



AOK NORDWEST

effizient - innovativ - solidarisch

Bilanz 2011

INHALT

■ Die Erfolge noch toppen	3
■ Mit beiden Beinen im Leben	4
■ Wir über uns	6
■ Spiegelbild der Gesellschaft	8
■ Richtfest in Dortmund	9
■ Hör mal, wer da spricht!	10
■ Neue Herausforderungen	11
■ AOK NORDWEST: Gefällt mir!	12
■ Schritt für Schritt fit	13
■ Erfolgreich abnehmen mit Genuss	14
■ Gesundheit auf dem Stundenplan	15
■ Junge Leute sind „on“	16
■ Alles gut im Krankenhaus?	17
■ Mehr Kraft für gute Pflege	18
■ Neues Altern in der Stadt	19
■ Gut versorgt ohne Aufpreis	20
■ Krankenversicherung	22
■ Pflegeversicherung	24
■ Service für Unternehmen	26

Die Erfolge noch toppen



Der Vorstand der AOK NORDWEST (von links nach rechts): Dr. Martina Niemeyer, Martin Litsch, Dr. Dieter Paffrath und Lutz Bär

Als wir im Spätsommer 2010 unsere Kunden in Schleswig-Holstein und Westfalen-Lippe über die bevorstehende freiwillige Vereinigung der beiden AOKs informierten, spürten wir bei manchen eine gewisse Skepsis, die aber bald einer gespannten Erwartung wich. Im Berichtsjahr 2011 wuchs die AOK NORDWEST dann um über 25.000 neue Mitglieder. Wir führen dieses Wachstum auf den umfassenden Service für unsere Versicherten zurück. Flächendeckende Präsenz in 230 Kundencentern, verbesserte Informationen und Transparenz rund um das Versorgungsgeschehen sind für uns Schlüsselworte.

So hilft die AOK NORDWEST Versicherten dabei, sich vor einer bevorstehenden Operation über die Qualität des Krankenhauses zu informieren. Die Möglichkeit, bei lebensverändernden Erkrankungen in den Gebieten Onkologie und Orthopädie eine ärztliche Zweitmeinung einzuholen, lässt Versicherte der anstehenden Behandlung oft zuversichtlicher entgegensehen.

Ein besonderer Service ist die AOK-Patienten-Quittung, mit der sich Versicherte per Mausclick einen Überblick über die auf ihrer elektronischen Gesundheitskarte abgerechneten Leistungen verschaffen können. Die Bundesregierung hat die

Patientenquittung nun im neuen Versorgungsstrukturgesetz verankert, damit auch andere Krankenkassen diesem positiven Beispiel folgen.

Auf Anhieb schaffte die junge AOK NORDWEST den Sprung unter „Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister 2011“. Bei dem bundesweiten Wettbewerb überzeugte die AOK NORDWEST durch ihre hohe Dienstleistungsqualität. Nicht zuletzt spricht auch für uns, dass wir nahezu 95 Prozent unserer Ausgaben direkt in die Gesundheit unserer Versicherten investieren.

Leider ist aber auch die AOK NORDWEST nicht auf der „Insel der Glückseligen“ beheimatet. Prognosen zufolge könnten schon in naher Zukunft die Ausgaben für Arzthonorare, Medikamente und Krankenhausrechnungen schneller steigen als die Beitragseinnahmen. Dies ist auch für die AOK NORDWEST eine Herausforderung. Aber ein konsequentes Kosten- und Vertragsmanagement und effiziente Organisationsstrukturen sichern die Fortsetzung unserer erfolgreichen Geschäftspolitik. Wir garantieren, dass wir auch ins Jahr 2013 ohne Zusatzbeiträge gehen.

Wenn wir jetzt Ihr Interesse geweckt haben, blättern Sie doch einfach weiter. Wir freuen uns sehr, dass Sie uns besuchen.

Dr. Martina Niemeyer,
Mitglied des Vorstands
der AOK NORDWEST

Martin Litsch,
Vorstandsvorsitzender
der AOK NORDWEST

Dr. Dieter Paffrath,
stellvertretender
Vorstandsvorsitzender
der AOK NORDWEST

Lutz Bär,
Vorstandsbevollmächtigter der
AOK NORDWEST und Leiter der
Landesdirektion Schleswig-Holstein

Selbstverwaltung

Mit beiden Beinen im Leben

In der Selbstverwaltung der AOK NORDWEST entscheiden Versicherte und Arbeitgeber durch ihre gewählten Vertreter über wesentliche Belange der Sozialversicherung. Diese Selbstverwaltung ist ein tragendes Prinzip der Sozialversicherung.

■ Der Verwaltungsrat ist das wichtigste Organ der Selbstverwaltung in der gesetzlichen Krankenversicherung. Bei der AOK NORDWEST sitzt die Selbstverwaltung direkt vor Ort – ganz nah, nicht fernab in irgendeiner anonymen Unternehmenszentrale. Die Verwaltungsratsmitglieder stehen in direktem Kontakt zur Basis und können auf diese Weise anstehende Probleme sachgerecht und lebensnah lösen.

Vielfältige Aufgaben

Der Verwaltungsrat nimmt im Wesentlichen die folgenden Aufgaben wahr:

- **Haushalt:** Wie ein Parlament beschließt der Verwaltungsrat der AOK NORDWEST den Haushalt der Gesundheitskasse.

- **Wahl des Vorstandes:** Der Verwaltungsrat wählt den Vorstand, also die hauptamtliche Führung der AOK NORDWEST.
- **Leistungen:** Nicht alle Leistungen der Krankenkassen sind gesetzlich fixiert. Der Verwaltungsrat der AOK NORDWEST nutzt diese Spielräume im Interesse der Versicherten.
- **Weichenstellungen:** Welche Struktur soll das Unternehmen AOK NORDWEST in fünf Jahren haben? Wie kann sich die AOK NORDWEST in der Gesundheitspolitik für ihre Versicherten einsetzen? Auch solche geschäfts- und gesundheitspolitischen Fragen sind Themen für den Verwaltungsrat.

Im Verwaltungsrat der AOK NORDWEST lenken Vertreter der Arbeitgeber und der Versicherten gemeinsam die Geschicke der Gesundheitskasse.



FOTO:XXXXXXXXXX

DIE MITGLIEDER DES VERWALTUNGSRATES

Bei der AOK NORDWEST gehören dem Verwaltungsrat folgende Arbeitgeber- und Versichertenvertreter an:

Arbeitgebervertreter	Versichertenvertreter
Burkhard Deppe	Gerhard Bialk
Marc-Henning Galperin	Klaus-Dieter Bink
Johannes Heß	Bernd Dreisbusch
Ralf-Ulrich Kuhnert	Karin Hesse
Michael Münch	Georg Keppeler
Annette Nedderhoff	Eva-Maria Kerkemeier
Katrin Schirrmacher	Helmut Kolbe
Axel Stehr	Ulrike Mandel-Gier
Stephan Stracke	Hans-Georg Meyer
Werner Sülberg	Franz-Josef Nordhaus
Dr. Heinz-Siegmond Thieler	Kai-Uwe Schmölder
Eckhard Ulrich	Bettina Schwerdt
Dr. Volker Verch	Bernhard Tenhofen
Manfred Volmer	Ralf Wehmeier
Prof. Beate Wiemann	Ingo Zoppa

Neue Doppelspitze

Die ehrenamtlich tätigen Mitglieder der Selbstverwaltung bei den Krankenkassen werden alle sechs Jahre neu gewählt; die letzte Sozialwahl fand im Juni 2011 statt. Der Verwaltungsrat der AOK NORDWEST setzt sich aus je 15 Versichertenvertretern und 15 Arbeitgebervertretern zusammen. Der Vorsitz in diesem Gremium wechselt jährlich zwischen Versicherten- und Arbeitgeberseite.

Bei seiner konstituierenden Sitzung am 6. Oktober 2011 wählte der Verwaltungsrat der AOK NORDWEST einstimmig die beiden alternierenden Vorsitzenden: Johannes Heß (58) aus Paderborn und Georg Keppeler (59) aus Olpe wechseln sich in der XI. Legislaturperiode an der Spitze des Verwaltungsrats ab. Zunächst übernahm Johannes Heß als Arbeitgebervertreter den Vorsitz. Am 1. April 2012 ging das Amt für ein Jahr an den Versichertenvertreter Georg Keppeler über.



Johannes Heß ist als alternierender Vorsitzender für die Arbeitgeberseite im Verwaltungsrat der AOK NORDWEST aktiv. Der Rechtsanwalt Johannes Heß ist Geschäftsführer der Arbeitgeberverbände Paderborn sowie Chemie Ostwestfalen-Lippe und seit Juni

1986 in der Selbstverwaltung der AOK tätig. Er war zunächst Mitglied in der Vertreterversammlung und des Vorstands der ehemaligen AOK Bielefeld. Seit 1994 gehört er den Selbstverwaltungsgremien der AOK Westfalen-Lippe und anschließend der AOK NORDWEST an.



Georg Keppeler vertritt als alternierender Vorsitzender die Interessen der Versichertenseite im Verwaltungsrat der AOK NORDWEST. Der Gewerkschaftssekretär bei der IG Metall, Verwaltungsstelle Olpe, engagiert sich bereits seit mehr als dreißig Jahren

in der Selbstverwaltung der Gesundheitskasse, zunächst ab 1980 in der AOK für den Kreis Olpe. Seit 1994 gehörte er dem Verwaltungsrat der AOK Westfalen-Lippe an, im Oktober 2005 wurde er zu dessen alternierendem Vorsitzenden gewählt.

Zahlen und Fakten

Wir über uns

Die AOK NORDWEST ging am 1. Oktober 2010 aus der freiwilligen Vereinigung der AOKs Schleswig-Holstein und Westfalen-Lippe hervor. Mit einem Haushaltsvolumen von über 7,5 Milliarden Euro zählte sie 2011 erneut zu den „Top 10“ unter den gesetzlichen Krankenkassen Deutschlands.

Um die nahezu drei Millionen Versicherten und deren Arbeitgeber in den Regionen „Nord“ und „West“ kümmern sich schnell und unbürokratisch rund 6.700 freundliche und qualifizierte Mitarbeiterinnen und

Mitarbeiter. Mit einem Gesamt-Jahresumsatz von über 18,2 Milliarden Euro einschließlich der Auftragsgeschäfte für die Rentenversicherung und die Agentur für Arbeit zählt die AOK NORDWEST zu den größten Arbeitgebern in den beiden von ihr betreuten Regionen.



Kurze Wege garantiert: Ein dichtes Netz von Geschäftsstellen sorgt in beiden Regionen für große Kundennähe.

DIE MITGLIEDER UND MITARBEITER

Stand: 1. April 2012

Versicherte	2.738.857
Mitglieder	1.924.771
Betreute Arbeitgeber*	155.000
Regionaldirektionen	17
Niederlassungen	68
Kundencenter	228
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter**	6.702
	Davon sind 2.177 (32,5 %) männlichen, 4.525 (67,5 %) weiblichen Geschlechts. 37,4 % sind in Teilzeit tätig.
Durchschnittsalter der Belegschaft	(ohne Auszubildende) 45,4 Jahre
Auszubildende***	319
Trainees	keine
Kassenbezirk	Bundesland Schleswig-Holstein („Region Nord“) Regierungsbezirke Arnsberg, Detmold und Münster des Bundeslandes Nordrhein-Westfalen („Region West“)
Größe des Kassenbezirks	15.731 km² (Region Nord) 21.418 km² (Region West)

* gerundet

** ohne Beurlaubte und Auszubildende

*** Ausbildung zum Sozialversicherungsfachangestellten, Fachinformatiker (Bereich Anwendungsentwicklung), Kaufmann/-frau für Bürokommunikation

OFFENE TÜREN FÜR BEHINDERTE KOLLEGEN

Arbeit zu finden und den Arbeitsplatz sowie die Beschäftigungsfähigkeit zu erhalten, sind eine wichtige Voraussetzung für eine gelungene Teilhabe behinderter Menschen am Leben in der Gesellschaft. Für die AOK NordWest ist die Integration behinderter Menschen selbstverständlich. Damit Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Rollstuhl, mit Hör- oder Sehproblemen oder mit anderen gesundheitlichen Einschränkungen ihre Arbeit ausführen können, werden entsprechend ausgestattete Arbeitsplätze bei der AOK NordWest in vielfältiger Weise gefördert – mit gutem Erfolg: Die Beschäftigungsquote Behinderter im Unternehmen liegt bei 7,7 Prozent.



FOTO: XXXX - FOTOLIA.COM

DIE UMSÄTZE

Stand: 31. Dezember 2011 (in Euro)

Haushaltsvolumen	
Krankenversicherung	7.519.000.000
Pflegeversicherung	1.136.600.000
Ausgleich Arbeitgebераufwendungen	156.000.000
Auftragsgeschäft	9.423.000.000
Gesamt	18.234.600.000
Durchschnittlicher Umsatz je	
Arbeitstag	72.360.000
Stunde	9.045.000
Minute	151.000
Sekunde	2.512

DIE VERTRAGSPARTNER

Stand: 1. April 2012 (teilweise gerundet)

Niedergelassene Vertragsärzte	15.285
Psychologische Psychotherapeuten	2.173
Niedergelassene Vertragszahnärzte	6.686
Kieferorthopäden	464
Krankenhäuser (davon 4 Universitätskliniken)	261
Apotheken	2.600
Sonstige Heilpersonen (zum Beispiel Physiotherapeuten, Logopäden, Ergotherapeuten, Podologen)	8.200
Träger des Rettungsdienstes (davon 8 private)	47
Gesundheits-Handwerker/ Lieferanten von Hilfsmitteln	4.940

AOK-Versicherte

Spiegelbild der Gesellschaft

Der Gesundheitsfonds, aus dem die Krankenkassen die Mittel für die Versorgung ihrer Mitglieder erhalten, speist sich in der Regel aus Beitragszahlungen eben dieser Versicherten.

Doch wo verdienen eigentlich die bei der AOK versicherten Mitglieder ihr Geld?

■ Aus der Volkswirtschaftslehre stammt die sogenannte Drei-Sektoren-Hypothese, nach der sich die verschiedenen Wirtschaftszweige eines Landes einem von insgesamt drei Bereichen – dem primären, dem sekundären und dem tertiären Sektor – zuordnen lassen. Betrachtet man die Erwerbstätigkeit der AOK-Versicherten anhand dieser volkswirtschaftlichen Kategorien, so zeigt sich, dass sich die Verhältnisse auf dem bundesdeutschen Arbeitsmarkt auch in der Versichertengemeinschaft widerspiegeln.

Zum primären Sektor zählen alle Branchen, die Rohstoffe für spätere Produkte liefern. Dazu gehören beispielsweise der Bergbau und die Land- und

Energie- und Wasserversorgung. In diesem Bereich verdiente 2010 knapp ein Drittel der erwerbstätigen Mitglieder der AOK NORDWEST sein Geld, in der arbeitenden Gesamtbevölkerung waren es rund 25 Prozent.

Hoher Personalbedarf

Charakteristisch für den tertiären oder Dienstleistungssektor ist, dass er nicht Waren, sondern Dienstleistungen „produziert“ und aus diesem Grund einen besonders hohen Personalbedarf hat. Zu diesem Sektor zählen unter anderem Handel, Transport und Verkehr, Wohnungswesen, Tourismus, Versicherungs- und Finanzwirtschaft, außer-



FOTO: XXXXXXXXX

Die weitaus meisten Versicherten der AOK NORDWEST sind im Dienstleistungssektor tätig. Damit spiegelt die Versichertengemeinschaft die Verhältnisse auf dem bundesdeutschen Arbeitsmarkt wider.

Forstwirtschaft, aber auch das Fischereiwesen. In diesem Sektor waren im Jahr 2010 lediglich rund anderthalb Prozent der erwerbstätigen Mitglieder der AOK NORDWEST beschäftigt, von allen Beschäftigten bundesweit waren es rund zwei Prozent.

Die verschiedenen Branchen des sekundären Sektors, der auch industrieller Sektor genannt wird, verarbeiten die Rohstoffe weiter. Zum sogenannten produzierenden Gewerbe zählen neben Industrie und Handwerk unter anderem auch die



FOTO: XXXXXXXXX

dem die freien Berufe, die Dienstleistungen für andere erbringen, der gesamte öffentliche Dienst und nicht zuletzt das Sozial- und Gesundheitswesen. Wie die Mehrheit der arbeitenden Menschen in Deutschland (2010: rund 75 Prozent), so sind auch die Mitglieder der AOK NORDWEST überwiegend im Dienstleistungssektor tätig: Fast zwei Drittel aller berufstätigen Mitglieder der AOK NORDWEST fanden im Jahr 2010 in einer der vielfältigen Branchen dieses Bereichs ihr Auskommen.

Neubau Direktionsgebäude

Richtfest in Dortmund

Nur vier Monate nach der Grundsteinlegung konnte im Juli 2011 bereits das Richtfest auf der Baustelle des neuen Direktionsgebäudes in Dortmund gefeiert werden. Der Einzug fand wie geplant im Spätsommer 2012 statt.

■ Das Glück tritt gern in ein Haus ein, in dem gute Laune herrscht, sagt ein japanisches Sprichwort. Gut gelaunt wurde am Abend des 21. Juli 2011 das Richtfest am neuen Verwaltungsgebäude der Direktion der AOK NordWest gefeiert. Gerade einmal vier Monate nach der zünftigen Grundsteinlegung im März 2011 war der Rohbau für das neue Verwaltungsgebäude an der Kopenhagener Straße bereits fast komplett.

Dank an die Handwerker

Das Richtfest ist traditionell ein Fest für die und mit den Handwerkern. Denn wenn erst der Richtkranz hochgezogen wird, haben sie schon viel geschafft. Darum ließ es sich der Vorstand der AOK NordWest nicht nehmen, an diesem Tag all denen, die an dem Neubau mit viel Fleiß und handwerklichem Können mitgewirkt haben, mit dem traditionellen Richtspruch bei einem kleinen Imbiss seinen Dank auszusprechen.

Auch die nachfolgenden Bauabschnitte gingen zügig vonstatten, sodass dem geplanten Einzug am letzten Augustwochenende 2012 nichts mehr im Wege stand. Der viergeschossige Neubau

an der Dortmunder Stadtkrone Ost ersetzt das veraltete Direktionsgebäude an der Nortkirchenstraße und bietet moderne Arbeitsplätze für rund 560 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.



Gute Laune herrschte beim Richtfest des neuen Direktionsgebäudes in Dortmund. Stellvertretend für die vielen beteiligten Handwerker nahm Polier Peter Giesebrecht (mit rotem Helm) den Dank des AOK-Vorstands entgegen.



Sprachförderung

Hör mal, wer da spricht!

Was tun, wenn der Nachwuchs sich mit dem Sprechenlernen Zeit lässt? Mütter und Väter können ihre Kinder beim Spracherwerb spielerisch unterstützen. Wie das geht, zeigt eine gemeinsame Broschüre von AOK NORDWEST und Kassenärztlicher Vereinigung.

■ Die Sprachentwicklung verläuft nicht bei allen Kindern gleich. Das eine Kind spricht früher, das andere später. Doch immer häufiger sehen sich Kinder- und Hals-Nasen-Ohren-Ärzte dem Druck von Eltern und Erzieherinnen ausgesetzt, Kindern Logopädie zu verordnen. Fest steht: Eine verzögerte Sprachentwicklung ist nicht immer Grund zur Sorge. Nicht selten sind familiär bedingte Besonderheiten die Ursache, eine behandlungsbedürftige Erkrankung liegt nur bei wenigen Kindern vor. Zu den häufigsten Ursachen für Verzögerungen im Spracherwerb gehören ein eingeschränktes Hörvermögen oder allgemeine Entwicklungsstörungen. In diesen Fällen werden der Kinder- oder der HNO-Arzt bei Bedarf die notwendigen Untersuchungen einleiten.

Spielend sprechen lernen

Vielen Eltern und Großeltern ist gar nicht bewusst, welche Möglichkeiten sie selbst haben, um die Sprachentwicklung ihres Kindes oder Enkels spielerisch zu fördern. Die AOK NORDWEST hat daher mit Unterstützung der Kassenärztlichen Vereinigung Westfalen-Lippe einen Flyer mit dem Titel „Hör mal, wer da spricht! – (Selbst-) Verständliches für Eltern und Großeltern“ entwickelt,



Spielend leicht sprechen lernen: Dabei hilft eine Broschüre, die die AOK NORDWEST gemeinsam mit der Kassenärztlichen Vereinigung Westfalen-Lippe erstellt hat.

FOTO: XXXXXXXXX



Der dritthäufigste Grund für einen Krankenhausaufenthalt im Gebiet der AOK NORDWEST war im Jahr 2011 ein durchaus erfreulicher: Insgesamt 17.032-mal notierten die Klinikärzte in Schleswig-Holstein und Westfalen-Lippe die Diagnose „Lebendgeborene“ mit dem Zusatz „Geburt im Krankenhaus“.

FOTO: XXXXXXXXX

der eine Reihe von einfach umzusetzenden Ideen vorstellt. Dazu gehören zum Beispiel bekannte Sprachspiele wie „Ich sehe was, das du nicht siehst...“. Auch Autofahrten oder Wartezeiten lassen sich für spielerische Sprachförderung nutzen, etwa mit einfachen Liedern und Reimen, die gemeinsam gesungen und gesprochen werden.



Elektronische Gesundheitskarte

Neue Herausforderungen

Die erste Etappe bei der Einführung der elektronischen Gesundheitskarte hat die AOK mit Bravour gemeistert und die Vorgaben des Gesetzgebers für das Jahr 2011 sogar übertroffen. 2012 warten nun neue, noch größere Herausforderungen.

■ Der 31. Dezember 2011 war der Stichtag. Bis zu diesem Datum, so das von der Politik gesetzte Ziel, sollten die Krankenkassen mindestens zehn Prozent ihrer Versicherten mit der neuen elektronischen Gesundheitskarte (eGK) ausstatten. Anderenfalls würden die Zuwendungen aus dem Gesundheitsfonds für Verwaltungsausgaben im Jahr 2012 gegenüber dem Jahr 2010 um zwei Prozent reduziert.

tens 70 Prozent ihrer Versicherten die eGK ausgeben, sonst werden ihre Verwaltungsausgaben für das Jahr 2013 auf dem Stand von 2012 eingefroren. Für die AOK NordWest heißt das konkret: Bis zum Ende dieses Jahres müssen mindestens 1.918.683 Versicherte eine elektronische Gesundheitskarte erhalten.



FOTO: XXXXXXXXX



FOTO: XXXXXXXXX

Die AOK NordWest stattet ihre Versicherten zügig mit der elektronischen Gesundheitskarte aus.

Die AOK NordWest hat dieses ehrgeizige Ziel nicht nur erreicht, sondern sogar übertroffen: Ende 2011 waren bereits 303.075 ihrer Versicherten im Besitz einer elektronischen Gesundheitskarte (eGK). Das waren – gemessen am maßgeblichen Versichertenbestand zum 1. Juli 2011 – stolze 11,1 Prozent ihrer Versicherten.

Neue Vorgaben

Für das Jahr 2012 hat die Politik die Meßlatte noch einmal deutlich höher gelegt. Krankenkassen müssen bis zum 31. Dezember 2012 an mindes-

Um Missbrauch vorzubeugen, erhalten Versicherte vom 15. Lebensjahr an die eGK nur mit korrektem Passbild. Damit die Bildbeschaffung nicht zum Nadelöhr wird, nutzt die AOK NordWest gleich mehrere Kanäle: Bildanforderungsschreiben, digitaler Bildupload, Fotoerstellung durch Fototerminals oder per Digitalkamera in allen Kundencentern. Dort können Versicherte auch Papierbilder abgeben. Vor diesem Hintergrund stehen die Chancen gut, dass die AOK NordWest die gesetzlichen Vorgaben auch 2012 wieder erfüllen wird.

Facebook-Fanpage

AOK NORDWEST: Gefällt mir!

Fast drei Viertel aller Internetnutzer in Deutschland sind in einem sozialen Netzwerk angemeldet – Tendenz steigend. Auch die AOK NORDWEST nutzt die neuen Möglichkeiten und ist seit Januar 2012 mit einer eigenen Fanpage auf Facebook präsent.

■ Seit den ersten direkten sozialen Kontakten über das Internet vor rund zehn Jahren haben sich das Kommunikationsverhalten und auch die Bedürfnisse der Menschen im Web stark verändert. Die Inhalte von Internetseiten können von Nutzern bewertet und kommentiert werden. Frei verfügbare, einfach zu bedienende Werkzeuge versetzen auch Menschen ohne technische Vor-

vat, meldet das Statistische Bundesamt. Doch die ältere Generation zieht nach: Immerhin 65 Prozent der 30- bis 40-jährigen und 46 Prozent der über-50-jährigen Internetnutzer sind in Online-Netzwerken aktiv, ergab eine aktuelle Umfrage des Bundesverbandes Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e.V. (Bitkom).

Einfacher Dialog

Vor diesem Hintergrund hat die AOK NORDWEST beschlossen, ihr Kommunikationsangebot auszubauen und den Dialog mit Versicherten und Inter-essenten auch über eine eigene Seite beim reichweitenstarken Freundschafts-Netzwerk Facebook zu pflegen. Nach einer intensiven Vorbereitungsphase wurde im Januar 2012 die Unternehmensseite der AOK NORDWEST als Fanpage auf Facebook eingerichtet (www.facebook.com/AOKNORDWEST). Hier finden die User aktuelle Informationen und Hinweise auf besondere Anwendungen wie die kostenlose „Gesund genießen“- oder die Sonnenschutz-App. Sie können ihre Meinung äußern, etwa zum aktuellen AOK-Fernsehwerbespot oder der Debatte um die Organspende, und ihre persönlichen Erfahrungen mit dem Service der AOK NORDWEST schildern.

An erster Stelle steht die Kommunikation und Diskussion mit den Nutzern. Stellt jemand einen Kommentar oder eine Frage ein, soll er eine schnelle, authentische und werthaltige Antwort erhalten, versprechen die „Macher“ der Seite. Ein Redaktionsteam fungiert als „Themenscout“ und erstellt einen groben Themenplan für die Site. Die weitere Themenrecherche und -ausarbeitung, das Reagieren und Posten (Antwortgeben) sowie das gesamte Management der Seite übernimmt ein Team aus dem Bereich „Onlinemarketing und Kampagnen“, das bei der Direktion der AOK NORDWEST angesiedelt ist.



FOTO: XXXXX



Quer durch alle Generationen nutzen immer mehr Menschen soziale Netzwerke – Grund genug für die Gesundheitskasse, sich bei Facebook mit einer eigenen Fanpage zu präsentieren.

kenntnisse in die Lage, eigene Inhalte zu veröffentlichen. Die Nutzer, die in den Anfangstagen des Internets lediglich Empfänger der dort präsentierten Informationen waren, sind im Web 2.0 zu aktiven Mitgestaltern geworden, die sich online über Themen, Produkte, Dienstleistungen und Unternehmen austauschen.

Soziale Netzwerke im Trend

Soziale Netzwerke wie Facebook, Google+ oder Schüler-VZ nehmen eine bedeutende Stellung ein. Vor allem für junge Erwachsene gehören sie längst zum Alltag: In der Altersgruppe zwischen 16 und 24 Jahren nutzten 2011 bereits neun von zehn Internetnutzern die sozialen Netzwerke pri-

Prävention

Schritt für Schritt fit

Gesundheitswissenschaftler schlagen Alarm: Neun von zehn Erwachsenen in Deutschland bewegen sich zu wenig. Angesichts der immensen Folgekosten für das Gesundheitswesen und die Volkswirtschaft hat die Gesundheitskasse ein neues Präventionskonzept entwickelt.

■ Gemeinsam mit der Kassenärztlichen Vereinigung Westfalen-Lippe hat die AOK NORDWEST das „Kooperative Konzept Gesundheitssport“, kurz „KoKoSpo“ entwickelt. Das durchdachte Konzept umfasst spezielle Programme zur Sekundär- und Tertiärprävention. Während die Sekundärprävention das Fortschreiten einer Krankheit in einem frühen, noch symptomfreien Stadium aufhalten will, zielt die Tertiärprävention darauf ab, Folge- und/oder Begleiterkrankungen zu verhüten.

Aktiv werden und bleiben

Im Erstberatungsgespräch informiert der Arzt den Patienten über den Zusammenhang zwischen Bewegungsmangel und Beschwerden. Falls nötig, verordnet der Arzt im Anschluss ein dreimonatiges Gesundheitssportprogramm, das eigens dafür weitergebildete Sportpädagogen der AOK begleiten. Als Dritter im Bunde kommen Gesundheitssportanbieter wie Vereine und Fitness-Studios ins Spiel: Um die eingetretenen positiven Effekte langfristig zu sichern, bieten sie nach Abschluss des Programms langfristige, qualitätsgesicherte Folgemaßnahmen an. Um ihre Versicherten auf dem langen Weg vom Sofa zu dauerhafter Aktivität zu motivieren, belohnt die AOK NORDWEST das Präventionsverhalten mit attraktiven Prämien.

Positive Effekte

Dass das Programm wirkt, zeigte sich in einer sieben Jahre dauernden Langzeitstudie mit rund 18.200 Kurssteilnehmern, über 1.700 durchgeführten Kursen und 1.340 beteiligten Ärzten, darunter drei Viertel aller in Westfalen-Lippe niedergelassenen Orthopäden. Dr. Michael Tiemann, der Präventionsreferent der AOK NORDWEST, zieht eine rundum positive Zwischenbilanz: „Die Ergebnisse dieser Untersuchungen zeigen, dass mit dem Kooperativen Konzept Gesundheitssport in einem hohen Maße Personen erreicht werden, die üblicherweise nicht an Präventionsmaßnahmen teilnehmen, von diesen aber besonders profitieren.“ Wer regelmäßig an den Programmen teilnimmt, steigert nicht nur seine körperlich-sportliche Aktivität und



Foto: XXXX

den Kalorienverbrauch. Auch das körperliche und psychische Wohlbefinden wird gestärkt. Akute und chronische Beschwerden bessern sich. Auch der Medikamentenverbrauch, die Inanspruchnahme physiotherapeutischer Maßnahmen und die Häufigkeit der Arztbesuche nehmen merklich ab. Damit trägt „KoKoSpo“ nicht nur zur Verbesserung des Gesundheitszustandes und der Lebensqualität bei, sondern darüber hinaus auch zur Einsparung von Gesundheitskosten.

Preisgekrönter Ansatz

Das überzeugte auch die Jury des Wettbewerbs „Ideenpark Gesundheitswirtschaft 2011“. Aus über hundert innovativen Projekten aus dem Bereich der Gesundheitswirtschaft mit dem Potenzial, das Gesundheitssystem in Deutschland zu optimieren, wählte sie zehn Sieger aus – darunter auch „KokoSpo“. Die Jury aus Branchenexperten lobte: „Innovativ und interessant ist die Verschränkung des ersten mit dem zweiten Gesundheitsmarkt. Es handelt sich um eine ungewöhnliche Allianz von Kostenträgern, Leistungserbringern sowie Anbietern des zweiten Gesundheitsmarktes, die den Patienten zugutekommt.“ Auch AOK-Versicherte in Schleswig-Holstein sollen künftig davon profitieren: Das Erfolgsprogramm wird auch auf dieses Bundesland ausgedehnt.

Runter vom Sofa!
Mit einem innovativen Präventionsmix bringt die AOK NORDWEST ihre Versicherten in Schwung.

Gesünder leben

Erfolgreich abnehmen mit Genuss

Sattessen und trotzdem abnehmen? Das funktioniert – mit dem bewährten AOK-Angebot „Abnehmen mit Genuss“. Weit über 180.000 Teilnehmer haben das Erfolgsprogramm bereits absolviert. Für 2012 steht eine interaktive Online-Fassung auf der Agenda.

■ Kalorien zählen? Das war einmal! Seit elf Jahren hilft die AOK ihren Versicherten beim „Abnehmen mit Genuss“. Das erfolgreiche Abnehmprogramm, das am 1. März 2001 startete, basiert auf aktuellen wissenschaftlichen Erkenntnissen. Neben einer Ernährungsumstellung nach dem Prinzip „Weniger Fett macht weniger fett!“ bringt es vor allem Bewegung in den Alltag. Dabei wird das Programm passgenau und individuell auf jeden einzelnen Teilnehmer zugeschnitten.

Am Anfang steht eine detaillierte Analyse des aktuellen Ess- und Trinkverhaltens, aus der erste Tipps für Verbesserungen abgeleitet werden. Im weiteren Verlauf des Programms erhalten die Teilnehmer regelmäßig Fragebögen zum Ausfüllen, anhand derer ein Expertenteam aus Psychologen, Ernährungsberatern und Sportwissenschaftlern das Ess- und Bewegungsverhalten analysiert und individuelle Empfehlungen gibt. Bei Fragen und Problemen hilft ein eigener Teilnehmerdienst per Post, E-Mail oder Telefon. Die Teilnahme kostet für AOK-Versicherte 44,90 Euro; wer bis zum Ende durchhält, bekommt die Gebühr erstattet.

Nachweislich gut

Eine wissenschaftliche Auswertung der Teilnehmerdaten aus den Jahren 2006 bis 2010 belegt jetzt den Erfolg des Programms: Während dieser Zeit waren rund 180.000 Personen in das Programm eingeschrieben. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer nahmen durchschnittlich fünf bis sechs Kilo ab, ihr Bauchumfang verringerte sich im Schnitt um mehr als sieben Zentimeter – damit sinkt das Risiko von Herz-Kreislauf-Erkrankungen. Deutliche Zuwächse gab es beim persönlichen Wohlbefinden und der Bewegungsfreude. Besonders gut kommt das Programm offenbar bei Frauen an: 85 Prozent der Teilnehmerinnen waren weiblich, ihr Durchschnittsalter lag bei 40 Jahren.

Erfolg online ausbauen

Für immer mehr Menschen spielen Internet und Smartphone eine wichtige Rolle im Alltagsleben. Darum geht „Abnehmen mit Genuss“ voraussichtlich ab Herbst 2012 online. Beim neuen „AmG interaktiv“ sollen, so die Planung, sämtliche Teilnehmer-Programm-Kontakte online und mobil abgewickelt werden. Dialogsysteme sollen eine hochgradig individualisierte Gestaltung ermöglichen und die Möglichkeit individualisierter Empfehlungen erheblich erweitern. Geplant ist etwa ein interaktives Online-Ess-Tagebuch. Wird es mit-

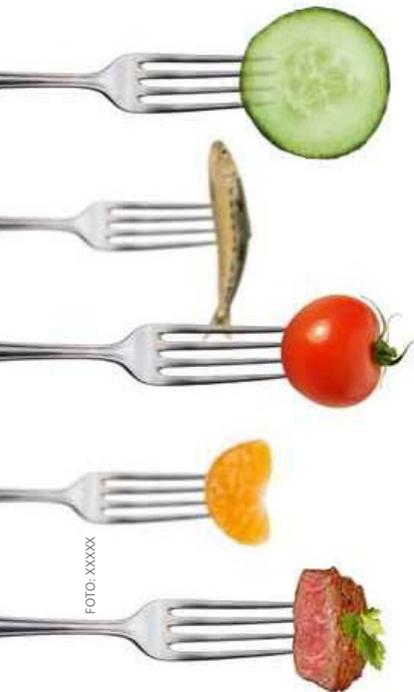


FOTO: XXXXX

Lecker, lecker!
Das individuelle Abnehmprogramm der AOK NORDWEST lädt ein zum „Abnehmen mit Genuss“.

hilfe der komfortablen Menüverwaltung über fünf bis sieben Tage geführt, kann auf dieser Grundlage die Lebensmittelauswahl kurzfristig individuell angepasst werden. Für Teilnehmer ohne Internetzugang wird „Abnehmen mit Genuss“ (fortan „AmG classic“ genannt) weiterhin in der gewohnten Form angeboten.

Um technikbegeisterte (und damit häufig jüngere) Versicherte für das Abnehm-Programm zu interessieren, wurde eine auf das Smartphone ladbare „Abnehmen mit Genuss-App“ entwickelt, die als Frühjahrsaktion ab dem 1. März 2012 kostenfrei zur Verfügung steht. Die App läuft über dreißig Tage, bietet eine Vielzahl von Tools wie Fettfallenfinder, Rezepte oder auch Schrittzähler und gibt damit einen gelungenen Einblick in das Abnehmprogramm.

Prävention in der Schule

Gesundheit auf dem Stundenplan

Schon Grundschüler leiden häufig unter Kopf- oder Bauchschmerzen. Abhilfe schafft hier „fit und stark plus“, ein von der AOK NordWest gefördertes Präventionsprogramm, das schon in der Schule das Fundament für ein gesundes, selbstverantwortliches Leben legt.

■ Über 70 Prozent der Kinder und Jugendlichen in Deutschland leiden immer wieder unter Schmerzen – manche einmal im Vierteljahr, andere sogar täglich. Aus häufigen Schmerzen können chronische Schmerzen werden, die dann das gesamte weitere Leben überschatten. Statistiken zufolge sind chronische Schmerzen der häufigste Grund für Krankschreibungen und Frühverrentungen. Um dem frühzeitig vorzubeugen, entwickelten das Lübecker Institut für angewandte Prävention und Gesundheitsforschung und die Forschungsgruppe Schmerzen der Universität Lübeck in Kooperation mit der AOK NordWest und der Possehl Stiftung das Grundschulprojekt „fit und stark plus“.



FOTOS: AOK NordWest

Fit mit „Wohli“

Das bundesweit einmalige Konzept bündelt die Selbstverantwortung für die eigene Gesundheit und Faktoren wie einen gesunden Lebensstil, Bewegung, Entspannung und Schlaf in einem Programm. „fit und stark plus“ hilft den Kindern, ihren Alltag so zu leben, dass sie sich wohl fühlen, fit und stark bleiben und gesund aufwachsen können. Im Rahmen des regulären Schulunterrichts vermitteln geschulte Lehrkräfte den Schülern, wie sie selbst Verantwortung für die eigene Gesundheit übernehmen können: Auf spielerische Weise lernen sie, sich mehr zu bewegen, sich zu entspannen und gesünder zu essen. Wichtige Klassentermine sind die beliebten „Wohlfühlkonferenzen“, bei denen die Kinder lernen, Probleme anzusprechen und gemeinsam Konflikte aktiv zu lösen.

Das sympathische Projektmaskottchen „Wohli“ begleitet die Kinder bei Rollen- und Bewegungsspielen, Fantasiereisen, Entspannungstechniken und beim Probieren gesunder Speisen. Programmbegleitende Elternmaterialien ermöglichen den Eltern, an



„fit und stark plus“ teilzuhaben und die Inhalte in den familiären Alltag einzubinden.

Weniger Schmerzen, weniger Medikamente

In einem fünf Jahre dauernden Modellversuch an Grundschulen in Schleswig-Holstein wurde die Wirksamkeit des kombinierten Präventionskonzepts wissenschaftlich untersucht. Die Bilanz fiel durchweg positiv aus: Die „fit und stark plus“-Kinder hatten seltener Schmerzen, gingen seltener wegen Schmerzen zum Arzt und nahmen seltener Medikamente gegen Schmerzen ein als die Kinder aus der Vergleichsgruppe, die nur normalen Schulunterricht hatten. Für AOK-Vorstand Dr. Dieter Paffrath zeigt das Programm eindrucksvoll, dass schon im Kindesalter die Grundlage für einen gesundheitsfördernden und selbstverantwortlichen Lebensstil gelegt werden kann: „Wir hoffen, dass sich die erlernten Verhaltensweisen bei den Kindern langfristig verfestigen und die Lebensqualität erhalten bleibt.“

Die neunjährige Elise aus der Klasse 3 b der Marien-Schule in Lübeck krabbelt durch die „Waschanlage“ und genießt die Streicheleinheiten ihrer Mitschüler. AOK-Vorstand Dr. Dieter Paffrath griff spontan zur Gitarre und spielte zur Freude der Kinder den „Body-Scan“, ein Lied aus dem Projekt „fit und stark plus“.

Jugendmagazine

Junge Leute sind „on“

Von klein auf begleitet die AOK NORDWEST ihre Versicherten: Mit persönlicher Beratung und speziellen Magazinen mit interessanten Informationen rund um die Gesundheit – zugeschnitten auf die jeweilige Lebensphase. Das Angebot für jüngere Leser wurde 2011 weiter ausgebaut.

■ Die AOK NORDWEST geht mit der Zeit und entwickelt ihre Jugendmagazine kontinuierlich weiter. Jüngster Neuzugang im Angebotspektrum für diese Zielgruppe ist das Kommunikationssystem „on“, das im Jahr 2011 etabliert wurde. Es basiert auf Erkenntnissen der Marktforschung und sieht differenzierte Magazine für unterschied-

Gesundheitsthemen wie zum Beispiel Sport heranzuführen und dabei als Vorbilder wirken.

Maßgeschneiderte Informationen

Auch nach der Ausbildung oder dem Abschluss des Studiums werden die AOK-Versicherten weiter mit interessanten Gesundheitsinfos versorgt. An den Bezug des entsprechenden Jugendmagazins schließt sich nahtlos das bleibgesund-Magazin an. Darüber hinaus offeriert die AOK NORDWEST eigene Printmedien für Diabetiker,



Stars wie Jan Delay führen in den AOK-Jugendmedien auf unkonventionelle Weise die Leser an Gesundheitsthemen heran.

liche Zielgruppen vor: Jugendliche erhalten „on“, Auszubildende informieren sich in „onjob“, und Studierende finden sich in „onuni“ wieder. Alle Magazine sind crossmedial mit dem Portal www.aok-on.de verzahnt.

Die Reaktionen darauf sind durchweg positiv und zeigen, dass Themenauswahl und -aufbereitung die jeweiligen Leser erreichen und ansprechen. Zu diesem Erfolg trägt offenbar auch die Integration sogenannter Presenter bei. Dabei handelt es sich um Prominente, etwa Musiker, Schauspieler oder Sportler, die die Leser an bestimmte

für Menschen mit Koronarer Herzkrankheit und für Personen mit Atemwegserkrankungen wie Asthma. Und nicht zuletzt begleitet und unterstützt die Gesundheitskasse auch pflegende Angehörige mit einem besonderen Medium: „Pflege spezial“ liefert zahlreiche Informationen und hilfreiche Tipps für den Alltag mit Pflegebedürftigen.

Patientenbefragung

Alles gut im Krankenhaus?

Wie zufrieden sind Patienten mit ihrem Krankenhaus? In einer der größten Patientenbefragungen Deutschlands bittet die AOK in Zusammenarbeit mit anderen Krankenkassen und der Weißen Liste Versicherte, ihre Erfahrungen während ihres letzten Klinikaufenthalts zu schildern.

■ Rund zwei Millionen Versicherte bekommen im Laufe eines Jahres zwei bis acht Wochen nach ihrem Krankenhausaufenthalt Post: Wie war es denn so im Krankenhaus? Bei einer bundesweiten Kundenbefragung arbeiten die AOK und andere Krankenkassen mit der „Weißen Liste“ zusammen, einem Projekt der Bertelsmann Stiftung und der Dachverbände großer Patienten- und Verbraucherorganisationen. Der Startschuss für die Befragung fiel im November 2011. Allein in den Regionen der NORDWEST werden jährlich voraussichtlich etwa 100.000 Menschen angeschrieben. Bislang wurden hier in zwei Befragungswellen etwa 35.400 Versicherte kontaktiert.

Persönliche Empfehlungen

Immer mehr Patienten möchten bei einem bevorstehenden Klinikaufenthalt mitentscheiden, in welchem Krankenhaus sie sich behandeln lassen. Dafür brauchen sie aussagekräftige Informationen über die Qualität der Kliniken und der Ärzte, die sie dort behandeln. Diese „harten Fakten“, wie Fallzahlen oder Behandlungsergebnisse, stehen schon jetzt zuverlässig und übersichtlich im AOK-Krankenhausnavigator zur Verfügung. Eine wichtige Rolle bei der Entscheidung für oder gegen eine bestimmte Klinik spielen aber auch die Erfahrungen anderer Patienten: Wie gut haben sie sich dort aufgehoben gefühlt? Wie zufrieden waren sie mit der Betreuung? Genau diese persönlichen Erfahrungen der Patienten werden jetzt systematisch gesammelt und aufbereitet. Ab Mitte 2012 sollen die so gewonnenen Erkenntnisse den AOK-Krankenhausnavigator (www.aok-gesundheitsnavi.de > Krankenhaus) ergänzen und den Versicherten die Orientierung weiter erleichtern. Auch auf der Internetseite der Weißen Liste (www.weisse-liste.de) werden die Resultate veröffentlicht.

15 Fragen für mehr Transparenz

Grundlage der Erhebung ist ein wissenschaftlich fundierter Kurzfragebogen, der anhand von 15 Fragen beispielsweise die Zufriedenheit mit der ärztlichen und der pflegerischen Versorgung, mit der

The image is a composite. The top portion shows a close-up of a hand holding a red pen, filling out a survey form titled 'UMFRAGE'. The form has radio buttons for 'sehr gut', 'gut', 'mittel', 'schlecht', and 'sehr schlecht'. The bottom portion is a screenshot of the 'AOK Gesundheitsnavigator' website. The website header includes the AOK logo and navigation tabs for 'Ärzte', 'Krankenhaus', 'Pflege', 'Apotheken & Arztämter', 'Entscheidungshilfen', and 'Medizin & Versorgung'. The main content area features a 'Krankenhaus' section with a search function and a 'Mithras werden' section with a 'NEU! HILFE! WIEDER!' button. The website also lists various programs and services.

FOTO: XXXXXXXX

Würden Sie dieses Krankenhaus Ihrer besten Freundin empfehlen? In einer der größten Patientenbefragungen der Bundesrepublik werden die Erfahrungen der Versicherten gesammelt und systematisch aufbereitet.

Organisation und dem Service in der jeweiligen Fachabteilung der Klinik erfasst. Außerdem wird erfragt, ob der Versicherte das Krankenhaus weiterempfehlen würde. Die Befragung wird anonym und unabhängig von der Erkrankung des Befragten durchgeführt.

Alle Versicherten, die in die Umfrage einbezogen werden, wohnen in Deutschland und sind zwischen 18 und 80 Jahre alt. Die teilnehmenden AOKs haben sich mehrheitlich darauf verständigt, dass nur Versicherte berücksichtigt werden, die in einem Krankenhaus in der Region der jeweiligen AOK behandelt wurden. Für die AOK NordWest sind dies Krankenhäuser in Schleswig-Holstein und Westfalen-Lippe. Um Verzerrungen zu vermeiden, werden die Ergebnisse jeweils erst dann veröffentlicht, wenn mindestens 75 ausgefüllte Fragebögen pro Krankenhaus beziehungsweise 50 Bögen pro Fachabteilung vorliegen.

Betriebliche Gesundheitsförderung

Mehr Kraft für gute Pflege

Immer mehr alte Menschen sind auf Unterstützung angewiesen. Eine gezielte Gesundheitsförderung für Pflegekräfte ist unverzichtbar, um den Herausforderungen einer alternden Gesellschaft zu begegnen.

■ Deutschland wird immer älter. Was für den Einzelnen ein Glücksfall ist, stellt die Gesellschaft vor gewaltige Aufgaben. Da mit zunehmendem Alter die Wahrscheinlichkeit steigt, ernsthaft zu erkranken und pflegebedürftig zu werden, wird die Zahl pflegebedürftiger Menschen künftig erheblich ansteigen. Gleichzeitig führen die anhaltend niedrigen Geburtenzahlen zu einem Fachkräftemangel. Um den künftigen Versorgungsbedarf zu decken, wird es nicht ausreichen, auf mehr ambulante Pflegeeinrichtungen zu setzen. Auch die Arbeitsbedingungen der Pflegekräfte in den Heimen müssen grundlegend verbessert werden.

Gesundheitsmanagement (BGM) initiiert. Seither arbeiten die beiden Partner sowohl bei der Verbesserung der betrieblichen Rahmenbedingungen als auch bei der Förderung des gesundheitsgerechten Verhaltens der Beschäftigten eng zusammen.

Gemeinsame Ziele

Im „Arbeitskreis Gesundheit“ kümmern sich Heimleitung, Mitarbeitervertretung, Pflegedienstleitung, Hauswirtschaftsleitung und Arbeitssicherheit um alle Belange des Betrieblichen Gesundheitsmanagements. Zu Beginn wurden die anzustrebenden Richtziele definiert: Dazu zählen Transparenz und konsequente Mitarbeiterbeteiligung, nachhaltiger Abbau der Belastungen sowie Auf- und Ausbau gesundheitsförderlicher Potenziale. Die Verbesserung der Kommunikation und Kooperation sowie die Qualifizierung von Führungskräften und Mitarbeitenden sind weitere Zielvorgaben, die über die Jahre schrittweise vorangetrieben wurden.

In regelmäßigen Gesundheitszirkeln formulieren die Beschäftigten aktiv Schwachstellen und erarbeiten Lösungen für die identifizierten Probleme. Alles was kränkt und krank macht, kommt dabei auf den Tisch. Die AOK moderiert und unterstützt den gesamten Prozess und vermittelt bei Bedarf externe Experten.

Tragfähige Lösungen

Aktuell steht das Thema „Zeitdruck“ ganz oben auf der Agenda. Eine einfache Lösung gibt es dazu nicht. Mitarbeiter und Heimleitung sind aber optimistisch, auch in diesem Bereich tragfähige Lösungen zum Wohle der Bewohner und der Beschäftigten zu finden. Heimleiter Dirk Daniel bringt es auf den Punkt: „Nur wenn es den Mitarbeitern gut geht, kann es auch den Bewohnern gut gehen.“ Der BGM-Experte der AOK empfiehlt in diesem Zusammenhang beispielsweise eine faire Dienstplangestaltung, die Unterstützung der Beschäftigten durch moderne Hilfsmittel ebenso wie die Vermittlung von Hebe- und Stressbewältigungstechniken.



FOTO: XXXXXXXX

Für die Versorgung der alternden Bevölkerung sind gesunde und motivierte Pflegekräfte unverzichtbar. Ein betriebliches Gesundheitsmanagement spielt in diesem Zusammenhang eine Schlüsselrolle.

Vorbildliches Engagement

Sehr engagiert ist hier das Seniorenzentrum Altenbeken im Kreis Paderborn, eine Wohnanlage mit 132 Plätzen, davon 90 Einzel- und 21 Doppelzimmer. Vor knapp zehn Jahren wurde hier zusammen mit dem Gesundheitswissenschaftler Ernst Rohe von der AOK NORDWEST ein Betriebliches

Demenz

Neues Altern in der Stadt

Pflegende Angehörige haben einen oft anstrengenden Pflegealltag zu bewältigen.

In Altena trägt die AOK NordWest im Rahmen des Projekts „Neues Altern in der Stadt“ dazu bei, ihnen Auszeiten zu ermöglichen.

■ Die Stadt Altena, idyllisch am Flüsschen Lenne im Märkischen Kreis (Region Westfalen-Lippe) gelegen, war seit dem Mittelalter das Zentrum des deutschen Drahtgewerbes. In der Burg gleichen Namens oberhalb der Stadt wurde 1912 die erste Jugendherberge der Welt errichtet. In den letzten Jahren machte Altena allerdings eher wegen eines massiven Bevölkerungsrückgangs Schlagzeilen. Um 15 Prozent sank die Einwohnerzahl zwischen 1990 und 2006, seit 1970 schrumpfte sie gar um ein Drittel. Zuletzt lebten noch knapp 20.000 Menschen dort. Vor diesem Hintergrund wurde Altena 2006 von der Bertelsmann-Stiftung als Pilotkom-

mune für soziale Belange ihrer Versicherten einzusetzen, hat die Gesundheitskasse diesen Prozess aktiv begleitet und mitgestaltet. So engagiert sich beispielsweise Bernd Flüs, der leitende örtliche Mitarbeiter der AOK NordWest, als Sprecher der Initiative „Netzwerk für Demenz“ für pflegende Angehörige. Das Netzwerk ermöglicht den Angehörigen von Erkrankten Atempausen im anstrengenden Pflegealltag: Sie können ihre demenzkranken Verwandten für einen Nachmittag von qualifizierten ehrenamtlichen Helfern betreuen lassen.

Bürgersinn zu Füßen der Burg: In Altena engagieren sich Bürgerinnen und Bürger für ein „Neues Altern in der Stadt“.



mune für das Projekt „Neues Altern in der Stadt („NAIS“)“ ausgewählt. Im Rahmen dieses Projektes erhalten Kommunen Unterstützung bei ihren Bemühungen, die Lebensqualität der Bewohner, zumal der älteren, zu steigern, Probleme in der Wohnsituation zu lösen oder die Gesundheitsförderung zu verbessern.

Gemeinsam aktiv für die Stadt

Ein Initiativkreis entwickelte Leitbilder für die Zukunft der Stadt, aus denen dann ein konkreter Maßnahmenplan abgeleitet wurde. Ein wichtiges Ziel war dabei der Ausbau des bürgerschaftlichen Engagements. Getreu dem Selbstverständnis der AOK NordWest, sich als aktiver „Kümmerer“ auch



FOTOS: XXXXXXXXX

Finanzen

Gut versorgt ohne Aufpreis

Von der umsichtigen Finanzpolitik der AOK NORDWEST profitieren in erster Linie die Versicherten. Wie schon in den Jahren 2011 und 2012 wird die Gesundheitskasse auch im Jahr 2013 keinen Zusatzbeitrag erheben.

■ Im Berichtsjahr 2011 verzeichnete die AOK NORDWEST Gesamteinnahmen in Höhe von rund 7,480 Milliarden Euro. Dem standen Gesamtausgaben von rund 7,407 Milliarden Euro gegenüber. Davon waren rund 6,961 Milliarden Leistungsausgaben. Hieraus resultierte ein Einnahmenüberschuss von 73 Millionen Euro.

Arzneimittelausgaben rückläufig

Die Leistungsausgaben je Versicherten bei der AOK NORDWEST stiegen im Jahr 2011 um rund 2,5 Prozent auf 2.542 Euro. Für den Anstieg waren im Wesentlichen die folgenden Effekte maßgeblich:

- Die Ausgaben für Krankenhausbehandlungen machten nahezu 40 Prozent der gesamten Leistungsausgaben aus. Dieser größte Ausgabenblock stieg im Jahresverlauf 2011 um 4,3 Prozent je Versicherten. Die Gründe dafür sind vielfältig: So



FOTOS: XXXXXXXXX



FOTOS:XXXXXXXXXX

nahm die Zahl der Krankenhausfälle zu. Die weitere Differenzierung der DRG-Fallpauschalen führte zu einem Katalogeffekt, hinzu kamen zu zahlende Zusatzentgelte. Mehraufwand entstand auch als Folgewirkung der Krankenhausreform aus dem Jahr 2009, etwa für die zweite Stufe der Konvergenz des Landes-Basisfallwertes und für das Sonderprogramm zur Verbesserung der Personalsituation in der Krankenhauspflege, in dessen Rahmen zusätzliche Pflegefachkräfte eingestellt wurden.

- Auf die Ausgaben für Arzneimittel als zweitgrößter Ausgabenfaktor entfielen im Berichtsjahr rund 17,8 Prozent der gesamten Leistungsausgaben. Unerwartet deutlich fiel der Rückgang der Ausgaben je Versicherten gegenüber dem Vorjahr aus (452 Euro gegenüber 466 Euro). Ursächlich hierfür ist das in 2010 in Kraft getretene GKV-Änderungsgesetz. Mit diesem Gesetz wurde für alle Arzneimittel ein auf den Zeitraum vom 1. August 2010 bis 31. Dezember 2013 befristetes Preis-

moratorium eingeführt. Gleichzeitig wurde der Herstellerrabatt von sechs auf 16 Prozent erhöht.

- Den drittgrößten Ausgabenblock mit rund 15,8 Prozent der gesamten Leistungsausgaben bildeten die Ausgaben für ärztliche Behandlungen. Entsprechend den Regelungen des GKV-Wettbewerbsstärkungsgesetzes wird vom Jahr 2010 an die ärztliche Gesamtvergütung nach der Morbidität der Versicherten und dem daraus folgenden Behandlungsbedarf berechnet. Der morbiditätsbedingte Mehraufwand geht damit auf die Krankenkassen über.

Verwaltungskosten stabil

Entsprechend der Vorgabe durch das GKV-Finanzierungsgesetz dürfen sich in den Jahren 2011 und 2012 die Verwaltungskosten je Versicherten gegenüber dem Jahr 2010 nicht erhöhen. Dementsprechend bleibt auch das Gesamtvolumen der Verwaltungskostenzuweisungen aus dem Gesundheitsfonds gleich. Diese Maßnahme zielt darauf ab, ein drohendes GKV-Defizit abzuwenden. Die AOK NordWest hat diese Verpflichtung des Gesetzgebers im Berichtsjahr erfüllt. Die Verwaltungskosten je Versicherten sanken von 142 Euro im Jahr 2010 auf 141 Euro im Jahr 2011. Das Verwaltungskostenbudget wird aller Voraussicht nach auch im Jahr 2012 eingehalten werden.

Überall und jederzeit gut versorgt – die Versicherten der AOK NordWest wissen ihre Gesundheit in guten Händen.

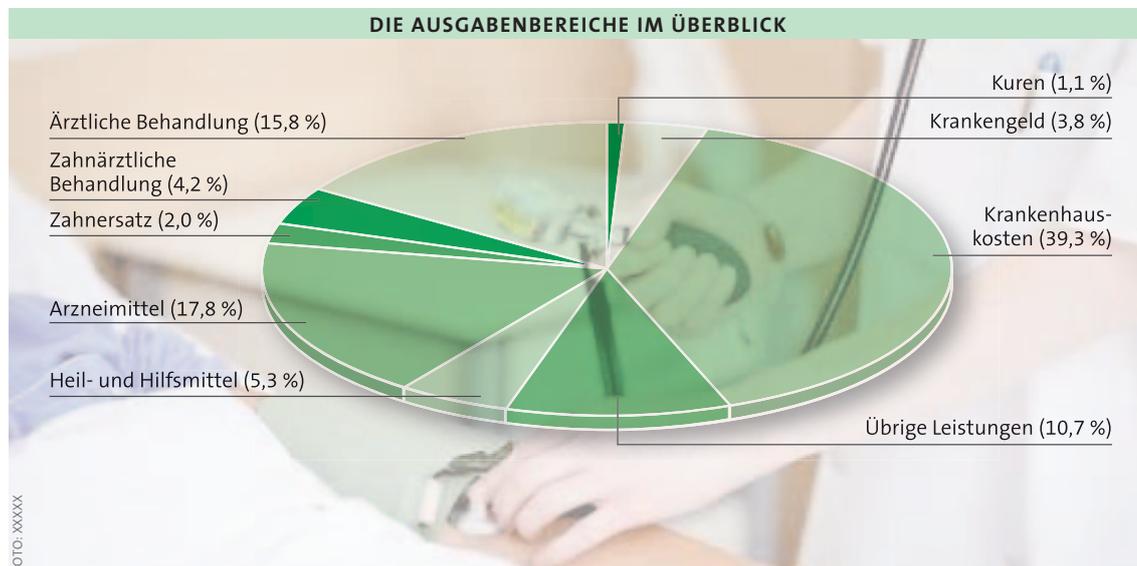
Krankenversicherung

Versichertenentwicklung (Jahresdurchschnitt)	2010	2011
Mitglieder		
Versicherungspflichtige Mitglieder	1.113.244	1.137.370
– weiblich	456.330	471.105
– männlich	656.914	666.265
Freiwillig versicherte Mitglieder	90.340	96.071
Rentner	700.458	691.330
Insgesamt	1.904.042	1.924.771
Mitversicherte Familienangehörige	827.385	814.086
AOK-Versicherte insgesamt	2.731.427	2.738.857
Gesamteinnahmen und -ausgaben absolut (in Euro)		
Einnahmen	7,189 Mrd.	7,480 Mrd.
Ausgaben	7,213 Mrd.	7,407 Mrd.
Überschuss(+)/Defizit(-)	-24 Mio.	+73 Mio.
Gesamteinnahmen und -ausgaben je Versicherten (in Euro)		
Einnahmen	2.631,77	2.730,92
Ausgaben	2.640,62	2.704,37
Überschuss(+)/Defizit(-)	-8,85	+26,55
Finanzausgleiche und Zuweisungen aus dem Gesundheitsfonds (in Euro)		
Absolut	7,110 Mrd.	7,402 Mrd.
Je Versicherten	2.603,01	2.702,73
Leistungsausgaben (in Euro)		
Absolut	6,776 Mrd.	6,961 Mrd.
Je Versicherten	2.480,77	2.541,62
Dienstleistungen (in Euro)		
Absolut	387,9 Mio.	386,4 Mio.
Je Versicherten	142,00	141,06

Ausgabenbereiche (in Euro)	2010	2011
Ärztliche Behandlung		
Absolut	1,060 Mrd.	1,102 Mrd.
Je Versicherten	387,99	402,47
Zahnärztliche Behandlung (ohne Zahnersatz)		
Absolut	285,6 Mio.	293,1 Mio.
Je Versicherten	104,57	107,01
Zahnersatz		
Absolut	133,6 Mio.	138,7 Mio.
Je Versicherten	48,92	50,65
Arzneimittel		
Absolut	1,273 Mrd.	1,237 Mrd.
Je Versicherten	466,04	451,52

Ausgabenbereiche (in Euro)	2010	2011
Heil- und Hilfsmittel (u. a. Krankengymnastik, Massagen, Rollstühle)		
Absolut	373,5 Mio.	369,2 Mio.
Je Versicherten	136,76	134,79
Krankengeld		
Absolut	244,3 Mio.	263,2 Mio.
Je Versicherten	89,45	96,13
Krankenhauskosten (ohne AHB)		
Absolut	2,617 Mrd.	2,737 Mrd.
Je Versicherten	958,16	999,35
Kuren		
Vorsorgekuren	2,1 Mio.	1,8 Mio.
Rehabilitationsmaßnahmen (Reha)	8,9 Mio.	8,5 Mio.
Anschlussheilbehandlungen (AHB)	49,3 Mio.	49,1 Mio.
Mütter-/Väter-Kuren	20,0 Mio.	17,9 Mio.
Absolut	80,3 Mio.	77,3 Mio.
Je Versicherten	29,37	28,23
Übrige Leistungen		
Fahrkosten	184,8 Mio.	189,5 Mio.
Mutterschaftshilfe	148,4 Mio.	148,5 Mio.
Häusliche Krankenpflege	149,3 Mio.	167,0 Mio.
Vorsorge/Früherkennung	108,1 Mio.	118,6 Mio.
Leistungen im Ausland	17,6 Mio.	10,0 Mio.
Haushaltshilfe	4,7 Mio.	3,9 Mio.
Ergänzende Reha	44,3 Mio.	49,2 Mio.
Sonstige Hilfen	8,4 Mio.	8,5 Mio.
Mehrleistungen im Rahmen der Integrierten Versorgung	14,5 Mio.	17,0 Mio.
Disease-Management-Programme (DMP)	3,2 Mio.	3,9 Mio.
Sonstige Leistungen	25,5 Mio.	27,5 Mio.
Absolut	708,8 Mio.	743,6 Mio.
Je Versicherten	259,51	271,50

DIE AUSGABENBEREICHE IM ÜBERBLICK



Pflegeversicherung

Mitgliederentwicklung (Jahresdurchschnitt)	2011
Mitglieder	1.927.887
– weiblich	924.587
– männlich	1.003.300
Mitversicherte Familienangehörige	814.114
AOK-Versicherte insgesamt	2.742.001
Beitragsätze (in Prozent)	
Bundeseinheitlicher Beitragssatz	1,95
Beitragszuschlag für Kinderlose	0,25
Gesamteinnahmen und -ausgaben absolut (in Euro)	
Einnahmen	1.134,5 Mio.
Ausgaben	1.128,3 Mio.
Leistungsausgaben (in Euro)	
Absolut	1.083,5 Mio.
davon für ambulante Pflege	
Absolut	506,9 Mio.
davon für vollstationäre Pflege	
Absolut	542,0 Mio.
davon übrige Leistungen	
Absolut	34,6 Mio.

DIE AUSGABENVERTEILUNG IM BEREICH DER PFLEGEVERSICHERUNG

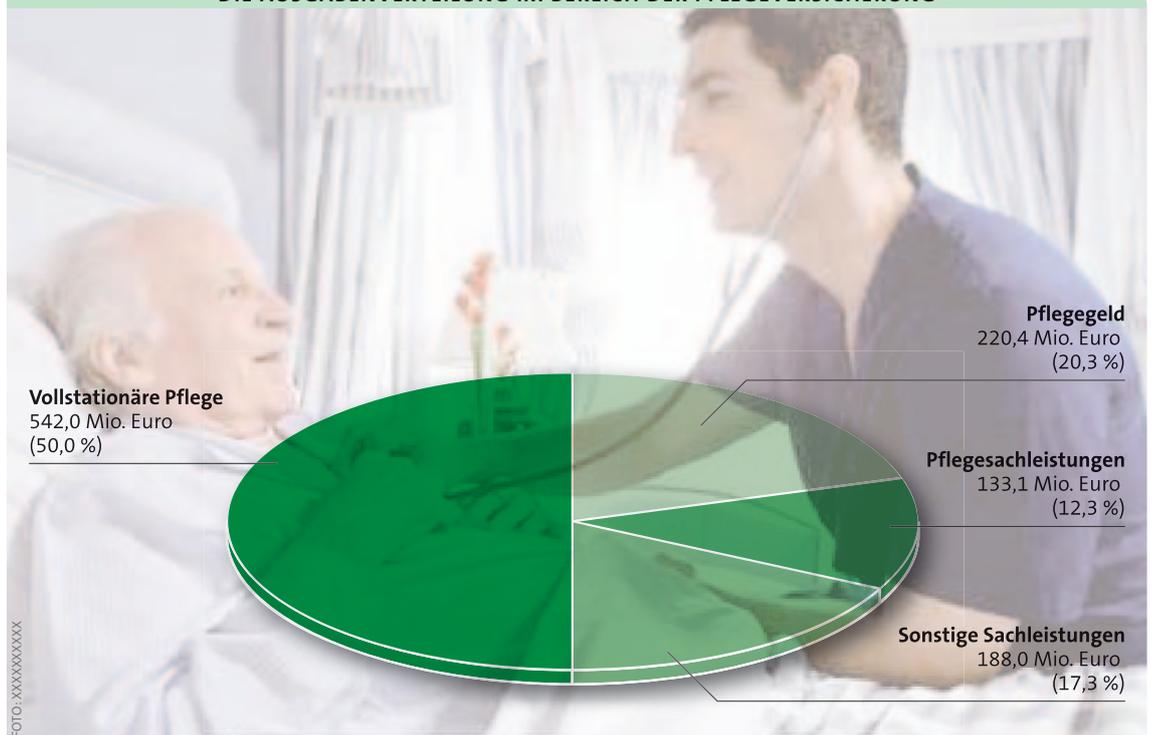
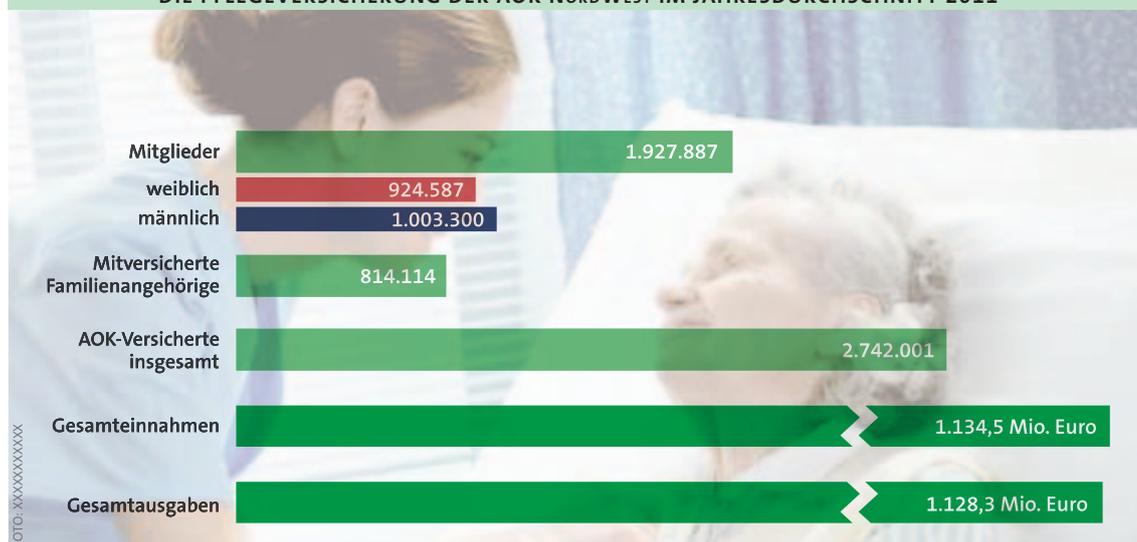


FOTO: XXXXXXXXXXXX

Ausgabenbereiche (in Euro)	2011
Pflegegeld	
Stufe I	99,7 Mio.
Stufe II	86,0 Mio.
Stufe III	34,7 Mio.
Insgesamt	220,4 Mio.
Pflegesachleistungen	
Stufe I	48,0 Mio.
Stufe II	60,9 Mio.
Stufe III	23,8 Mio.
Härtefälle	0,4 Mio.
Insgesamt	133,1 Mio.
Sonstige Sachleistungen	
Häusliche Pflege bei Verhinderung der Pflegepersonen	26,5 Mio.
Pflegehilfsmittel und technische Hilfsmittel	23,8 Mio.
Leistungen für Pflegepersonen	51,5 Mio.
Häusliche Beratungseinsätze	1,2 Mio.
Zusätzliche Betreuungsleistungen	47,2 Mio.
Pflegeberatung	3,2 Mio.
Tages-/Nachtpflege	11,9 Mio.
Kurzzeitpflege	22,7 Mio.
Insgesamt	188,0 Mio.
Vollstationäre Pflege	
Stufe I	179,1 Mio.
Stufe II	223,9 Mio.
Stufe III	119,5 Mio.
Härtefälle	2,7 Mio.
Pflege in Einrichtungen für Behinderte	16,7 Mio.
Insgesamt	542,0 Mio.

DIE PFLEGEVERSICHERUNG DER AOK NordWest IM JAHRES DURCHSCHNITT 2011



Ausgleich Arbeitgeberaufwendungen

Service für Unternehmen

Arbeitgebern, die die Umlagen zum „Ausgleich der Arbeitgeberaufwendungen für Entgeltfortzahlungen und bei Mutterschaft“ leisten, wird das infolge von Krankheit beziehungsweise Mutterschaft fortgezahlte Arbeitsentgelt für ihre Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer auf Antrag erstattet.

■ Die Umlage „U 1“ sichert Unternehmen mit regelmäßig nicht mehr als 30 Arbeitnehmern gegen finanzielle Risiken durch die Entgeltfortzahlung im Krankheitsfall ab. Der Arbeitgeber kann beantragen, dass der Erstattungssatz – bei entsprechender Erhöhung beziehungsweise Ermäßigung der Umlagenhöhe – von 70 auf 80 Prozent erhöht oder auf 60 beziehungsweise 40 Prozent verringert wird.

Mit der Umlage „U 2“ werden die Arbeitgeberaufwendungen bei Mutterschaft zu 100 Prozent ausgeglichen. Dazu zählen unter anderem der Zuschuss zum Mutterschaftsgeld und das gezahlte Arbeitsentgelt bei Beschäftigungsverboten. Bei Beschäftigungsverboten werden zusätzlich zum fortgezahlten Entgelt pauschal 20 Prozent für die auf dieses Entgelt entfallenden Arbeitgeberanteile zur Sozialversicherung erstattet. An diesem Umlageverfahren nehmen alle Arbeitgeber unabhängig von der Anzahl ihrer Beschäftigten teil.

Erstattungsquoten/Umlagesätze (in Prozent)	2011
U 1 (Erstattungen bei Krankheit)	
40	1,10
60	1,80
70	2,30
80	3,60
U 2 (Erstattungen bei Mutterschaft)	
100	0,18
Gesamteinnahmen und -ausgaben absolut (in Euro)	
U 1	
Einnahmen	110,9 Mio.
Ausgaben	111,5 Mio.
Überschuss (+)/Defizit (-)	-0,6 Mio.
U 2	
Einnahmen	39,1 Mio.
Ausgaben	44,9 Mio.
Überschuss (+)/Defizit (-)	-5,8 Mio.
Erstattungsfälle (absolut)	
U 1	350.107
U 2	10.559

IMPRESSUM

Herausgeber

AOK NORDWEST – Die Gesundheitskasse.

Verantwortlich

Martin Litsch

Redaktion

Dr. Ulrich Hoppe
Reinhard Wunsch

Stand

Juli 2012

Auflage

1.500 Exemplare

Anschrift

AOK NORDWEST
Nortkirchenstraße 103–105
44263 Dortmund

Telefon

0231 4193-0

E-Mail

kontakt@nw.aok.de

Internet

www.aok.de/nw

Verlag

KomPart Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG
Rosenthaler Straße 31
10178 Berlin

FOTOS TITELSEITE: XXXXXXXXX
FOTOS RÜCKSEITE: XXXXXXXXX

