

AOK NordWEST

Bilanz 2013



AOK NordWEST

Über 200 Kundencenter in Westfalen-Lippe und Schleswig-Holstein.

Internet: www.aok.de/nw

Kostenfreies 24-Stunden-Telefon: 0800 265 5000

AOK NordWEST – Gesundheit in besten Händen.



Inhaltsverzeichnis

	Seite
VORWORT	
AOK NordWest – Souverän auf Zukunftskurs	5
WIR ÜBER UNS	
AOK NordWest – Zahlen und Fakten	8
60 Jahre Selbstverwaltung	9
IM FOKUS	
Online-Seminare auf Wachstumskurs	12
Startschuss für DNA-Kulturprojekt	13
Updates für den Fortschritt	16
Menschen machen Marken	17
Service im Mobil-Zeitalter	20
Nachhaltigkeit mit Brief und Siegel	21
Neue Führungsspitze	24
Rückenwind für Familiensport	25
Mit Trendsportarten begeistern	28
Rapper Cro singt für den AOK-Schulmeister	29
Startschuss für Pluspunkte-Kampagne	32
Erfolgreiches Behandlungsmodell für Diabetiker	33
BILANZ 2013	
Krankenversicherung	35
Pflegeversicherung	37
Arbeitgeberaufwendungen	39
Impressum	40

AOK NORDWEST

Souverän auf Zukunftskurs

Ein wesentliches Fundament der Sozialversicherung ist die Selbstverwaltung. Seit 1953 gilt das Prinzip der Mitbestimmung in der Kranken-, Renten-, Unfall- und Arbeitslosenversicherung. Der Verwaltungsrat der AOK NORDWEST traf auch 2013 wichtige Entscheidungen für die Versicherten und Arbeitgeber. Er stellte somit sicher, dass wir als Gesundheitskasse ganz nah dran sind an den Bedürfnissen unserer Kunden und Geschäftspartner.

Alles wahrhaft Große vollzieht sich durch langsames, unmerkliches Wachstum.

Lucius Annaeus Seneca (ca. 4 v. Chr.–65 n. Chr.), römischer Philosoph

Individuelle Unternehmenskultur

Die AOK NORDWEST ist ein junges Unternehmen. Die Fusion der AOK Westfalen-Lippe und AOK Schleswig-Holstein fand vor gerade einmal vier Jahren statt. Doch welche Werte und Ziele vertritt die „neue“ AOK NORDWEST? Unsere individuelle Unternehmenskultur muss erst noch wachsen – und das braucht Zeit und Engagement. Daher haben wir die Entwicklung eines gemeinsamen Kulturverständnisses 2013 zur Chefsache erklärt.

Mitarbeiter als Markenbotschafter

Die Marke AOK NORDWEST lebt von ihren Mitarbeitern. Sie tragen unsere Werte im täglichen Kontakt mit unseren Kunden nach außen. Sie geben Begriffen wie Sicherheit, Innovation, Gesundheit und Nähe ein Gesicht. Unser Jubiläum als Gesundheitskasse im Jahr 2013 nutzten wir daher für ein aktives Markenmanagement im direkten Dialog mit unseren Mitarbeitern.

Auf Hightech programmiert

Als modernes Unternehmen arbeiten wir mit moderner Kommunikationstechnologie. Doch gerade im IT-Bereich schreitet die Entwicklung rasant voran. Wer hier auf Technik von gestern setzt, verliert sofort den Anschluss. Mit einem umfangreichen Update unserer Hard- und Software machten wir uns 2013 fit für die Zukunft – und für die Ansprüche unserer Kunden an einen zeitgemäßen, schnellen und effizienten Service.

Leistungen im Blickpunkt

Dem Wettbewerb am Markt begegneten wir 2013 mit unseren bewährten Angeboten und neuen Zusatzleistungen. Eine groß angelegte Marketingkampagne sorgte für die gewünschte öffentliche Aufmerksamkeit und Reichweite. Denn wer viel zu bieten hat, sollte auch von sich reden machen.

Bundesweit ausgezeichnet

Auch 2013 wurden das Produktportfolio und der Service der AOK NORDWEST von unabhängigen Institutionen ausgezeichnet. Bei den YoungBrandAwards 2013 hat die AOK unter den Teilnehmern zwischen 13 und 19 Jahren als beliebteste Krankenkasse den 1. Rang belegt. Außerdem zählte sie beim trendence-Schülerbarometer zu den beliebtesten Arbeitgebern unter Jugendlichen und gewann den Titel unter den Versicherungsunternehmen.

Aber auch in Sachen Umwelt setzten wir Maßstäbe. Unser neues Direktionsgebäude in Dortmund erhielt das Zertifikat in Silber von der Deutschen Gesellschaft für Nachhaltiges Bauen e. V. (DGNB).

Was wir im Geschäftsjahr 2013 noch bewegten, lesen Sie in dieser Bilanz. Wir wünschen Ihnen viel Vergnügen. ■



Der Vorstand der AOK NordWEST seit 2014 (v. l.): Tom Ackermann, Dr. Martina Niemeyer, Martin Litsch, Thomas Haeger

Tom Ackermann
Mitglied des Vorstands
der AOK NORDWEST

Dr. Martina Niemeyer
Stellvertretende Vorstands-
vorsitzende der AOK NORDWEST

Martin Litsch
Vorstandsvorsitzender
der AOK NORDWEST

Thomas Haeger
Vorstandsbevollmächtigter der
AOK NORDWEST und Leiter der
Landesdirektion Schleswig-Holstein



AOK NORDWEST

Zahlen und Fakten

Der 1. Oktober 2010 ist die Geburtsstunde der AOK NORDWEST – einer freiwilligen Vereinigung der AOK Schleswig-Holstein und der AOK Westfalen-Lippe. Mit einem Haushaltsvolumen von 19,38 Milliarden Euro befinden wir uns auch 2013 unter den zehn finanzkräftigsten gesetzlichen Krankenkassen Deutschlands.

In den Regionen Nord und West stehen 6.766 qualifizierte Mitarbeiter unseren fast 2,73 Millionen Versicherten und deren Arbeitgebern zur Seite. Damit gehört die AOK NORDWEST zu den bedeutendsten Arbeitgebern in der jeweiligen Region. ■

Die Umsätze (in Euro)

Haushaltsvolumen	
Krankenversicherung	7.984.000.000
Pflegeversicherung	1.228.000.000
Ausgleich Arbeitgeberaufwendungen	200.000.000
Auftragsgeschäft	9.974.000.000
Gesamt	19.386.000.000
Durchschnittlicher Umsatz je	
Arbeitstag	77.542.000
Stunde	9.693.000
Minute	162.000
Sekunde	2.692

Stand: 31. Dezember 2013

Die Mitglieder und Mitarbeiter

Versicherte	2.730.072
Mitglieder	1.945.023
Betreute Arbeitgeber¹⁾	164.000
Regionaldirektionen	17
Niederlassungen	67
Kundencenter	220
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter²⁾	6.766 <i>davon 2.115 (31,3%) männlich und 4.651 (68,7%) weiblich; 37,3% Teilzeit</i>
Durchschnittsalter der Mitarbeiter	46 Jahre <i>ohne Auszubildende</i>
Auszubildende³⁾	439
Kassenbezirk	<i>Bundesland Schleswig-Holstein (Region Nord); Regierungsbezirke Arnsberg, Detmold und Münster im Bundesland Nordrhein-Westfalen (Region West)</i>
Größe des Kassenbezirks	15.731 km ² (Region Nord) 21.418 km ² (Region West)

Stand: 31. Dezember 2013

¹⁾ gerundet²⁾ ohne Beurlaubte und Auszubildende³⁾ Ausbildung zum/zur Sozialversicherungsfachangestellten, Fachinformatiker/-in (Bereich Anwendungsentwicklung), Kaufmann/-frau für Bürokommunikation

Die Vertragspartner

Niedergelassene Vertragsärzte	16.069
Psychologische Psychotherapeuten	2.379
Niedergelassene Vertragszahnärzte	6.830
Kieferorthopäden	505
Krankenhäuser davon 4 Universitätskliniken	254
Apotheken	2.613
Sonstige Heilpersonen z. B. Physiotherapeuten, Logopäden, Ergotherapeuten, Podologen	13.950
Träger des Rettungsdienstes davon 8 private Träger	42
Gesundheitshandwerker und Lieferanten von Hilfsmitteln	10.050

Stand: 31. Dezember 2013 (teilweise gerundet)

Sozialversicherung

60 Jahre Selbstverwaltung

Die Selbstverwaltung durch Versicherte und Arbeitgeber ist eine bedeutende Säule unserer Sozialversicherung. Im Mai 2013 wurde die Mitbestimmung in der Kranken-, Renten-, Unfall- und Arbeitslosenversicherung 60 Jahre alt.

Das Prinzip der selbstverwalteten Sozialversicherung wurde zwar bereits 1911 in der Reichsversicherungsordnung gesetzlich verankert, in der Zeit des Nationalsozialismus lag sie jedoch schnell wieder auf Eis. Erst 1953 setzte die Regierung unter Adenauer die Wiedereinführung der Selbstverwaltung durch – gegen das von den Alliierten favorisierte Modell der staatlichen Einheitsversicherung.

Verantwortung mit Tragweite

In der Selbstverwaltung der gesetzlichen Krankenversicherungen sitzen die von Versicherten und Arbeitgebern gewählten Vertreter. Die Verwaltungsratsmitglieder treffen bedeutende Entscheidungen für die soziale Sicherung, wählen den Vorstand und entsenden Vertreter in die Gremien des AOK-Bundesverbandes und des GKV-Spitzenverbandes. Sie verabschieden den Haushalt, legen Satzungsleistungen fest und entscheiden über diverse organisatorische Fragen.

Um ihnen die Arbeit zu erleichtern, bereiten verschiedene Ausschüsse entsprechende Entscheidungsgrundlagen vor. Bei der AOK NordWest sind das der Organisations-, Finanz- und Grundsatzausschuss, der Markt- und Produktausschuss sowie der Ausschuss Gesundheit und Pflege, deren Mitglieder zum Verwaltungsrat gehören.

Meilensteine 2013

2013 traf der Verwaltungsrat der AOK NordWest folgende wichtige Entscheidungen für die Versicherten und Arbeitgeber:

- Haushaltsplan 2014
- kein Zusatzbeitrag im Jahr 2014
- Abnahme der Jahresrechnung 2012
- zusätzliche Leistungen für Schwangere und eine erweiterte Kostenübernahme bei künstlicher Befruchtung
- Wahl eines neuen Vorstandsmitglieds



Selbstverständlich diskutiert der Verwaltungsrat auch regelmäßig aktuelle Fragen der Gesundheitspolitik und deren Auswirkungen auf die AOK – Die Gesundheitskasse.

Arbeit der Widerspruchsausschüsse

Jeder der 17 Regionaldirektionen der AOK NordWest steht ein Regionalbeirat zur Seite. Diesem gehören jeweils sieben Vertreter der Versicherten und Arbeitgeber an. Die Regionalbeiräte entsenden Mitglieder in die Widerspruchsausschüsse. Diese überprüfen die Entscheidungen der Kasse zu Leistungen und Beiträgen, gegen die Widerspruch eingereicht wurde, und schaffen ggf. Abhilfe. Zu ihrer Unterstützung wurden 2013 Informationsveranstaltungen in Kiel und Dortmund angeboten. Im Mittelpunkt standen rechtliche Grundlagen zum Widerspruchsverfahren sowie ein intensiver Erfahrungsaustausch.

Führungsspitze im Doppelpack

Alle sechs Jahre wählen Versicherte und Arbeitgeber ihre Vertreter neu. Alle Mitglieder der Selbstverwaltung sind ehrenamtlich tätig. Der Verwaltungsrat tagt in der Regel drei- bis viermal jährlich. Bei der AOK NordWest besteht er aus je 15 Vertretern der Versicherten und Arbeitgeber. Sie wechseln sich im Vorsitz des Gremiums jährlich ab.

Bei seiner konstituierenden Sitzung am 6. Oktober 2011 wählte der Verwaltungsrat der AOK NordWest einstimmig die beiden alternierenden Vorsitzenden Johannes Heß (60) aus Paderborn und Georg Keppeler (61) aus Olpe. Bis März 2013 war Georg Keppeler Vorsitzender. Am 1. April 2013 hat Johannes Heß für ein Jahr den Vorsitz übernommen. ■



Georg Keppeler ist alternierender Vorsitzender des Verwaltungsrats der AOK NordWest. Der Gewerkschaftssekretär der IG Metall setzt sich für die Interessen der Versicherten ein. Keppeler engagiert sich seit über 30 Jahren in der Selbstverwaltung der Gesundheitskasse – seit Oktober 2005 als alternierender Vorsitzender im Verwaltungsrat.



Johannes Heß vertritt die Arbeitgeber als alternierender Vorsitzender im Verwaltungsrat der AOK NordWest. Der Rechtsanwalt ist auch hauptberuflich Geschäftsführer der Arbeitgeberverbände Paderborn und Chemie Ostwestfalen-Lippe sowie in der Selbstverwaltung der AOK im Einsatz. Seit 1994 gehört er dem Selbstverwaltungsgremium der Gesundheitskasse an.

Der aktuelle Verwaltungsrat

Arbeitgebervertreter	Versichertenvertreter
Ernst-Peter Brasse	Gerhard Bialk
Burkhard Deppe	Klaus-Dieter Bink
Marc-Henning Galperin	Bernd Dreibusch
Johannes Heß	Georg Keppeler
Sebastian Koch	Eva-Maria Kerkemeier
Ralf Kuhnert	Helmut Kolbe
Michael Münch	Ulrike Mandel-Gier
Annette Nedderhoff	Hans-Georg Meyer
Axel Stehr	Franz-Josef Nordhaus
Stephan Stracke	Jürgen Reimer
Werner Sülberg	Lutz Schäffer
Eckhard Ulrich	Kai-Uwe Schmölter
Prof. Dr. Volker Verch	Bettina Schwerdt
Manfred Volmer	Bernhard Tenhofen
Prof. Beate Wiemann	Ingo Zoppa

Stand: Juli 2014



Webinare für Firmenkunden

Online-Seminare auf Wachstumskurs

Im Jahre 2011 nur ein Pilotprojekt, 2013 bereits ein Publikumsmagnet: Unsere Webinare für Firmenkunden sind so heiß begehrt, dass die AOK NordWest künftig neben ihren Seminaren auch Weiterbildungen live übers Internet veranstaltet.

Moderne Technologien erlauben modernen Service. Ein aktueller Beweis dafür sind die Webinare der AOK NordWest, die speziell auf die Interessen von Firmenkunden ausgerichtet sind.

Dabei halten unsere Referenten ihre Seminare nicht mehr in einem Raum von Angesicht zu Angesicht, sondern live im Internet. Per Computer mit Webcam und Headset mit Kopfhörern und Mikrofon verfolgen die Teilnehmer das Webinar von jedem beliebigen Ort aus – zum Beispiel vom Arbeitsplatz oder von zu Hause. Ein Live-Chat bietet Raum für Fragen und Diskussionen.

Eine gute Rede ist eine Ansprache, die das Thema erschöpft, aber keineswegs die Zuhörer.

Winston Churchill (1874–1965), britischer Staatsmann

Modernes Konzept

„Die Webinar-Teilnehmer sind nicht mehr nur passive Zuschauer, wie man es aus dem Telekolleg kennt. Sie nehmen aktiv teil und können Fragen stellen, die im Webinar beantwortet werden“, erklärt Günther Milbradt das neue Seminarmodell. Milbradt ist in der Direktion für die Webinare verantwortlich.

Die Seminarunterlagen gibt's im Anschluss als Download. Teilnehmerin Brigitte Dembski schätzt das Wissen per Mausclick: „Mithilfe dieser Unterlagen kann ich nach dem Seminar alles noch einmal vertiefen oder bei konkreten Fällen am Arbeitsplatz später abrufen.“

Gelungener Start

Nach einem Pilotprojekt im Jahr 2011 erfolgte mittlerweile der Praxistest im Echtbetrieb. Personalverantwortliche aus Unternehmen und Betrieben waren eingeladen, sich an jeweils drei Terminen über die gesetzlichen Änderungen bei Minijobs und Gleitzone oder über die Besonderheiten bei der Anstellung von Studenten, Praktikanten und Schülern zu informieren.

Der Erfolg ist beeindruckend. 425 Mitarbeiter aus Personal-, Lohn- und Steuerbüros besuchten die Webinare. Die Resonanz fiel bei über 90 Prozent positiv aus: Inhalte und Themen der Online-Seminare seien verständlich aufbereitet worden. Die Teilnehmer würden gern wieder ein AOK-Webinar besuchen.

So viel Lob und Interesse wird belohnt. Die AOK NordWest weitet ihr Angebot an Online-Seminaren kontinuierlich aus und schult dafür zusätzliche Berater. Denn die Unterschiede zwischen Seminar und Webinar sind inhaltlich klein, für die Referenten aber gewaltig. „Es ist schon ziemlich hart, ohne Feedback der Teilnehmer eine Stunde lang in den Bildschirm zu sprechen“, gibt Firmenkundenberater Marcus Polley zu. Für ihn ungewohnt, aber deswegen umso interessanter. Daher hat Polley seine Seminarbesucher auch 2014 gern wieder online begrüßt.

Anpassungsfähige Schulungsform

Die Webinare beschenken aber auch der AOK NordWest einen besonderen Vorteil: Sie kann auch Spezialthemen anbieten, wenn die Nachfrage in einzelnen Regionen zu gering für ein Präsenzseminar sein sollte. Das Service-Angebot gewinnt dadurch an Flexibilität und der Einzugsbereich kann ausgebaut werden. ■

Unternehmenskultur

Startschuss für DNA-Kulturprojekt

Auf die inneren Werte kommt es an. Das gilt auch für große Unternehmen wie die AOK NordWest. Unsere Identität und unser Selbstverständnis hängen davon ab, welche Werte wir vertreten und welche Unternehmenskultur wir leben. Themen, mit denen sich unser DNA-Kulturprojekt AOK NordWest beschäftigt.

Die AOK NordWest ist aus ehemals kleinen AOKs und zuletzt durch die Fusion der AOK Schleswig-Holstein und der AOK Westfalen-Lippe gewachsen. In solchen Veränderungsprozessen spielen neben den klassischen organisatorischen Fragen auch sogenannte weiche Faktoren eine wichtige Rolle. Ein gemeinsames Selbstverständnis, gemeinsame Ziele, eine gemeinsame Identität, aus der die Einzigartigkeit der AOK NordWest begründet werden kann, sind wichtig und müssen entwickelt werden.

Rückenwind für Unternehmenskultur

Die AOK NordWest hat ihre Unternehmenskultur daher zur Chefsache erklärt und das Projekt AOK NordWest DNA ins Leben gerufen – ein Projekt zur Förderung eines gemeinsamen Kulturverständnisses. Der Startschuss fiel im September 2013.

Unsere DNA

Der Name AOK NordWest DNA symbolisiert wie eine DNA den Kern, die Essenz unseres Unternehmens. Gleichzeitig stehen die drei Buchstaben für Dynamik, Neugierde und Akzeptanz. Diese Eigenschaften helfen dabei, unsere Kultur leicht verständlich zu transportieren, sie im Arbeitsalltag umzusetzen und für unsere Mitarbeiter und Kunden erlebbar zu machen.

Eine mächtige Flamme entsteht aus einem winzigen Funken.

Dante Alighieri (1265–1321), italienischer Dichter

Verknüpfung mit AOKgesund und AOK SIGN

Konkret spiegelt sich unsere Unternehmenskultur zum Beispiel in typischen Arbeitsformen und unserem Umgang miteinander wider. Daher beziehen wir die interne betriebliche Gesundheitsförderung durch das Teilprojekt AOKgesund und das Teilprojekt zur internen Markenführung AOK SIGN (**S**icherheit, **I**nnovation, **G**esundheit, **N**ähe) in unser Kulturprojekt ein. Beide beschäftigen sich auch mit unserer Unternehmenskultur.

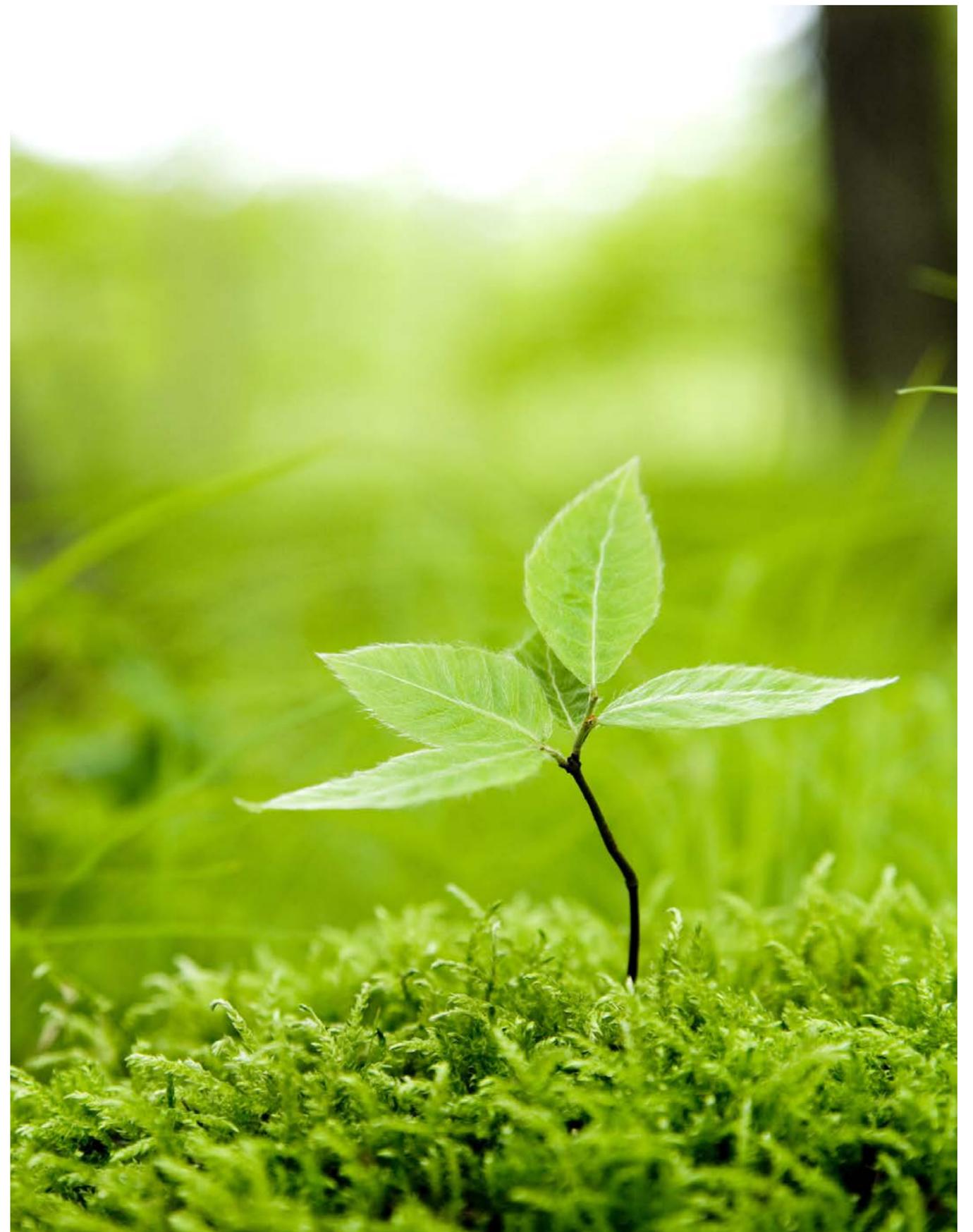
In diesem Rahmen wurden alle Beschäftigten der AOK NordWest Anfang 2014 auch zu unserer Kultur, unseren Werten und unserem Markenverständnis befragt. Denn unsere Unternehmenskultur soll von allen mitgetragen werden. Wichtig sind ein offener Dialog und ein Austausch über alle Unternehmensebenen.

In einem ersten Schritt des Kulturentwicklungsprozesses stand für uns die Konkretisierung und Weiterentwicklung eines Leitbildes unter Einbeziehung der Selbstverwaltung und der verschiedenen Verantwortungsträger der AOK NordWest im Mittelpunkt.

Führung im Fokus

Aktuell konzentrieren wir uns auf die Themen Führung und Leben einheitlicher Führungsgrundsätze. Hierbei setzen wir insbesondere auf die Verantwortung von Vorgesetzten. „Wir wissen, dass das gemeinsame Verständnis dessen, was wir sind und was wir tun wollen, eine wichtige Führungsaufgabe ist, die es aktiv wahrzunehmen gilt.“

(Vorstandsvorsitzender Martin Litsch) ■





EDV & Kommunikationstechnik

Updates für den Fortschritt

In unserer Informationsgesellschaft ist Wissen die neue Währung. Nur wer effizient kommuniziert, hat die Nase vorn. Unverzichtbarer Baustein ist ein zeitgemäßer technologischer Unterbau. Daher hat sich die AOK NordWest ein Hightech-Update verordnet.

Der technologische Fortschritt schreitet rasant voran. Hard- und Software veralten innerhalb von Monaten. Was gestern noch State of the Art war, ist heute höchstens noch Standard. Für große Unternehmen wie die AOK NordWest kostet es Zeit und Geld, technologisch auf der Höhe der Zeit zu bleiben. Schon ein einziges Software-Update auf allen Arbeitsplätzen ist eine logistische Herausforderung. Daher haben wir unsere Kommunikationstechnologie und EDV modernisiert. Das hält uns auf dem neuesten Stand, erleichtert unseren Mitarbeitern die Arbeit und bietet unseren Kunden noch besseren Service. Unser technologischer Zukunftskurs basiert auf vier Säulen:

- **Auslagerung der Rechnerleistungen**

Im Rahmen einer zentralisierten Arbeitsplatz-Infrastruktur (ZAI) starten die gewohnten Programme nicht mehr vom PC am Arbeitsplatz aus, sondern zentral von Servern in einem Rechenzentrum. Neue Software oder Updates werden zentral im Rechenzentrum installiert statt auf jedem einzelnen PC. Das spart Zeit und Kosten. Die PCs werden durch Thin Clients ersetzt, eine abgespeckte Form eines Rechners. Sie sind Schnittstelle zum Rechenzentrum – ohne eigene Festplatte, aber wie gewohnt mit Tastatur und Maus zu bedienen. Daten werden direkt im Rechenzentrum gespeichert.

- **Umstellung auf Microsoft Office 2010**

Seit dem 12. Dezember 2013 arbeiten wir mit der neuen Version des Office-Pakets, da Microsoft seinen Service für die 2000er Version beendet. So profitieren wir von einer besseren Kompatibilität zu anderen Programmen und von praktischen Zusatzfunktionen.

Die richtige Entscheidung trägt nur zu 10% zum Erfolg bei. Die restlichen 90% macht Kommunikation aus.

Heinz Goldmann (1919–2005), Managementtrainer und Schriftsteller

- **Telefonieren übers Internet**

Statt über klassische Telefonleitungen senden wir unsere Sprachnachrichten in Form von Datenpaketen über Internetkabel (Voice over IP). Die AOK Schleswig-Holstein nutzte dieses kostensparende System bereits. 2013 haben wir die gesamten Telefonanlagen der AOK NordWest aufgerüstet.

- **Integrierte Datenverarbeitung**

Im September 2013 haben wir auf die Software oscare® 2.2/2.3 umgestellt. Sie kommt in den Teams Krankengeld-Fallmanagement, Krankenhäuser, Reha-Steuerung und -Abrechnung, Ersatzleistungen und Kundenservice zum Einsatz. Unsere Mitarbeiter bearbeiten Anträge nun in Echtzeit – und damit noch schneller. Das freut auch unsere Kunden. ■

Menschen machen Marken

Erfolgreiche Unternehmen überzeugen mit einer starken Marke. Dabei zeigt sich eine starke Marke nicht nur durch ein aussagekräftiges Unternehmenslogo oder einen einheitlichen Außenauftritt. Insbesondere die Mitarbeiter geben mit ihrem Verhalten im Arbeitsalltag der Marke ein Gesicht. Das beschäftigt aktuell auch die AOK NordWest.

Sicherheit, Innovation, Gesundheit und Nähe – abgekürzt AOK SIGN. Das sind unsere Markenwerte. Sie sind die Grundpfeiler unseres Leitbilds und Gradmesser unseres Erfolgs. Diese Werte wollen wir gleichermaßen gegenüber unseren Kunden und Kollegen transportieren. Nur so werden sie mit Aktionen und Erlebnissen ausgefüllt und entwickeln sich von bloßen Worthülsen zu wahren Werten.

Aktives Markenmanagement

Grundlage eines aktiven Markenmanagements ist zunächst der nach außen sichtbare einheitliche Marktauftritt. Alle Werbemaßnahmen unterliegen unserem Corporate Design, tragen unser Logo und unseren Claim und transportieren eine freundliche, sympathische Kundenansprache. Ergänzt wird eine professionelle Markenführung durch die interne Verankerung der Marke in den Köpfen und Herzen der Mitarbeiter. Sie sind als Markenbotschafter eine wichtige Säule unseres Unternehmenserfolgs.

Aktionen zum Mitmachen

2013 war das Jubiläumsjahr der AOK als Gesundheitskasse. Auf vielen Veranstaltungen konnten unsere Mitarbeiter die Marke AOK auf rationaler und emotionaler Ebene entdecken und sich mit ihr identifizieren. Ergänzend werden wir künftig auch alle internen Kommunikations-, Führungs-, Personal- und Ausbildungsmaßnahmen nutzen, um die Marke greifbar zu machen. Das stärkt unser Unternehmensprofil und auf lange Sicht auch unsere Attraktivität als Arbeitgeber.

Wertvolle Botschafter

Die Hauptrolle spielen dabei unsere Mitarbeiter. Von ihnen hängt es im besonderen Maße ab, ob unsere Kunden beim Kontakt mit der AOK NordWest tatsächlich Nähe und Sicherheit spüren. Und fühlen, dass wir sie und ihre Gesundheit ernst nehmen und mit innovativen Angeboten unterstützen. Denn insbesondere emotionale Werte wie unsere brauchen Menschen, die sie mit Leben füllen. Nur so sind echte Kundenzufriedenheit und beste Qualität möglich. ■

Werte kann man nicht lehren, sondern nur vorleben.

Viktor Frankl (1905–1997), österreichischer Neurologe und Psychiater





Unternehmenskommunikation

Service im Mobil-Zeitalter

Die digitale Welt ist im Wandel. Maus klicken ist out. Ein leichtes Tippen oder Wischen über den Touchscreen ist in. Heute gehen fast 60% der Deutschen per Smartphone oder Tablet ins Internet. Ein guter Grund, sie mit einer mobilen Website und maßgeschneiderten AOK-Apps zu empfangen.

Auch die AOK NORDWEST bietet immer mehr Services mobil an. Denn stationäre PCs sind längst Schnee von gestern. Der moderne Mensch ist überall zu Hause und überall erreichbar. Am liebsten kommuniziert er über mobile Endgeräte wie Smartphones oder Tablets. Die US-Marktforscher von Gartner Research prognostizieren, dass die weltweiten Webzugriffe über Handys und Tablet-PCs ein weitaus höheres Datenvolumen erzielen werden als alle Heim- und Arbeitsrechner zusammen.

Mobil surfen

Der Haken an der Sache: Die meisten Websites von Unternehmen, Institutionen und Organisationen wurden für einen Besuch über stationäre Computer oder Notebooks entwickelt. Auf den vergleichsweise kleinen Displays von Smartphone und Co. sind sie schlecht oder gar nicht zu erfassen.

Responsives Webdesign

Die AOK NORDWEST hat seit Juli 2013 eine mobile Website unter mobil.aoknordwest.de. Kunden und Interessierte finden dort per Smartphone das nächste AOK-Kundencenter und können es direkt anrufen. Sie können auch mobil Kurse buchen oder AOK-Kunde werden. Oder Ärzte, Apotheker und AOK-Vorteilspartner in ihrer Nähe suchen.

Am Puls der Zeit

So richtig interessant werden Smartphones oder Tablets aber erst durch Apps. Das sind Mini-Programme für mobile Endgeräte. Im Handumdrehen installiert, schenken sie ihren Nutzern aktuelle Nachrichten, gute Unterhaltung, direkten Service oder spannende Extras.

Für die Gesundheitswirtschaft sind sie ein gutes Marketinginstrument, das potenziellen Kunden einen Vorgeschmack auf den Service bietet. Diesen Vorteil nutzt auch die AOK NORDWEST. Unsere App „Gesund genießen“ hat mehr als 200.000 Downloads und stärkt unser Image als Gesundheitskasse mit starkem Service und innovativen Produkten. Weitere AOK-Apps sind „Abnehmen mit Genuss“, „AOK-Gehaltsrechner“ und „AOK-Politik“ mit aktuellen gesundheitspolitischen Nachrichten und Infos. ■

Die Zeit fordert weniger ein großes als ein mobiles Wissen.

Friedrich Eduard Hugo Gaudig (1860–1923), deutscher Reformpädagoge

Direktion Dortmund

Nachhaltigkeit mit Brief und Siegel

Im Jahr 2012 feierten 560 Mitarbeiter der AOK NordWest ihren Einzug in die neue Direktion in Dortmund. Fast ein Jahr später wurde der Neubau mit dem Zertifikat in Silber für nachhaltiges Bauen ausgezeichnet. Das war das Resultat unserer freiwilligen Überprüfung durch die Deutsche Gesellschaft für Nachhaltiges Bauen e. V. (DGNB).

„Dieses Gebäude setzt vor allem hinsichtlich der ökonomischen und ökologischen Bauweise höchste Maßstäbe“, lobt DGNB-Mitarbeiter Andreas Buchholz. Besonders positiv bewertete die DGNB das ausgezeichnete Verhältnis der Nutzfläche zur Gesamtfläche sowie den geringen und ökologisch erzeugten Energiebedarf.

Energiesparend

Eine der bundesweit größten monovalenten Geothermieanlagen beheizt und kühlt den vierstöckigen Verwaltungsbau. 270 Photovoltaik-Module auf dem Dach decken einen Teil des Stromverbrauchs. „Das reduziert unsere Betriebskosten auf ein Minimum“, erklärt Johannes Heß, alternierender AOK-Verwaltungsratsvorsitzender und Arbeitgebervertreter.

Das Positive verändert die Welt. Nachhaltig. Zum Positiven.

*Hans Böck (*1951), österreichischer Journalist*

Umweltschonend

Weitere Pluspunkte erhielten wir von der DGNB für die Verwendung umweltfreundlicher, ressourcenschonender Baustoffe. In dem gesamten Gebäude setzen wir auf ökologisch einwandfreie Materialien, langlebige Konstruktionen und besonders flexible Räumlichkeiten.

Mitarbeiterfreundlich

„Uns war es besonders wichtig, dass neben den energetischen Standards auch mitarbeiterfreundliche Arbeitsbedingungen entstehen“, betont Georg Keppeler, alternierender AOK-Verwaltungsratsvorsitzender und Versichertenvertreter. Für unsere Belegschaft und Gäste gibt es unter anderem barrierefreie Zugänge sowie Büros mit ergonomischen Arbeitsplätzen und gutem Raumklima. Auf allen Etagen laden Kommunikationszonen zum fachlichen Austausch ein. Denn auch Themen wie Transparenz und Kommunikation gehören zu unserem Nachhaltigkeitskonzept.

Ausgezeichnet

„Wir freuen uns sehr, dass unser Engagement für eine ökologische und mitarbeiterorientierte Gesamtkonzeption des Objektes mit der Silbermedaille der DGNB anerkannt wird“, erklärt Martin Litsch, Vorstandsvorsitzender der AOK NordWest. „Unser Dank gebührt auch den Architekten Nattler in Essen und den Experten des Öko-Zentrums NRW in Hamm, die uns in der vierjährigen Planungs- und Bauphase beraten haben.“ ■





Vorstand

Neue Führungsspitze

Seit dem 1. Februar 2014 agiert der Vorstand der AOK NordWest in einer neuen Konstellation. Ausgelöst wurde der Personalwechsel durch das Ausscheiden der beiden Vorstandsmitglieder Dr. Dieter Paffrath und Lutz Bär. Beide Führungskräfte verabschiedeten sich zum 31. Januar 2014 in den Ruhestand.

Mit dem Weggang von Dr. Dieter Paffrath wurde die Position des stellvertretenden Vorstandsvorsitzenden frei. Seine Nachfolge trat Vorstandsmitglied **Dr. Martina Niemeyer** (47) an.

Ihren Platz im Vorstand besetzt **Tom Ackermann**. Der 42-jährige Diplom-Kaufmann war vorher Bevollmächtigter des Vorstands der AOK Rheinland/Hamburg und wurde vom Verwaltungsrat der Gesundheitskasse einstimmig gewählt.

Neuer Leiter der Landesdirektion Schleswig-Holstein und zugleich Bevollmächtigter des Vorstands wurde der Krankenkassenbetriebswirt Thomas Haeger (55), der bislang den Geschäftsbereich „Ambulante Versorgung“ in Schleswig-Holstein leitete.

„Wir freuen uns, die vertrauensvolle Zusammenarbeit auch mit dem neuen Vorstand im nächsten Jahr fortzusetzen“, sagt Johannes Heß, Vorsitzender des Verwaltungsrats und Arbeitgebervertreter. Auch der alternierende Verwaltungsratsvorsitzende Georg Keppeler setzt für die Versichertenvertreter auf eine weiterhin konstruktive Zusammenarbeit mit dem Vorstand im Sinne der Versichertengemeinschaft. ■

AOK-Vorstand seit 1. Februar 2014

Martin Litsch, Vorstandsvorsitzender

Dr. Martina Niemeyer, stellvertretende Vorstandsvorsitzende

Tom Ackermann, Mitglied des Vorstands

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

Management heißt, Ziele zu erreichen; Führung bedeutet, Ziele zu setzen.

*Hans-Jürgen Quadbeck-Seeger (*1939), deutscher Chemiker*

Gesundheitsförderung

Rückenwind für Familiensport

Die AOK NordWest unterstützte 2013 das landesweite Projekt „Familien in Bewegung“ als Partner des Landessportverbands Schleswig-Holstein (LSV). Diese Aktion fördert die Gesundheit, stärkt die Konzentration, baut Stress ab und verleiht Selbstbewusstsein. Gute Gründe, dass wir uns für das Familienprojekt starkmachten.

Gemeinsam mit dem Landessportverband als Initiator begeisterte die AOK NordWest Eltern und Kinder dafür, zusammen Sport zu treiben. Denn gemeinsame Freizeitaktivitäten motivieren, halten gesund und fördern den Familienzusammenhalt.

Kostenlose Schnupperkurse

Als Motivationsschub bot die Aktion „Familien in Bewegung“ kostenlose Schnupperkurse in verschiedenen Sportarten an. Dazu gehörten Aikido, Judo, Ju-Jitsu, Tischtennis, Pferdesport, Schwimmen, Segeln, Golf, Kanufahren und Inlineskaten. Diese Bandbreite war nur durch das große Engagement der Landesfachverbände des LSV und zahlreicher Vereine möglich.

Moderne Familien

Die Schnupperkurse umfassten zehn Kurseinheiten und wurden in ganz Schleswig-Holstein angeboten. Eine Vereinsmitgliedschaft war nicht erforderlich. Die Sportkurse waren offen für „traditionelle“ und Patchwork-Familien sowie Lebensgemeinschaften mit Konstellationen aus Mutter, Vater, Kind, Großeltern, Freunden und Partnern aus einer Hausgemeinschaft. Familienministerin Kristin Alheit begrüßte das Projekt: „... gerade für Kinder ist Sport und Bewegung im Verein eine wichtige Alternative zu Computer und Co.“

Gesunde Impulse

AOK-Landesdirektor Thomas Haeger erläutert: „Wir möchten die Familien in Schleswig-Holstein zu einer gesünderen Lebensweise motivieren und unterstützen deshalb gern dieses Projekt. (...) Aus unserer AOK-Familienstudie wissen wir: Kinder, die regelmäßig gemeinsam mit ihren Eltern sportlich aktiv sind, entwickeln seltener Übergewicht und können besser mit Stresssituationen umgehen als Kinder, die sich nicht regelmäßig gemeinsam mit ihren Eltern bewegen.“ ■

Leben ist Bewegung und ohne Bewegung findet Leben nicht statt.

Moshé Feldenkrais (1904–1984), israelischer Physiker, Judolehrer, Bewegungspädagoge





Gesundheitsförderung

Mit Trendsportarten begeistern

Nach dem Motto „gesunderleben“ spricht die AOK NordWest junge Menschen jetzt noch gezielter an. Innovative Kurse und Trendsportarten wie Aqua-Cycling, Sling-Training oder Zumba sollen junge AOK-Kunden zu einem aktiven Lebensstil motivieren.

In unserem Kursprogramm 2013 setzten wir erstmals auf ungewöhnliche Angebote. Zur Auswahl standen zum Beispiel Klettern, Mountainbiking und sogar ein Honigseminar. Auf diese Weise wollten wir junge Menschen dazu animieren, sich gesund zu ernähren und mehr zu bewegen. „Solche Eyecatcher sollen ihr Interesse an unseren Kursen wecken“, erklärt Susanne Wiltfang, Referentin für Prävention bei der AOK NordWest.

Neue Ideen – neue Wege

Diese kostenlosen Zusatzangebote sollen insbesondere jungen Menschen etwas bieten! Und es zeigt sich: Ein aktiver Lebensstil macht Spaß und die Angebote kommen an. Darüber waren sich die Regionaldirektionen einig: Die „gesunderleben“-Angebote erfreuen sich einer hohen Nachfrage.

Pilates für alle

Parallel dazu lud unser Kursprogramm 2013 AOK-Kunden und AOK-Mitarbeiter zum Trendsport Pilates ein. Das Programm für zehn Veranstaltungen à 60 Minuten wurde gemeinsam mit dem Deutschen Pilates-Verband entwickelt. Im Kurs werden die wichtigsten Grundtechniken vermittelt, damit die Teilnehmenden die Übungen selbstständig zu Hause ausführen können. Pilates eignet sich für verschiedene Trainingsschwerpunkte:

- für ein einfaches Stabilisierungs- und Beweglichkeitstraining,
- zur Vorbeugung von Rückenschmerzen und Verspannungen,
- für ein gezieltes Krafttraining mit und ohne Geräte.

Gesundheit ist die erste Pflicht im Leben.

Oscar Wilde (1854–1900), irischer Autor

Jugendkampagne

Rapper Cro singt für den AOK-Schulmeister

Die AOK geht neue Wege in der Gesundheitsförderung von Jugendlichen. Mit einem Online-Quiz suchten wir auch 2013 wieder den AOK-Schulmeister – die aktivste Schule Deutschlands. Die Gewinner wurden mit einem exklusiven Live-Konzert des beliebten deutschen Rappers und Chartstürmers Cro direkt an ihrer Schule belohnt.

Bereits zum dritten Mal suchte die AOK unter allen weiterführenden Schulen Deutschlands die aktivsten Schülerinnen und Schüler. Der Wettbewerb startete mit einem Online-Quiz, in dem sie Fragen zu Gesundheit, Entertainment und Allgemeinwissen beantworten konnten. Je mehr Schüler einer Schule mitmachten, desto größer war ihre Chance, sich für das Finale in Berlin zu qualifizieren. Denn für jede richtige Antwort sammelten sie wertvolle Punkte.

Hauptstadt-Finale

Die Schule mit dem höchsten Punktestand aus jedem Bundesland qualifizierte sich für das Finale in Berlin. Aus Schleswig-Holstein schafften das 2012 die Regionalschule aus Grömitz sowie 2011 und 2013 die Wilhelm-Tanck-Schule aus Neumünster.

Am Wettkampf-Wochenende im Juni 2013 gingen die Finalisten in Sechser-Teams auf Punktejagd. Im Wettkampf waren Teamgeist, Geschicklichkeit, Fitness und Köpfchen gefragt. Das diesjährige Gewinner-Team des Gymnasiums Bad Bergzabern sicherte sich den Titel AOK-Schulmeister 2013. Die Schule holte den AOK-Schulmeister-Pokal und gewann ein Live-Konzert mit dem sympathischen Rapper Cro, dessen Markenzeichen eine Pandamaske ist.

Neue Werbekanäle

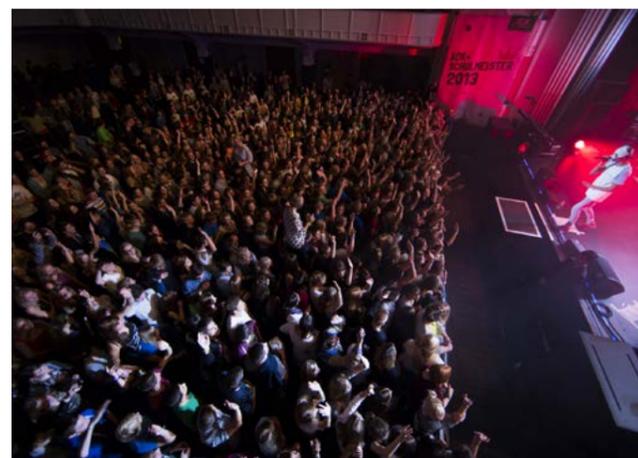
Erstmals bewarben wir den Wettbewerb AOK-Schulmeister nicht nur über www.aok-on.de, sondern auch auf unserer AOK-Facebook-Seite. Das generierte noch mehr Traffic und verschaffte uns fast 15.000 neue Facebook-Freunde. Über 37.000 Schüler aus 7.500 Schulen traten beim AOK-Schulmeister-Quiz online gegeneinander an.

Erfolgsgeschichte

Der bundesweite Wettbewerb AOK-Schulmeister wurde 2011 zum ersten Mal ins Leben gerufen. Damals spielte Jan Delay exklusiv für die Georg-Christoph-Lichtenberg-Schule in Kassel. 2012 freute sich das Gymnasium Salzgitter-Bad über ein Gratis-Konzert mit Culcha Candela. ■

Mach die Augen auf, das Glück ist vor der Tür.

*Carlo „Cro“ Waibel (*1990), deutscher Rapper*





Marketing

Startschuss für Pluspunkte-Kampagne

Durch den einheitlichen Beitragssatz entwickelte sich das Leistungsangebot der gesetzlichen Krankenkassen zum Entscheidungskriterium für einen Wechsel. Der AOK-Bundesverband startete daraufhin 2012 eine öffentlichkeitswirksame Service- und Leistungs Offensive. Die AOK NordWest nahm diese Offensive 2013 in ihrer Kampagne mit dem Slogan „Mal ehrlich, es zählt doch nur die Leistung“ auf.

Wenn der Preis keinen Unterschied mehr macht, zählt die Leistung. Im Bereich der gesetzlichen Kassen achten immer mehr Versicherte darauf, welcher Anbieter ihnen die besten Leistungen und den besten Service bietet. Ihr Augenmerk richtet sich neben den klassischen Leistungen vor allem auf Zusatzleistungen sowie Bonus- und Wahltarife.

Extras ins Gespräch bringen

Die AOK hat ihren Kunden viel zu bieten. Im Fokus der Kampagne der AOK NordWest standen 2013 daher die klassischen AOK-Angebote. Dazu gehören Haushaltshilfen, der Arzt am Telefon oder unsere Gesundheitsprogramme. Denn viele Kunden waren über unser breites Leistungsspektrum gar nicht informiert.

Neue Pluspunkte der AOK NordWest

Zusätzlich bewarben wir unsere am 1. Januar 2013 neu eingeführten Leistungen als AOK-Pluspunkte. Dazu zählten:

- Reiseschutz-Impfungen
- HPV-Impfungen
- Rotaviren-Impfung
- Osteopathie
- Naturarznei

Allein unsere Außenwerbung wurde etwa 60 Millionen Mal gesehen. Diese Reichweite steigerten wir mit zusätzlicher Rundfunk- und Online-Werbung sowie Postwurf-Mailings.

Fortsetzung folgt

2014 setzen wir die Pluspunkte-Kampagne fort. Dann dreht sich alles um die drei großen Themen Reise, Familie und Balance. Vor allem für unsere versicherten Familien erweitern wir 2014 nochmals unser Leistungsportfolio. Bundesweit erhält die Familienkampagne prominente Unterstützung durch Philipp Lahm und seine Stiftung „Gesunde Kinder – gesunde Zukunft“.

Es ist sinnlos, von den Göttern zu fordern, was man selber zu leisten vermag.

Epicur (um 341 v. Chr.–271 oder 270 v. Chr.), griechischer Philosoph

Erfolgreiches Behandlungsmodell für Diabetiker

Viele Diabetiker leiden an dem diabetischen Fußsyndrom, das im Extremfall sogar zu Amputationen führen kann. Mit einem neuen Behandlungsmodell hat die AOK NordWest die Versorgung der Patienten deutlich verbessert. Behandlungszeiten wurden verkürzt, schwerwiegende Folgen erheblich verringert und die Kosten wirtschaftlich gehalten.

Diabetiker spüren bei Verletzungen an den Füßen oft keinen Schmerz, wenn ihre Nervenbahnen bereits geschädigt sind. Aus kleinen Kratzern werden unbemerkt und unbehandelt schnell größere Wunden oder Geschwüre. Zu spät erkannt, kann sogar eine Amputation notwendig sein.

Neue Wege in der Wundversorgung

Die AOK NordWest hat daher 2011 in Schleswig-Holstein ein neues Behandlungsmodell für Patienten mit diabetischem Fußsyndrom (DFS) ins Leben gerufen. Das soll die Wundversorgung von Diabetikern erheblich verbessern. Betreuung durch Haus- und Fachärzte sowie Orthopädietechniker, Pflegedienste und Apotheken werden noch enger miteinander vernetzt. Rechtsgrundlage des Modells ist ein Selektivvertrag zur integrierten Versorgung, den wir mit der Arbeitsgemeinschaft der Diabetes-Schwerpunktpraxen in Schleswig-Holstein geschlossen haben. Die evaluierbare Dokumentation übernahm die Kassenärztliche Vereinigung Schleswig-Holstein als Managementgesellschaft.

Eckpfeiler der Therapie

Wichtige Säule des Behandlungskonzepts ist die Einbindung der Patienten. Verbandmittel auf Rezept werden daher direkt an die behandelnde Praxis ausgeliefert. Diese bespricht dann mit dem Patienten die Details seiner Therapie, wie die Wahl eines geeigneten Verbandmittels und die Häufigkeit der Verbandwechsel. Als weitere Säule der Therapie wurden zusätzlich 30 Wundassistentinnen ausgebildet, die mit den Patienten ein Gehtraining absolvieren.

Behandlungserfolg

Seit 2011 nahmen 313 Patienten in fünf Fußnetzen mit inzwischen 110 Ärzten an dem Modell teil. 2013 signalisierten erste Zwischenergebnisse einen Erfolg des Behandlungskonzepts. Während sich die Zahl der Vertragsteilnehmer erhöht hat, ist der Schweregrad der Erkrankungen kontinuierlich gesunken, weil Wunden früher erkannt und behandelt werden. Dadurch hat sich auch die Amputationsrate verringert.

Die Wartezeit bis zur Erstbehandlung bei Ärzten und Orthopädietechnikern sowie die Behandlungsdauer an sich sind kürzer geworden.

Zwischenbilanz

Auch die finanzielle Seite des Behandlungsmodells gibt grünes Licht für eine Weiterführung. Die geringeren Krankenhauskosten kompensieren die gestiegenen Ausgaben für Heil- und Hilfsmittel. Die bessere Versorgung des DFS gestaltet sich wirtschaftlich. ■

Geh nicht immer auf dem vorgezeichneten Weg, der nur dahin führt, wo andere bereits gegangen sind.

Alexander Graham Bell (1847–1922), britisch-US-amerikanischer Erfinder und Unternehmer



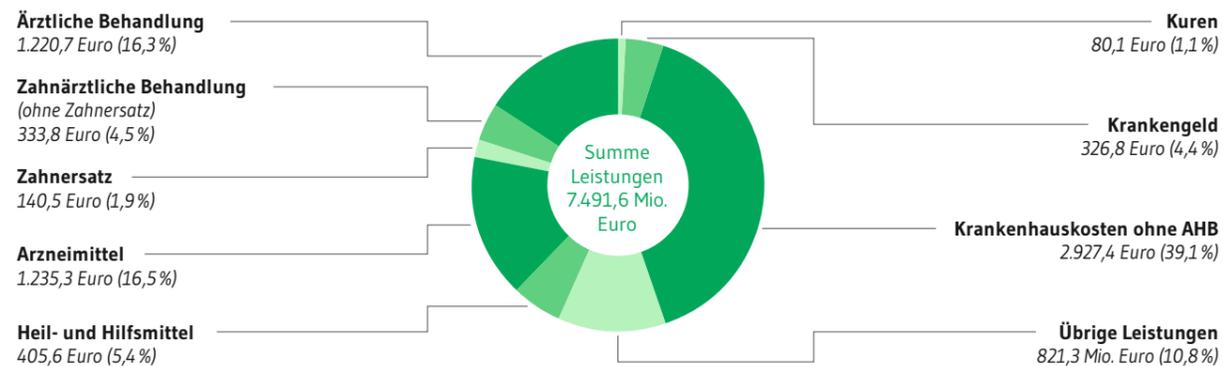
Krankenversicherung

Versicherten- und Finanzentwicklung der Krankenversicherung 2013 (Jahresdurchschnitt)

	2012	2013
Mitglieder		
Versicherungspflichtige Mitglieder	1.160.135	1.173.243
■ weiblich	484.646	493.380
■ männlich	675.489	679.863
Freiwillig versicherte Mitglieder	100.408	102.247
Rentner	682.365	669.534
Insgesamt	1.942.908	1.945.024
Mitversicherte Familienangehörige	798.396	785.049
AOK-Versicherte insgesamt	2.741.304	2.730.073
Gesamteinnahmen und -ausgaben absolut (in Euro)		
Einnahmen	7,740 Mrd.	7,9446 Mrd.
Ausgaben	7,634 Mrd.	7,9684 Mrd.
Überschuss (+)/Defizit (-)	+ 106 Mio.	- 23,8 Mio.
Gesamteinnahmen und -ausgaben je Versicherten (in Euro)		
Einnahmen	2.823,57	2.910,02
Ausgaben	2.784,83	2.918,74
Überschuss (+)/Defizit (-)	+ 38,74	- 8,72
Finanzausgleiche und Zuweisungen aus dem Gesundheitsfonds (in Euro)		
Absolut	7,658 Mrd.	7,870 Mrd.
Je Versicherten	2.793,71	2.882,71
Leistungsausgaben absolut (in Euro)		
Absolut	7,181 Mrd.	7,4916 Mrd.
Je Versicherten	2.619,54	2.744,12
Dienstleistungen (in Euro)		
Absolut	381,5 Mio.	397,7 Mio.
Je Versicherten	139,14	145,69

Stand: 31. Dezember 2013

Struktur der Ausgabenverteilung* der Krankenversicherung im Jahr 2013** (in Mio. Euro)



* sachbezogene Darstellung
** Einzelergebnisse (gerundet)

Krankenversicherung

Ausgabenbereiche* der Krankenversicherung 2013 (in Euro)

	2012	2013
Ärztliche Behandlung		
Absolut	1,117 Mrd.	1,221 Mrd.
Je Versicherten	407,58	447,13
Zahnärztliche Behandlung (ohne Zahnersatz)		
Absolut	299,6 Mio.	333,8 Mio.
Je Versicherten	109,31	122,26
Zahnersatz		
Absolut	136,6 Mio.	140,5 Mio.
Je Versicherten	49,82	51,48
Arzneimittel		
Absolut	1,223 Mrd.	1,235 Mrd.
Je Versicherten	446,21	452,48
Heil- und Hilfsmittel (u. a. Krankengymnastik, Massagen, Rollstühle)		
Absolut	392,4 Mio.	405,6 Mio.
Je Versicherten	143,15	148,50
Krankengeld		
Absolut	294,3 Mio.	326,9 Mio.
Je Versicherten	107,34	119,73
Krankenhauskosten (ohne AHB)		
Absolut	2,851 Mrd.	2,927 Mrd.
Je Versicherten	1.040,04	1.072,29
Kuren		
Vorsorgekuren	1,8 Mio.	1,7 Mio.
Rehabilitationsmaßnahmen (Reha)	8,8 Mio.	10,5 Mio.
Anschlussheilbehandlungen (AHB)	50,2 Mio.	47,3 Mio.
Mütter-/Väter-Kuren	19,6 Mio.	20,6 Mio.
Absolut	80,4 Mio.	80,1 Mio.
Je Versicherten	29,33	29,38
Übrige Leistungen		
Fahrtkosten	204,6 Mio.	224,5 Mio.
Mutterschaftshilfe	152,5 Mio.	146,7 Mio.
Häusliche Krankenpflege	186,2 Mio.	209,4 Mio.
Vorsorge/Früherkennung	115,5 Mio.	108,1 Mio.
Leistungen im Ausland	14,2 Mio.	12,8 Mio.
Haushaltshilfe	4,0 Mio.	4,5 Mio.
Ergänzende Reha	51,9 Mio.	55,1 Mio.
Sonstige Hilfen	8,8 Mio.	9,1 Mio.
Mehrleistungen im Rahmen der integrierten Versorgung	21,0 Mio.	23,6 Mio.
Disease-Management-Programme (DMP)	0,2 Mio.	0,1 Mio.
Sonstige Leistungen	27,8 Mio.	27,4 Mio.
Absolut	786,7 Mio.	821,3 Mio.
Je Versicherten	286,75	300,84

* sachbezogene Darstellung

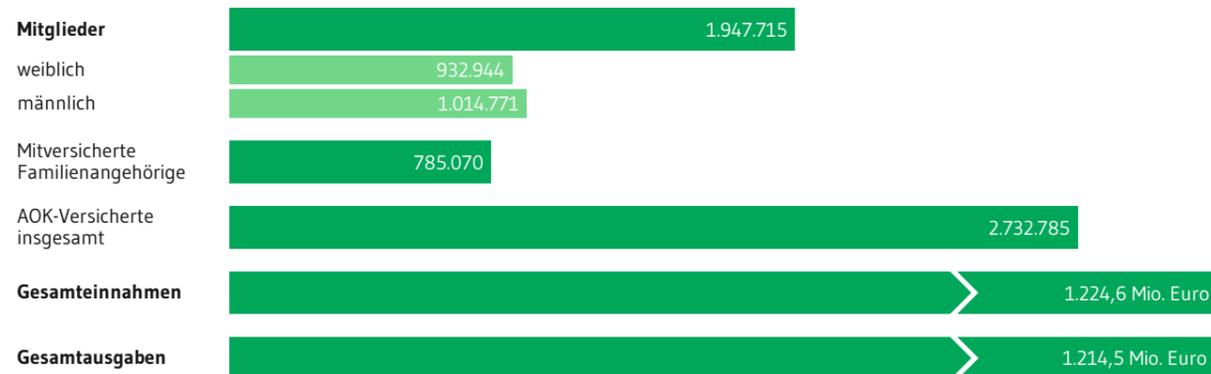
Pflegeversicherung

Mitgliederentwicklung der Pflegeversicherung 2013 (Jahresdurchschnitt)

	2012	2013
Mitglieder	1.945.799	1.947.715
■ weiblich	932.984	932.944
■ männlich	1.012.815	1.014.771
Mitversicherte Familienangehörige	798.415	785.070
Versicherte Pflegekasse insgesamt	2.744.214	2.732.785
Beitragssätze (in Prozent)		
Bundeseinheitlicher Beitragssatz	1,95	2,05
Beitragszuschlag für Kinderlose	0,25	0,25
Gesamteinnahmen und -ausgaben absolut (in Euro)		
Einnahmen	1.170,5 Mio.	1.224,6 Mio.
Ausgaben	1.167,1 Mio.	1.214,5 Mio.
Leistungsausgaben (in Euro)		
Absolut	1.120,8 Mio.	1.165,3 Mio.
davon für ambulante Pflege		
Absolut	535,8 Mio.	567,1 Mio.
davon für vollstationäre Pflege		
Absolut	548,1 Mio.	543,9 Mio.
davon übrige Leistungen		
Absolut	36,9 Mio.	54,3 Mio.

Stand: 31. Dezember 2013

Die Pflegeversicherung der AOK NordWest im Jahresdurchschnitt 2013



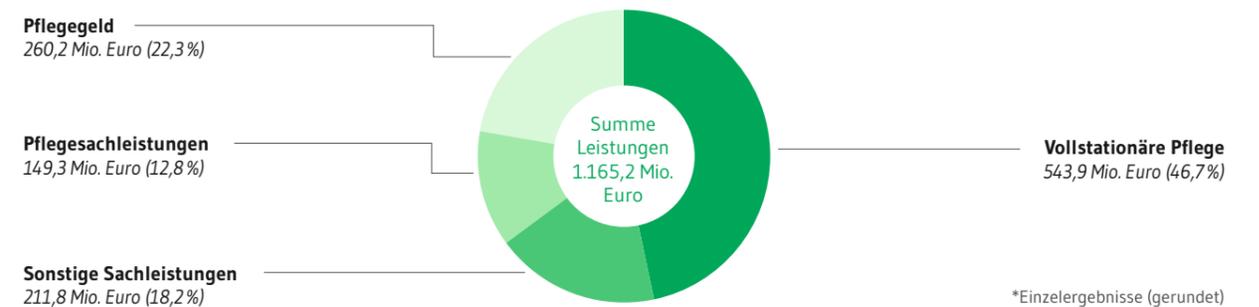
Pflegeversicherung

Ausgabenbereiche der Pflegeversicherung 2013 (in Euro)

	2012	2013
Pflegegeld		
Stufe 0		5,2 Mio.
Stufe I	111,2 Mio.	122,0 Mio.
Stufe II	92,3 Mio.	96,9 Mio.
Stufe III	36,3 Mio.	36,1 Mio.
Insgesamt	239,8 Mio.	260,2 Mio.
Pflegesachleistungen		
Stufe 0		2,2 Mio.
Stufe I	51,8 Mio.	56,3 Mio.
Stufe II	63,0 Mio.	65,9 Mio.
Stufe III	24,4 Mio.	24,5 Mio.
Härtefälle	0,4 Mio.	0,4 Mio.
Insgesamt	139,6 Mio.	149,3 Mio.
Sonstige Sachleistungen		
Häusliche Pflege bei Verhinderung der Pflegepersonen	28,6 Mio.	33,8 Mio.
Pflegehilfsmittel und technische Hilfsmittel	21,6 Mio.	24,5 Mio.
Leistungen für Pflegepersonen	53,3 Mio.	54,2 Mio.
Häusliche Beratungseinsätze	1,1 Mio.	1,1 Mio.
Zusätzliche Betreuungsleistungen	49,9 Mio.	54,2 Mio.
Pflegerberatung	1,9 Mio.	1,9 Mio.
Tages-/Nachtpflege	13,1 Mio.	14,6 Mio.
Kurzzeitpflege	23,7 Mio.	26,1 Mio.
Weiterentwicklung der Versorgungsstruktur		1,4 Mio.
Insgesamt	193,2 Mio.	211,8 Mio.
Vollstationäre Pflege		
Stufe I	184,6 Mio.	183,1 Mio.
Stufe II	222,2 Mio.	218,7 Mio.
Stufe III	121,2 Mio.	121,1 Mio.
Härtefälle	3,2 Mio.	3,9 Mio.
Pflege in Einrichtungen für Behinderte	16,8 Mio.	17,0 Mio.
Bonuszahlungen bei Rückstufung	0,1 Mio.	0,06 Mio.
Insgesamt	548,1 Mio.	543,9 Mio.

Stand: 31. Dezember 2013

Struktur der Ausgabenverteilung der Pflegeversicherung im Jahr 2013*



*Einzelergebnisse (gerundet)

Arbeitgeberaufwendungen

Erstattungsquoten/Umlagensätze (in Prozent)

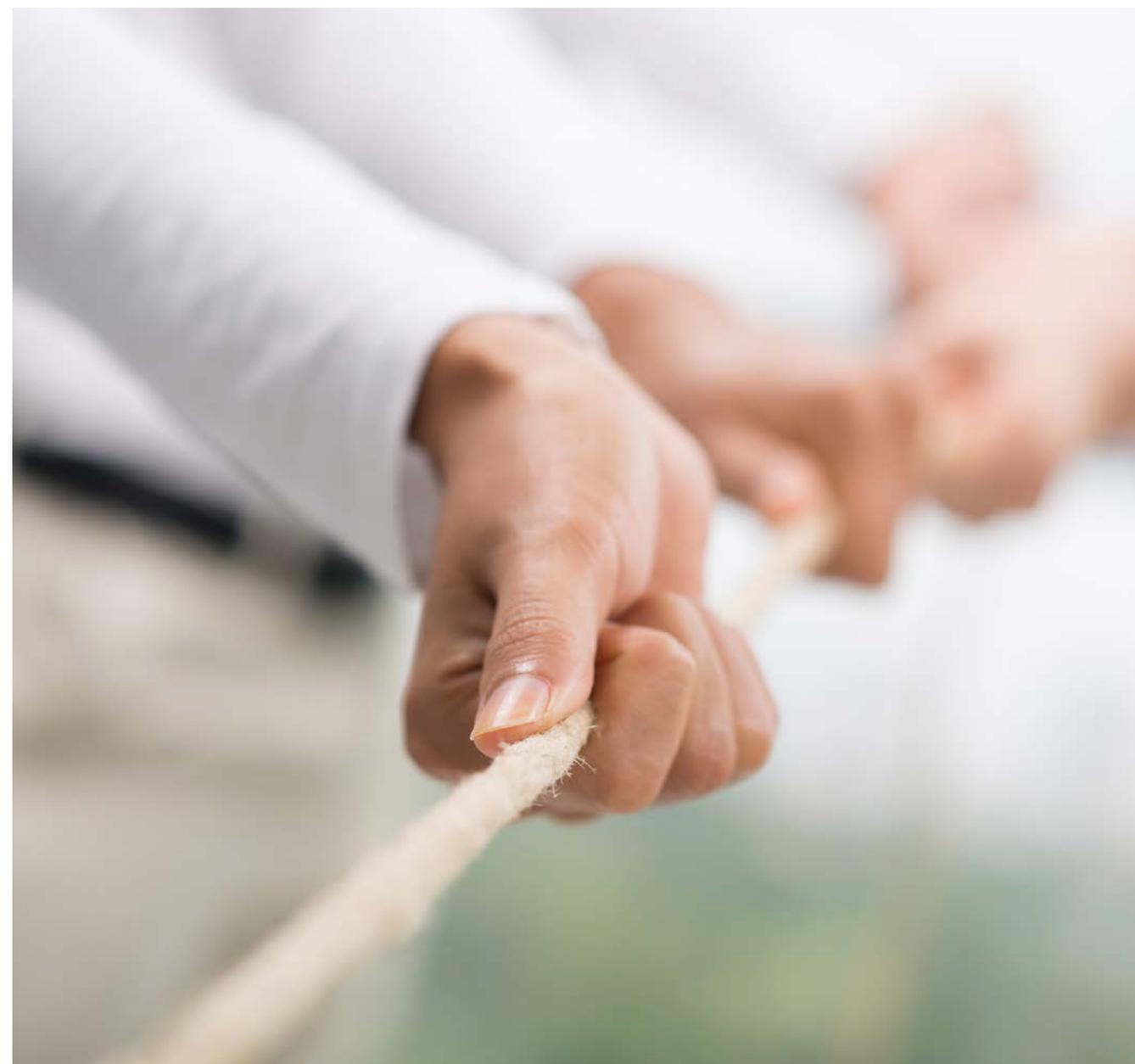
	2012	2013
U1 (Erstattungen bei Krankheit)		
40	1,30	–
(Anhebung des Erstattungssatzes ab 2013) 50	–	1,30
60	2,00	2,00
70	2,50	2,50
80	3,80	3,80
U2 (Erstattungen bei Mutterschaft)		
100	0,30	0,30

Stand: 31. Dezember 2013

Gesamteinnahmen und -ausgaben (in Euro)

	2012	2013
U1 (Erstattungen bei Krankheit)		
Einnahmen	127,0 Mio.	129,3 Mio.
Ausgaben	119,0 Mio.	129,4 Mio.
Überschuss (+)/Defizit (-)	+ 8,0 Mio.	– 0,1 Mio.
U2 (Erstattungen bei Mutterschaft)		
Einnahmen	68,0 Mio.	70,5 Mio.
Ausgaben	61,0 Mio.	69,1 Mio.
Überschuss (+)/Defizit (-)	+ 7,0 Mio.	+ 1,4 Mio.
Erstattungsfälle absolut		
U1	372.323	399.482
U2	12.591	13.612

Stand: 31. Dezember 2013



Impressum

Herausgeber

AOK NordWest – Die Gesundheitskasse.

Verantwortlich

Martin Litsch

Redaktion

Thies Kroll, Reinhard Wunsch

Stand

Oktober 2014

Auflage

1.500 Exemplare

Anschrift

AOK NordWest, Kopenhagener Straße 1
44269 Dortmund

Telefon

0231 4193-0

E-Mail

kontakt@nw.aok.de

Internet

www.aok.de/nw

Gestaltung und Text

New Communication GmbH & Co. KG, Marketing-
und Werbeagentur
Jägersberg 23, 24103 Kiel
www.new-communication.de

Druck

A.C. Ehlers Medienproduktion GmbH
Werftbahnstraße 8, 24143 Kiel
www.ac-ehlers.de

Fotos: AOK NordWest, Avenue Images, Panthermedia