstverständnis von Gesellschaften eingeschrieben und prägt sämtliche Lebensbereiche. Gesundheit und Zufriedenheit sind dabei kaum noch voneinander zu trennen.« Wichtig ist auch diese Einschätzung: »Gesundheitsbewusste Menschen wollen

sich in gesundheitsfördernden Lebenswelten bewegen und fordern dies als neuen Normalzustand ein.« Und Digitalisierung bietet Möglichkeiten, die eigene Gesundheit noch besser im Blick zu haben und systematisch zu messen. Immer mehr Menschen setzen auf Eigenverantwortung – von der Nutzung eines Schrittzählers bis zur Self-Tracking-Ausrüstung mit Wearables und Apps.

Wachstumsmotor Gesundheitswirtschaft

Der Megatrend Gesundheit spiegelt sich auch in den Wirtschaftsdaten wider. Bereits heute macht die Gesundheitswirtschaft fast 12 Prozent des Bruttoinlandsproduktes aus – Tendenz steigend. Mit einem Plus von jährlich 3,8 Prozent wuchs der Sektor in den letzten zehn Jahren deutlich stärker als das Bruttoinlandsprodukt. Die Gesundheitswirtschaft ist damit eine Wachstumsbranche und ein Beschäftigungsmotor innerhalb der Volkswirtschaft. Die Beschäftigtenzahlen steigen stetig an – beispielsweise von 4,3 Millionen Menschen im Jahr 2000 auf 5,6 Millionen im Jahr 2017. Prognosen sagen voraus, dass ab 2025 der Bedarf das Arbeitskräfteangebot übersteigen wird. Im Pflegebereich ist das heute schon der Fall.

AOK – Die Gesundheitskasse

Wenn es um Gesundheit geht, ist auf die AOK Hessen Verlass. Nicht umsonst ist sie seit über 30 Jahren die Gesundheitskasse. Den Menschen nicht nur im Krankheitsfall zur Seite zu stehen, sondern auch bei der Gesunderhaltung Unterstützung zu leisten – das ist eines der Hauptanliegen der Gesundheitskasse. Die AOK Hessen steht daher für Gesundheit, Prävention und Vorsorge. Mit ihren Gesundheitskursen hat sie beispielsweise ein umfassendes Angebot zu Bewegung, Ernährung und Entspannung etabliert. Dazu kommen zahlreiche Maßnahmen in den Betrieben, den Schulen und Kindertagesstätten. Bei den AOK-Familientagen stehen gemeinsame Aktivitäten von Eltern mit ihren Kindern im Mittelpunkt.



»Die AOK Hessen fördert modernes und mobiles Arbeiten. Eine Möglichkeit ist die alternierende Teleheimarbeit, die wir zurzeit in unserem Bereich auf breiter Basis testen. Dies ermöglicht mir bei meinem weiten Arbeitsweg die notwendige Flexibilität, um Beruf und Familie zu vereinbaren.«

*Andrea Rendl-Orth,
Fallbearbeiterin Pflegeversicherung mit Sitz in Eschwege,
zurzeit in Teleheimarbeit*

Älter und weniger

Unsere Gesellschaft altert. Auch wenn sich dieser Effekt derzeit durch Einwanderung nach Deutschland etwas abschwächt. Zwar hat sich im Verlauf des Jahres 2018 die Bevölkerung Deutschlands um 51.251 Menschen vergrößert – dennoch steht fest: Wir werden immer älter, und die Gesamtbevölkerung in Deutschland schrumpft mittelfristig. 2060 wird die Einwohnerzahl zwischen 67,6 Millionen und 73,1 Millionen betragen – je nachdem wie sich die Zuwanderung weiterentwickeln wird. Heute liegt die Einwohnerzahl bei 81,4 Millionen. Und die Lebenserwartung in Deutschland steigt nach wie vor: Frauen, die 1990 geboren wurden, haben eine Lebenserwartung von 79 Jahren. Frauen, die 2020 geboren werden, kommen voraussichtlich schon auf 84,1 Jahre. 2060 geborene Frauen sollen durchschnittlich gar 89 Jahre alt werden. Ähnliches gilt natürlich für Männer, auch wenn diese im Schnitt nach wie vor nicht so alt werden wie Frauen.

Chronischer und städtischer

Der demografische Wandel birgt viele Herausforderungen für die Gesellschaft und das Gesundheitswesen. Zentral ist dabei, dass sich das Krankheitsspektrum in der Bevölkerung verschiebt. Altersassoziierte, nichtübertragbare Erkrankungen, die häufig chronisch verlaufen, gewinnen zunehmend an Bedeutung. Krankheiten wie Diabetes und Bluthochdruck dominieren zunehmend den Versorgungsbedarf. Daran werden sich die Versorgungs- und Präventionsangebote der Zukunft noch stärker ausrichten. Ein zunehmender Anteil an chronischen Krankheiten wird dabei zu signifikant höheren Ausgaben in der Krankenversicherung führen. Und eine alternde Bevölkerung wird sich auf die Pflegesituation in Deutschland auswirken. Bis 2030 werden etwa eine Million mehr Pflegebedürftige erwartet. Gleichzeitig sehen wir erhebliche regionale Unterschiede: Wachsende Ballungsräume stehen schrumpfenden ländlichen Regionen mit ganz unterschiedlichen Bevölkerungsstrukturen gegenüber. Dies hat Auswirkungen auf die Gesundheitsversorgung. Während die Kapazitäten in Ballungsräumen zumeist sehr gut ausgebaut sind, stellt sich immer dringender die Frage, wie sichergestellt werden kann, dass Patientinnen und Patienten auch im ländlichen Raum weiterhin adäquat versorgt werden.

Chronische Krankheiten bekämpfen

Die AOK bietet Versicherten mit bestimmten chronischen Krankheiten wie Diabetes und Asthma bronchiale unter dem Namen »AOK-Curaplan« spezielle Behandlungsprogramme, sprich: Disease-Management-Programme (DMP), an. Dadurch sollen die Behandlung verbessert und das Risiko für Komplikationen und Folgeschäden verringert werden. Die Teilnahme ist freiwillig und selbstverständlich kostenfrei. Die wichtigsten Vorteile der DMP sind, dass die Patientinnen und Patienten auf Grundlage wissenschaftlich gesicherter Erkenntnisse behandelt werden, die Ärztin oder der Arzt die gesamte medizinische Behandlung koordiniert, gemeinsam individuelle Therapieziele festgelegt werden, die Patientinnen und Patienten aktiv an der Therapie beteiligt sind und sie in speziellen Schulungen und durch gezielte Informationen lernen, im Alltag besser mit ihrer Erkrankung umzugehen.

Wandel durch Digitalisierung

Für einen tief greifenden Wandel in allen Lebensbereichen sorgt die Digitalisierung. Klar ist: Technologische Umbrüche gab es schon immer. Seit Menschen Technologien entwickeln, begleitet Begeisterung, aber auch Angst und Überforderung den technischen Fortschritt – egal ob es die Erfindung von Dampfmaschine, Telegraf, Telefon, Faxgerät oder Lochkarten war. Der digitale Wandel allerdings geht mit einer enormen Geschwindigkeit voran und betrifft fast alle Ebenen des gesellschaftlichen Lebens.

Neue Möglichkeiten in der Versorgung

Die Digitalisierung eröffnet neue Möglichkeiten in der Gesundheitsversorgung. So ist unter Expertinnen und Experten unbestritten, dass Maschinen bei der Diagnoseerstellung in verschiedenen Bereichen viel besser sein können als erfahrene Ärztinnen oder Ärzte. Schon heute kann man etwa Hautveränderungen per automatisierter Bildanalyse daraufhin beurteilen, ob möglicherweise ein Hautkrebs dahintersteckt. Auch Röntgenbilder und MRT-Aufnahmen sind durch künstliche Intelligenz in Zukunft vermutlich präziser und schneller zu beurteilen. In der Pflege und bei Operationen wird Robotik an Bedeutung gewinnen. Der Digitalisierung kommt eine große Bedeutung in Fragen der Vernetzung der Akteure im Gesundheitswesen zu. Davon werden die Patientinnen und Patienten in starkem Maße profitieren. Stichworte sind die elektronische Patientenakte oder digitale Gesundheitsnetzwerke.

Änderungen bei Kommunikation

Besonders unsere Art und Weise, miteinander zu kommunizieren, ändert sich grundlegend. Wer hätte noch vor ein paar Jahren gedacht, dass ein deutscher Gesundheitsminister mal politische Initiativen über Twitter vorantreibt? Jeder kann heute direkt in den sozialen Netzwerken, per Twitter oder Facebook mit jedem kommunizieren. Begriffe wie »Hashtag«, »Shitstorm« oder »Fake News« bestimmen heute die Kommunikationslandschaft – und waren vor Kurzem noch gar nicht existent. Durch die Digitalisierung ist auch eine grundlegende Veränderung von Geschäftsmodellen zu beobachten. So klickt man heute beispielsweise zu jeder Tages- und Nachtzeit durch virtuelle Kaufhäuser und bekommt die Ware oft schon am nächsten Tag bis an die Haustür geliefert. Der Bestellvorgang dauert online nur wenige Minuten und kann jederzeit auch von unterwegs per Smartphone durchgeführt werden. Diesen Entwicklungen müssen sich Unternehmen stellen. Wir tun dies intensiv und zugleich sehr reflektiert. Die hessische Gesundheitskasse adaptiert innovative Technologien und nutzt die neuen Möglichkeiten für ihre Kundinnen und Kunden.



»Schnell und mobil – unsere Kundinnen und Kunden sollen von digitaler Technik profitieren. Um unsere Veränderungsprozesse so reibungslos wie möglich voranzutreiben, ist eine verlässliche IT-Unterstützung wichtig.«

*Oya Ayyün-Kramer,
Sachbearbeiterin für IT-Prozessmanagement in Offenbach*

Kommunikation und Arbeitswelt

Gesellschaftliche und technologische Veränderungen gab es schon immer. Aber selten zuvor waren Geschwindigkeit und Auswirkungen so immens wie zurzeit. Der digitale Wandel bringt für die AOK Hessen nicht nur neue Möglichkeiten bei den eigenen Arbeitsprozessen, sondern vor allem auch bei der Interaktion mit Kundinnen und Kunden, bei Serviceprozessen sowie in der Gestaltung und Vernetzung der medizinischen Versorgung.



Die Digitalisierung hat natürlich auch Auswirkungen auf den Krankenkassenmarkt und die AOK Hessen. Deshalb hat die Gesundheitskasse bereits vor Jahren das größte Digitalisierungsprogramm ihrer Unternehmensgeschichte aufgesetzt. Es befasst sich mit der Einführung neuer Technologien – vor allem an den Schnittstellen zu Kundinnen und Kunden, der Automatisierung von Prozessen und der Etablierung flexibler und zeitgemäßer Arbeitsformen. Klar ist eines: Die Veränderungen in der Gegenwart sind die Basis für eine moderne Beratung von Kundinnen und Kunden in der Zukunft.

Fast 100 IT-Themen

Die Expertinnen und Experten der AOK Hessen arbeiten 2019 an insgesamt nahezu 100 IT-Themen, deren Umsetzung entweder noch in diesem Jahr oder 2020 erfolgen wird. Die Bandbreite ist enorm und reicht von der Digitalisierung der kompletten Kundenkorrespondenz über neue Hardware-Lösungen in den Contact-Centern, den Einsatz von Robotiktechnologien bis hin zur schrittweisen Etablierung von Komponenten der künstlichen Intelligenz. Besonders praktisch zudem: Seit Mai gibt es mit »Meine AOK« eine App, mit deren Hilfe viele Besuche im Beratungszentrum nicht mehr notwendig sind. Unsere Kundinnen und Kunden sind auf diese Weise nicht mehr auf Servicezeiten angewiesen, sondern erledigen ihre Angelegenheiten eigenständig und wann immer sie das wollen. Fragebögen, etwa zur Versicherung von Familienangehörigen, können online ausgefüllt, Belege zur Kostenerstattung digital eingereicht und persönliche Daten mit wenigen Klicks geändert werden. Selbst das Hochladen von Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen per Foto-Upload ist mit »Meine AOK« schnell und bequem möglich.

Digitale Anlaufstelle

Und von noch einer Innovation werden unsere Versicherten, die ihre Gesundheitsinformationen selbstbestimmt immer und überall zur Verfügung haben möchten, bald profitieren: Mit dem AOK-Gesundheitsnetzwerk schafft die AOK-Gemeinschaft eine digitale Anlaufstelle, die sicher und einfach zu nutzen ist. Gleichzeitig will sie durch die Vernetzung der verschiedenen Akteure im ambulanten und stationären Bereich die Zusammenarbeit der Beteiligten und die Versorgung der Versicherten nachhaltig verbessern.

Dem demografischen Wandel begegnen

Apps, Roboter und digitale Prozesse: Führt das nicht automatisch zu einem Verlust von Arbeitsplätzen? Müssen Beschäftigte perspektivisch um ihre Jobs fürchten? Nicht zwangsläufig. Die AOK Hessen ist vielmehr mit einer gegensätzlichen Herausforderung konfrontiert. Unser Kundenbestand wächst, und wir verlieren in den kommenden Jahren zugleich über die geburtenstarken Jahrgänge der Babyboomer-Generation altersbedingt zunehmend erfahrene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die wir mittelfristig nicht ohne Weiteres ersetzen können. Wir bereiten uns hierauf bereits seit Jahren intensiv vor. So reagieren wir darauf einerseits durch den intelligenten Einsatz moderner Technologien zur Verbesserung des Kundenerlebnisses und der Produktivität und andererseits durch ein umfassendes Personalrekrutierungsprogramm verknüpft mit vielschichtigen Maßnahmen für eine hohe Arbeitgeberattraktivität.

Mobiles und modernes Arbeiten fördern

Dazu gehört als zentrales Element, weitgehend individuell auf die Bedürfnisse von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einzugehen. Familien- und lebensphasenbewusst sowie wertschätzend zu sein, sind für uns seit Jahren selbstverständliche Eigenschaften, die es gilt, stetig weiterzuentwickeln. Für die neue Arbeitswelt ist außerdem eine moderne, flexible und digital befähigte Organisation von großer Bedeutung. Die AOK Hessen verfügt über mehrere »Desk Sharing Areas«, in denen mobiles Arbeiten ortsunabhängig vom regulären Arbeitsplatz möglich ist. Ebenso sind Homeoffice und Telearbeit wichtige Gestaltungsfelder in der Balance zwischen den Interessen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und den unternehmerischen Belangen. Auch die moderne und ergonomische Ausgestaltung der Arbeitsplätze hat einen hohen Stellenwert. Es passiert derzeit eine Menge bei der hessischen Gesundheitskasse. Dabei setzt sie trotz vielfältiger Technologie, Robotik, Apps und Co. auf jede einzelne Mitarbeiterin und jeden einzelnen Mitarbeiter, um nah und empathisch für ihre Kundinnen und Kunden da zu sein. Denn die notwendigen Veränderungen werden nur gelingen, wenn auch weiterhin die Menschen im Mittelpunkt stehen.

Entwicklungen, Szenarien und Lösungen

Die AOK Hessen wurde 1993 gegründet und hat in den vergangenen 25 Jahren erhebliche Veränderungsprozesse vollzogen und vieles auf den Weg gebracht. Dafür war es immer wichtig, die gesellschaftlichen, technologischen, wirtschaftlichen und politischen Umfeldfaktoren genau zu analysieren. Seit Beginn der 2000er Jahre hat die AOK Hessen ihre Unternehmensausrichtung detailliert beschrieben und mit einer formulierten Vision sichtbar gemacht. 2018 wurde sie erneut weiterentwickelt, konkretisiert und um neue Aspekte ergänzt.



Gesundheit ist ein Megatrend, wie zum Beispiel auch Globalisierung, Mobilität oder Individualisierung. Damit geht ein tief greifender gesellschaftlicher Wandel einher, den Unternehmen im Blick haben müssen, wenn sie sich für die Zukunft erfolgreich aufstellen wollen. Dies macht die AOK Hessen. Bei der Analyse ihres Umfeldes hat sie hierbei sechs Felder identifiziert, auf die sie sich im Besonderen konzentriert:

- ▶ Systemische und ökonomische Entwicklung
- ▶ Sozio-demografische Entwicklung
- ▶ Technologische und organisatorische Entwicklung
- ▶ Gesundheitsversorgung
- ▶ Wettbewerber
- ▶ Kundinnen und Kunden

Im Gesamtkontext beleuchtet

Zur Analyse wurden viele Fragen aufgeworfen und im Gesamtkontext beleuchtet. Daraus galt es dann, realistische Szenarien zu erarbeiten und die richtigen Schlussfolgerungen für die AOK Hessen zu ziehen. Die oben aufgeführten Felder zeigen die enorme Breite der Betrachtung. So war es wichtig, die Bedeutung der Gesundheitsbranche als Wirtschaftsfaktor und Beschäftigungsmotor ebenso zu betrachten wie Politik und Gesetzgebung, die Kassenlandschaft, Beitragssatzprognosen und die demografische Entwicklung. Wie ändert sich die Bevölkerungspyramide? Wie entwickeln sich Krankheitsverläufe und Krankheitsbilder? Und welche Veränderungen wird es auf dem großen Feld der Gesundheitsversorgung geben, in technologischer und struktureller Hinsicht? Dass der digitale Wandel eine besondere Rolle spielt, ist klar – die Auswirkungen auf Leistungsprozesse mussten ebenso betrachtet werden wie diejenigen auf Kunden- und Arbeitsprozesse. Welche Erwartungen werden die Kundinnen und Kunden haben, welche die Firmen und Vertragspartner?

Systematische Analyse und Strategie

Die AOK Hessen muss ihre Zukunftsfähigkeit sichern – und daher vorausschauend handeln. Die systematische Analyse- und Strategiearbeit ermöglichte es, relevante Entwicklungen und Zukunftstrends zu erkennen und aufzugreifen. Zudem bewirken gesetzgeberische Eingriffe immer wieder relevante Änderungen. Diese äußeren Faktoren können nicht unmittelbar beeinflusst, müssen jedoch ganz maßgebend bei den Zielen, Strategien und Entscheidungen berücksichtigt werden.

Orientierung für alle

Die überarbeitete Unternehmensausrichtung der AOK Hessen wurde von Verwaltungsrat, Vorstand und Management gemeinsam in intensiven Diskussionen und Klausurtagungen erarbeitet und schließlich im Juni 2018 vom Verwaltungsrat verabschiedet. Im September 2018 wurde sie beim AOK-Zukunftstag allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern vorgestellt. Die Unternehmensausrichtung gibt uns Orientierung, sie ist unser Kompass. Sie besteht aus Vision, Mission und den Unternehmenszielen.

Die Vision: das Herzstück

Die Vision beschreibt einfach und prägnant das Bild einer erreichbaren Wirklichkeit beziehungsweise des erstrebenswerten Zustandes. Sie ist das Herzstück der Unternehmensausrichtung. Die bisherige Vision, die die AOK Hessen über viele Jahre erfolgreich getragen hat, bleibt unverändert bestehen. Sie ist eine kraftvolle und selbstbewusste Orientierung für die hessische Gesundheitskasse:

»Wir sind ein starker Versicherer und gestalten Wege zur Gesundheit.«

Die Mission: der Unternehmenszweck

Die Mission beschreibt den ureigenen Auftrag, den ein Unternehmen erfüllt, beziehungsweise die zentrale Geschäftsidee, den Unternehmenszweck. Sie umfasst die wichtigsten Kernkompetenzen, Werte und Grundsätze. Auch bei der AOK Hessen verdeutlicht sie, was die Gesundheitskasse für wen bewirken möchte:

- ▶ Wir sind eine soziale Kranken- und Pflegeversicherung.
- ▶ Für unsere Versicherten übernehmen wir jeden Tag Verantwortung und unterstützen sie rund um ihre Gesundheit.
- ▶ Wir stehen für umfassende und attraktive Gesundheitsleistungen.
- ▶ Mit unserer Kompetenz, Erfahrung und Größe wirken wir auf eine qualitätsgesicherte, wirksame und wirtschaftliche Gesundheitsversorgung hin.
- ▶ Wir richten uns an den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden aus und finden individuelle Lösungen.
- ▶ Unternehmerischer Erfolg und gesellschaftliche Verantwortung sind für uns untrennbar miteinander verbunden.

Unsere Ziele: Das möchten wir erreichen

Unser Unternehmensziel lautet: »Wenn es um Gesundheit geht, sind wir die zentrale Partnerin. Wir sind ein nachhaltig wachsendes, marktführendes Unternehmen im Gesundheitswesen und bauen unsere Wettbewerbsfähigkeit aus.« Um dies zu erreichen, setzen wir uns Ziele in acht Feldern:

- ▶ Umfassende und attraktive Gesundheitsleistungen
- ▶ Exzellenter Service
- ▶ Solides und nachhaltiges Wirtschaften
- ▶ Starke und unverwechselbare Marke
- ▶ Erfolgreiches Arbeiten
- ▶ Verantwortungsvolles Unternehmen
- ▶ Geeignete Partnerschaften
- ▶ Gemeinsames Handeln



»Unsere Unternehmensausrichtung bleibt nicht auf einer abstrakten Ebene, sondern definiert konkrete Hinweise und Ambitionen. Dies ist eine wichtige Orientierung für die alltägliche Arbeit – auch in der Ausgestaltung unserer Präventionsangebote.«

*Julian Petry,
Sachbearbeiter für betriebliche Gesundheitsförderung
in Wiesbaden*



UNSERE VISION

**WIR SIND EIN
STARKER VERSICHERER
UND GESTALTEN WEGE
ZUR GESUNDHEIT.**

UNSERE MISSION

- » Wir sind eine soziale Kranken- und Pflegeversicherung.
- » Für unsere Versicherten übernehmen wir jeden Tag Verantwortung und unterstützen sie rund um ihre Gesundheit.
- » Wir stehen für umfassende und attraktive Gesundheitsleistungen.
- » Mit unserer Kompetenz, Erfahrung und Größe wirken wir auf eine qualitätsgesicherte, wirksame und wirtschaftliche Gesundheitsversorgung hin.
- » Wir richten uns an den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden aus und finden individuelle Lösungen.
- » Unternehmerischer Erfolg und gesellschaftliche Verantwortung sind für uns untrennbar miteinander verbunden.



„Sicher steuern, wendig bleiben:
bei der **AOK.**“

Oliver Bayer

Sie wollen Ihre Talente entfalten, Ihre Erfahrungen einbringen, Neues bewegen. Dann gestalten Sie bei der AOK aktiv die Zukunft des Gesundheitswesens mit. Wir bieten vielfältige Chancen für ganz unterschiedliche Qualifikationen und Lebensläufe – und darüber hinaus erstklassige Perspektiven. Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung!

Erfahren Sie mehr
über Oliver Bayer
und bewerben Sie
sich:

karriere.aok.de