

# AOK NordWest

Bilanz 2014



**AOK NordWest**

Über 190 Kundencenter in Westfalen-Lippe und Schleswig-Holstein.

Internet: [aok.de/nw](http://aok.de/nw)

Kostenfreies 24-Stunden-Telefon: 0800 265 5000

**AOK NordWest – Gesundheit in besten Händen.**





# Inhaltsverzeichnis

	Seite
<b>VORWORT</b>	
AOK NordWest – Zukunft in besten Händen	4
<b>WIR ÜBER UNS</b>	
AOK NordWest – Zahlen und Fakten	7
Selbstverwaltung – Konstante Weitsicht	8
<b>IM FOKUS</b>	
Bildungszentren der AOK NordWest	11
Chancengleichheit	12
Unternehmenskultur	15
Kindergesundheit	16
Kompetenzcenter Medizin	19
EDV & Kommunikationstechnik	20
Individuelles Gesundheitsmanagement	23
Personalstrategie	24
Marketing	27
Selbsthilfeförderung	28
Finanzen	31
Service	32
<b>BILANZ 2014</b>	
Krankenversicherung	34
Pflegeversicherung	36
Arbeitgeberaufwendungen	38
Impressum	39

AOK NORDWEST

## Zukunft in besten Händen

In der Selbstverwaltung der AOK NORDWEST entscheiden Versicherte und Arbeitgeber durch ihre gewählten Vertreterinnen und Vertreter über wesentliche Belange der Sozialversicherung. Auch 2014 löste der Verwaltungsrat anstehende Probleme im Interesse unserer Kunden und Geschäftspartner.

### Mit drei Buchstaben zum Erfolg

Dynamik, Neugierde und Akzeptanz werden bei der AOK NORDWEST buchstäblich großgeschrieben. Das Kulturprojekt AOK NORDWEST DNA fördert ein gemeinsames Selbstverständnis, kollektive Ziele und gesunde Arbeitsbedingungen. Gemeinsam ist das Schlüsselwort – denn nur wenn alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Unternehmenswerte mittragen, formt sich daraus das Wesen der AOK NORDWEST.

### Arbeitgeber mit Köpfchen

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter finden bei uns einen sicheren Arbeitsplatz mit viel Freiraum zur persönlichen Weiterentwicklung. Das sind nur zwei der vielen Pluspunkte, die die AOK NORDWEST zu einem attraktiven Arbeitgeber machen. Mit derzeit fast 500 Auszubildenden investieren wir stark in den eigenen Nachwuchs. Auch nach der Ausbildung stehen unseren Beschäftigten alle Weiterbildungstüren offen: zum Beispiel in den beiden AOK-eigenen Bildungszentren in Dortmund und Wahlstedt.

### Stabile Verhältnisse

Das Gesetz zur Weiterentwicklung der Finanzstruktur und Qualität in der gesetzlichen Krankenversicherung (GKV-FQWG) senkte den allgemeinen Beitragssatz von 15,5 auf 14,6 Prozent. Das Defizit dürfen Krankenkassen mit Zusatzbeiträgen auffangen. Mit einem stabilen Zusatzbeitrag von 0,9 Prozent bleibt für unsere Versicherten alles beim Alten.

### Die Leistung zählt

Mehr als der Durchschnitt – nach diesem Grundsatz bietet die AOK NORDWEST ihren Versicherten zahlreiche Extraleistungen an. Vor allem in Sachen Familiengesundheit konnten wir uns 2014 vom Wettbewerb unterscheiden. Nicht zuletzt führte eine konsequente Produkt- und Servicepolitik dazu, dass die AOK NORDWEST weiterhin auf Wachstumskurs ist.

### Übersicht auf ganzer Linie

Transparenz ist bei der AOK-PatientenQuittung das Stichwort. Über diesen Online-Dienst erhalten unsere Versicherten Einblick in das Gros der ärztlichen Leistungen. Mehrere Zehntausend Versicherte nutzen diesen Service bereits. Seit 2014 können die Kunden neben ärztlichen Terminen und Behandlungskosten auch Kosten für außerärztliche Leistungen wie für die Fahrten und Haushaltshilfen einsehen. Damit reagiert die AOK NORDWEST auf einen von vielen Versicherten geäußerten Wunsch.

### Mit Vollgas in die Zukunft

Im Interesse unserer Kunden und Geschäftspartner ist auch die Einführung unserer neuen Software oscar®. Sie ermöglicht uns eine deutlich effizientere Arbeitsweise und erlaubt es uns damit, unsere Ressourcen so wirkungsvoll wie möglich einzusetzen. 2014 stand ganz im Sinne der organisatorischen Vorbereitungen für den abschließenden Systemtausch. Dank zahlreicher Workshops und intensivem Erfahrungsaustausch sind wir bestens gerüstet für einen reibungslosen Wechsel.

Was wir im Geschäftsjahr 2014 noch bewegten, lesen Sie in dieser Bilanz. Wir wünschen Ihnen viel Vergnügen. ■



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

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

**Martin Litsch**  
Vorstandsvorsitzender  
der AOK NORDWEST

**Dr. Martina Niemeyer**  
Stellvertretende Vorstands-  
vorsitzende der AOK NORDWEST

**Tom Ackermann**  
Mitglied des Vorstands  
der AOK NORDWEST



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 20,1 Milliarden EUR<sup>1)</sup> zählen wir auch 2014 zu den zehn finanzkräftigsten gesetzlichen Krankenkassen Deutschlands.

In den Regionen Nord und West stehen 6.770 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 Mitglieder und Mitarbeiter

<b>Versicherte</b>	<b>2.726.636</b>
<b>Mitglieder</b>	<b>1.951.719</b>
<b>Betreute Arbeitgeber<sup>1)</sup></b>	<b>169.000</b>
<b>Regionaldirektionen</b>	<b>17</b>
<b>Niederlassungen</b>	<b>67</b>
<b>Kundencenter</b>	<b>über 190</b>
<b>Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter<sup>2)</sup></b>	<b>6.770</b> davon 2.070 (30,6 %) männlich und 4.700 (69,4 %) weiblich; 37,9 % Teilzeit
<b>Durchschnittsalter der Mitarbeiter</b>	<b>46 Jahre</b> ohne Auszubildende
<b>Auszubildende<sup>3)</sup></b>	<b>488</b>
<b>Kassenbezirk</b>	<b>Bundesland Schleswig-Holstein (Region Nord); Regierungsbezirke Arnsberg, Detmold und Münster im Bundesland Nordrhein-Westfalen (Region West)</b>
<b>Größe des Kassenbezirks</b>	<b>15.731 km<sup>2</sup> (Region Nord)</b> <b>21.418 km<sup>2</sup> (Region West)</b>

Stand: 31. Dezember 2014

<sup>1)</sup> gerundet<sup>2)</sup> ohne Beurlaubte und Auszubildende<sup>3)</sup> Ausbildung zum/zur Sozialversicherungsfachangestellten, Fachinformatiker/-in (Bereich Anwendungsentwicklung), Kaufmann/-frau für Bürokommunikation

### Die Umsätze (in EUR)

#### Haushaltsvolumen

<b>Krankenversicherung</b>	<b>8.300.000.000</b>
<b>Pflegeversicherung</b>	<b>1.255.000.000</b>
<b>Ausgleich Arbeitgeberaufwendungen</b>	<b>226.000.000</b>
<b>Auftragsgeschäft</b>	<b>10.317.000.000</b>
<b>Gesamt</b>	<b>20.098.000.000</b>

#### Durchschnittlicher Umsatz je

<b>Arbeitstag</b>	<b>80.391.000</b>
<b>Stunde</b>	<b>10.049.000</b>
<b>Minute</b>	<b>167.000</b>
<b>Sekunde</b>	<b>2.791</b>

Stand: 31. Dezember 2014

### Die Vertragspartner

<b>Niedergelassene Vertragsärzte</b>	<b>16.696</b>
<b>Psychologische Psychotherapeuten</b>	<b>2.428</b>
<b>Niedergelassene Vertragszahnärzte</b>	<b>6.797</b>
<b>Kieferorthopäden</b>	<b>505</b>
<b>Krankenhäuser</b> davon 4 Universitätskliniken	<b>254</b>
<b>Apotheken</b>	<b>2.477</b>
<b>Sonstige Heilpersonen</b> z. B. Physiotherapeuten, Logopäden, Ergotherapeuten, Podologen	<b>13.950</b>
<b>Träger des Rettungsdienstes</b> davon 8 private Träger	<b>42</b>
<b>Gesundheitshandwerker und Lieferanten von Hilfsmitteln</b>	<b>10.050</b>

Stand: 31. Dezember 2014 (teilweise gerundet)

## Selbstverwaltung

## Konstante Weitsicht

### Im Jahr 2014 brachte die Selbstverwaltung der AOK NordWest für die Versicherten der Gesundheitskasse in Westfalen-Lippe und Schleswig-Holstein eine bedeutende Beitragsentscheidung auf den Weg.

Das wichtigste Thema der Vertreterinnen und Vertreter im Verwaltungsrat im Jahr 2014 ergab sich aus dem Gesetz zur Weiterentwicklung der Finanzstruktur und Qualität in der gesetzlichen Krankenversicherung (GKV-FQWG). Dieses Gesetz ordnet die Finanzierung in der gesetzlichen Krankenversicherung neu. Es legt fest, dass der allgemeine Beitragssatz, je zur Hälfte von Versicherten und Arbeitgebern getragen, zum 1. Januar 2015 um 0,9 Prozent auf 14,6 Prozent gesenkt wurde.

Wie sollte das Defizit ausgeglichen werden, das sich durch diese Senkung ergab? Damit beschäftigte sich zunächst der sogenannte Schätzerkreis, dem Fachleute des Bundesversicherungsamtes (BVA) und des GKV-Spitzenverbandes sowie ggf. weitere fachlich ausgewiesene GKV-Finanzexperten angehören. Der Schätzerkreis kam zu dem Ergebnis, dass die Krankenkassen einen durchschnittlichen Zusatzbeitrag von 0,9 Prozent benötigen, um das durch die Senkung entstehende Defizit auszugleichen. Dieser Zusatzbeitrag ist ausschließ-

lich von den Versicherten zu tragen und von der Selbstverwaltung jeder Krankenkasse festzulegen.

#### Verantwortungsbewusstes Engagement

Über mehrere Sitzungen hinweg beriet sich der Verwaltungsrat der AOK NordWest intensiv über die Beitragssatzgestaltung für 2015. Die weitsichtige und behutsame Planung hat unseren Mitgliedern bereits in der Vergangenheit über viele Jahre stabile Beitragssätze garantiert. Auch jetzt kam die konsensorientierte Arbeit im Verwaltungsrat zu einem guten Resultat: Der bisherige Beitragssatz von insgesamt 15,5 Prozent bleibt bestehen. Seit dem 1. Januar 2015 wird zum gesetzlich festgeschriebenen Satz von 14,6 Prozent also von den Versicherten ein weiterer Anteil von 0,9 Prozent erhoben. Damit kann die AOK NordWest angemessen arbeiten, Arbeitgeber wie Versicherte können ihre Belastungen sicher planen.



#### Weitere Top-Themen im Verwaltungsrat

Neben der Beitragsgestaltung entschied der Verwaltungsrat auch über

- die Abnahme der Jahresrechnungen 2013 und die damit verbundene Entlastung des Vorstandes
- den Haushaltsplan 2015
- Änderungen der Satzung der AOK NordWest

#### AOK-Tag 2014

Am 28. Oktober veranstalteten wir den AOK-Tag in Dortmund. Namhafte Experten diskutierten die Herausforderungen, die die geplante Krankenhausreform der Bundesregierung auch für die Krankenkassen bedeutet. Die beiden Vorsitzenden des Verwaltungsrates der AOK NordWest forderten von der Politik und von den Krankenhausverbänden mutige und konsequente Entscheidungen, um die Versorgung der Patienten dauerhaft weiter zu verbessern und gleichzeitig die Krankenhauslandschaft strukturell zu optimieren. Dazu formulierten die Vorsitzenden einen eindringlichen Appell an die Regierung des Landes Nordrhein-Westfalen, notwendige Investitionen in angemessener Frist zu tätigen.

#### Gleichberechtigte Führung

Der Verwaltungsrat der AOK NordWest besteht aus 30 Mitgliedern: je 15 ehrenamtlichen Vertreterinnen und Vertreter der Versicherten und der Arbeitgeber. Gewählt werden sie bei den Sozialwahlen, die alle sechs Jahre stattfinden. Geführt wird der Verwaltungsrat von einer Doppelspitze aus zwei alternierenden Vorsitzenden, die sich jährlich abwechseln. ■



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.

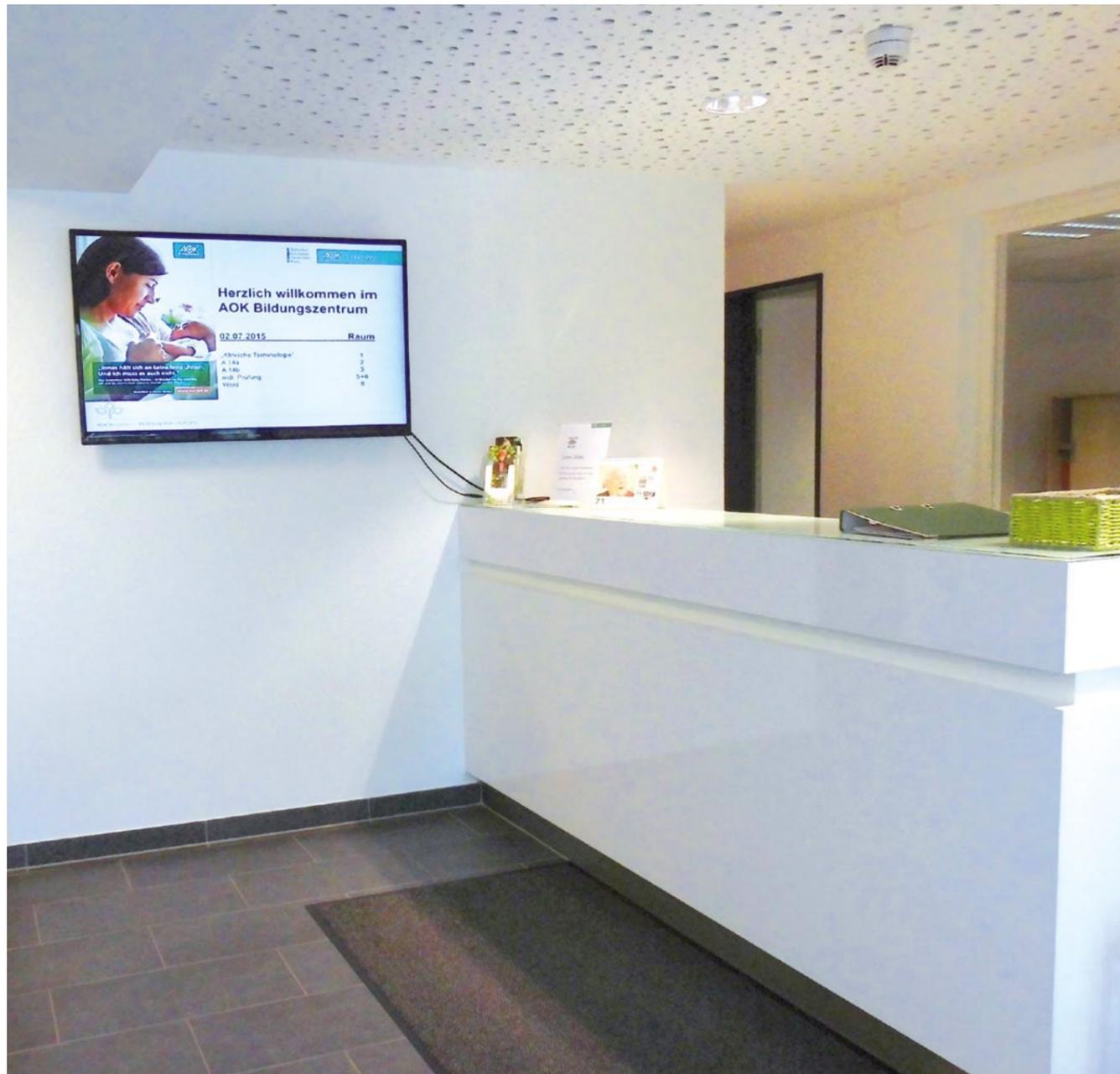
#### Der aktuelle Verwaltungsrat

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 Schmölder
Prof. Dr. Volker Verch	Bettina Schwerdt
Manfred Volmer	Bernhard Tenhofen
Prof. Beate Wiemann	Ingo Zoppa

Stand: Juni 2015

Bildungszentren der AOK NordWest

## Gründlich renoviert



**In einem gesunden Körper wohnt ein gesunder Geist, heißt es. Und sicherlich fühlt sich dieser in ansprechender Umgebung besonders wohl. Dann entfaltet sich der Lerneifer in den beiden Bildungszentren der AOK NordWest jetzt noch freier. Denn 2014 ließen wir unsere Einrichtungen in Dortmund und Wahlstedt mit großem Aufwand renovieren.**

Ziel war es, unseren internen Aus- und Weiterbildungsbetrieb funktional und baulich an die steigenden Anforderungen anzupassen. Zwei Jahre nahmen die sorgfältigen Planungen in Anspruch, um die Standorte zu modernisieren, sie freundlich, praktisch und einladend neu zu gestalten. Weil unsere Bildungsplätze begehrte Angebote sind, wurden die Räumlichkeiten deutlich vergrößert.

### Dem Lernen mehr Raum geben

Die Arbeiten sind mittlerweile abgeschlossen. Zuletzt wurden die Außenanlagen neu gestaltet und um weitere Parkflächen ergänzt. Die Lehrstätten für unsere Auszubildenden, für Betriebswirte und Teilnehmer anderer Kurse und Seminare erstrahlen damit in neuem Glanz. Haus Ardeyblick in Dortmund bietet nun 18 statt 10 Seminarräume und kann in 82 statt 60 Zimmern bis zu 155 Übernachtungsgäste beherbergen. In Wahlstedt hat besonders der sogenannte Altbau ein umfangreiches Verschönerungs- und Modernisierungsprogramm spendiert bekommen. Anstelle der alten Gemeinschaftsduschen nutzen die Gäste dort jetzt helle moderne Bäder in ihren Zimmern. Deren Zahl ist von 43 auf 57 mit insgesamt 89 Betten ausgebaut worden. Wahlstedt verfügt seit seiner Renovierung über 9 Seminarräume.

**Es gibt nur eines, was auf Dauer teurer ist als Bildung: keine Bildung.**

John Fitzgerald Kennedy (1917–1963), 35. Präsident der USA

Die Leiterinnen der hauswirtschaftlichen Einheiten vor Ort sind mit ihren Teams mittlerweile wieder in „ruhigem Fahrwasser“ angekommen. Alle sorgen für einen fantastischen Rahmen, in dem es sich gut lernen lässt.

Alles in allem bedeutet die gelungene Modernisierung der Bildungszentren eine zukunftsorientierte und -sichernde Investition in eine wichtige Säule des Unternehmens – die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der AOK NordWest. ■



## Chancengleichheit

## Zukunftsaussichten für alle

**Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollen ihre individuellen Stärken voll entfalten können. Davon profitieren wir als Unternehmen. Es ist aber auch Teil unserer gesellschaftlichen Verantwortung. Der stellen wir uns sehr engagiert. Konsequenz setzt sich die AOK NordWest für die berufliche Chancengleichheit aller Mitarbeitergruppen ein.**

Wir wollen gleiche Möglichkeiten zum Einstieg und zum Aufstieg für alle Interessierten schaffen. Dazu setzen wir an verschiedenen Punkten gleichzeitig an. Ein Fokus unserer Bemühungen liegt in der gezielten Förderung von Frauen. Das geschieht mit einer Vielzahl von Methoden und Maßnahmen. Die bündeln wir aufeinander abgestimmt in unserem Frauenförderplan, dem FFP. Der gilt 2014 in einer neu aufgelegten Fassung. Denn die Förderung von Frauen ist eine langfristig angelegte Strategie der AOK NordWest, aber auch eine konkrete Forderung der Politik. Das Landesgleichstellungsgesetz in Nordrhein-Westfalen verpflichtet Unternehmen, einen Frauenförderplan aufzustellen und intern umzusetzen. Regelmäßig wird dieser Plan veränderten Rahmenbedingungen wie gesellschaftlichen und politischen Entwicklungen, aber auch Erfordernissen und Möglichkeiten der AOK NordWest angepasst. Alle drei Jahre verabschiedet unser Vorstand eine überarbeitete Version. Der Geschäftsbereich Personal, die Gleichstellungsbeauftragten und der Gesamtpersonalrat wirken bei der Formulierung mit.

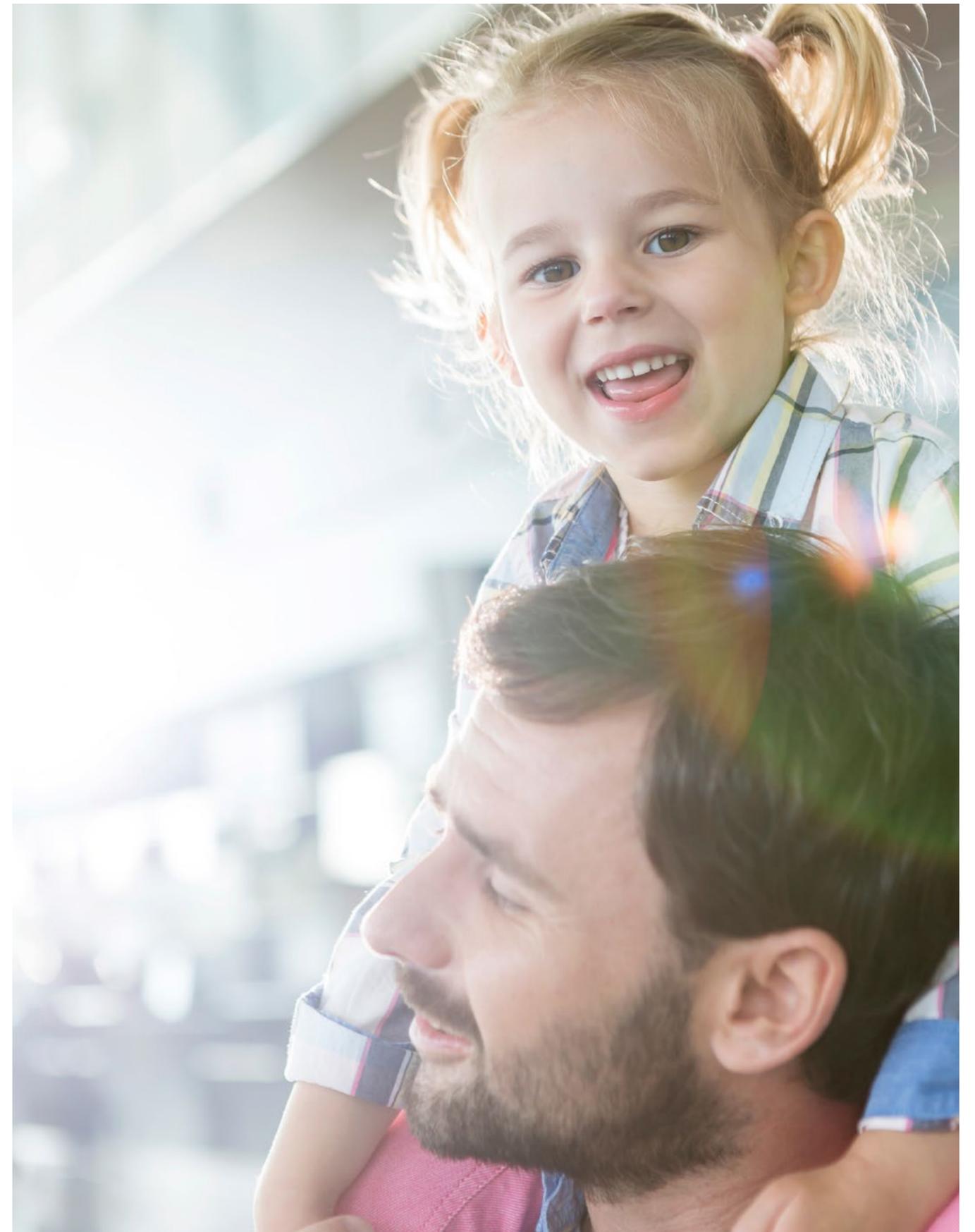
## Familie und Beruf vereinbar machen

In seiner aktuell gültigen Fassung nimmt sich der FFP die Förderung von Frauen noch konkreter als seine Vorgänger zum Ziel. Dazu betont er die wichtige Rolle von Führungskräften bei der Durchsetzung unserer Gleichberechtigungsbemühungen. Zum einen, weil sie die Förderpolitik noch aktiver unterstützen sollen. Zum anderen sind sie ein unmittelbares Ziel der Förderung: Wir wollen mehr Frauen in Führungsrollen. Einen Anteil von 50 Prozent streben wir an. Dazu werden geeignete Mitarbeiterinnen jetzt noch verbindlicher motiviert, sich auf ausgeschriebene Führungspositionen zu bewerben. Und schließlich regelt der FFP klar die Rückkehr von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nach einer Elternzeit.

## Hindernisse überwinden ist ein Vollgenuss des Daseins.

Arthur Schopenhauer (1788–1860), deutscher Philosoph und Autor

Immer noch tragen Frauen allgemein einen größeren Anteil an der Arbeit im Haushalt und an der Kinderbetreuung. Dies auszugleichen liegt in gesamtgesellschaftlicher Verantwortung. Ein Ziel, das es zu unterstützen gilt. Gleiche Chancen für Männer und Frauen im Unternehmen zu schaffen, ist unsere Aufgabe. ■





## Unternehmenskultur

# Was uns gemeinsam bewegt

**In einer großen Organisation wie der AOK NordWest bestimmen ein gemeinsames Selbstverständnis, kollektive Ziele und gesunde Arbeitsbedingungen den Unternehmenserfolg mit. Diese Themen rückt das Kulturprojekt AOK NordWest DNA in den Mittelpunkt. DNA steht für Dynamik, Neugierde und Akzeptanz. Seit 2013 hat sich in unserem Unternehmen viel getan.**

Mit dem langfristig angelegten Projekt wollen wir noch klarer herausarbeiten, wer wir sind, welche Ziele wir verfolgen und wie wir miteinander umgehen wollen. So wie die DNA die biologischen Erbinformationen eines Lebewesens in einem zentralen Molekülstrang bündelt, laufen bei der AOK NordWest alle Teilaspekte unseres Selbstverständnisses zusammen. Einige wichtige Elemente dieser Wesenssuche stecken bereits im Projektnamen.

### Auf dem Weg zu einer neuen Führungskultur

Das Projekt durchläuft verschiedene Phasen. Sie beleuchten die Aufgabe jeweils aus bestimmten Perspektiven. In den ersten Aktivitäten ging es um den Blick aufs Ganze, um ein gemeinsames Selbstverständnis und darum, ein prägnantes Leitbild mit strategischen Zielen zu formulieren. 2014 stand die Entwicklung einer zu uns passenden Führungskultur im Zentrum der Aktivitäten.

In diesem Rahmen wurden unter anderem gemeinsame Führungsgrundsätze definiert und mit allen Beschäftigten besprochen. Zu ihnen gehören Verantwortungsübernahme, Wertschätzung, Feedback und Kommunikation.

Zusammen fördern sie das positive Miteinander. Nun gilt es, diese Grundsätze im Alltag mit Leben zu füllen und in alle Bereiche unserer Arbeit einzubringen.

Doch Unternehmens- und Führungskultur sind weitreichende Themen. Um möglichst viele Aspekte aufzugreifen, verteilen wir die Aufgaben auf zwei weitere Projektstränge: AOK SIGN entwickelt die Markenwerte der AOK (Sicher-

heit, Innovation, Gesundheit und Nähe) im Zusammenhang mit der Arbeitgebermarke weiter, während AOKgesund die interne betriebliche Gesundheitsförderung forciert. Denn wir wollen auch eine gesündere Unternehmenskultur in der AOK NordWest etablieren.

## Wer hohe Türme bauen will, muss lange beim Fundament verweilen.

Dr. h. c. Anton Bruckner (1824–1896), österreichischer Komponist

### Unsere DNA hat viele Wurzeln

Unsere Beschäftigten sind in einem weiten Gebiet an über 190 Standorten tätig. Da gibt es zum Teil sehr unterschiedliche Bedingungen. Manche Maßnahmen wie ein übergreifend einheitliches Informations- oder Qualitätsmanagement sind sinnvoll, notwendig und nutzbringend. Andere Veränderungen müssen individuell vor Ort entwickelt werden. Zur AOK NordWest DNA gehört auch, dass wir unsere regionale Streuung als bereichernde Vielfalt erkennen und von vielen unterschiedlichen Erfahrungen profitieren.

Die Veränderungen, die sich aus der Projektarbeit ergeben, sollen uns nachhaltig stärken. Deshalb nehmen wir uns Zeit für AOK NordWest DNA. Auch in den nächsten Jahren werden wir gemeinsam unsere DNA entschlüsseln, um unser Potenzial noch besser auszuschöpfen. ■

## Felix Fit bringt Kinder in Schwung

**Aktuelle Studien zeigen: Selbst Kinder bewegen sich heute zu wenig. Mindestens eine Stunde täglich sollten sie körperlich aktiv sein, um sich gesund zu entwickeln. Aber nur etwa ein Drittel aller Kinder im Kindergarten-Alter erfüllt diese Richtlinie der Weltgesundheitsorganisation WHO. Höchste Zeit gegenzusteuern, findet Felix Fit.**

Der oft beklagte Bewegungsmangel, der viele gesundheitliche Risiken mit sich bringt, ist kein reines Erwachsenen-Phänomen. Auch viele Kinder sind bereits zu inaktiv – sie spielen nur noch selten draußen. Das Kita-Konzept Felix Fit macht Mädchen und Jungen im Vorschulalter Beine. Die Idee haben die AOK NordWest und die Asklepios Weserbergland-Klinik Hörter gemeinsam entwickelt. Das Präventionsangebot soll die natürliche Lust fördern, sich zu bewegen, aber auch insgesamt frühzeitig die Weichen für eine aktive, gesunde und bewusste Lebensführung stellen.

### Luft und Bewegung sind die eigentlichen geheimen Sanitätsräte.

Theodor Fontane (1819–1898), deutscher Schriftsteller

Im Zentrum des Programms steht die körperliche Aktivität. Angeleitet von der Figur Felix Fit lernen die Kinder Übungen und Bewegungsspiele. Die fördern sie motorisch, von der Ausdauer, Kraft und Beweglichkeit bis zur Koordination und Entspannung. Gleichzeitig stärkt das Programm die psychosozialen Ressourcen der Kinder wie Wohlbefinden, Selbstwirksamkeit, Wissen, Körpergefühl und soziale Fähigkeiten. Und weil Felix Fit Eltern und Erzieher mit speziellen Angeboten wie Schulungen einbezieht, ist das Konzept besonders wirksam, wie wissenschaftliche Untersuchungen zeigen.

### Langfristig gesundheitsfördernd

Das Karlsruher Institut für Technologie (KIT) hat die Umsetzung von Felix Fit in Kindertagesstätten wissenschaftlich begleitet. 76 Einrichtungen wurden dabei untersucht, die als Pilot-Partner teilgenommen haben. Im Ergebnis belegt die Studie ganz klar: Felix Fit funktioniert. Das Programm ist praktisch, unkompliziert umzusetzen und es regt die Kinder tatsächlich an, sich zu bewegen – und zwar weit über die Dauer des eigentlichen Programms hinaus. Ein wichtiger Grund dafür ist, dass die Eltern ganz gezielt als Vorbilder für bewegungsaktives Verhalten mit in die Aktivitäten eingebunden werden. Zudem animiert Felix Fit die Einrichtungen, den einmal angeregten Bewegungsdrang der Kinder nachhaltig aufrechtzuerhalten und zu stärken. So nahmen fast alle Kitas nach Abschluss des Programms bewegungsfreundliche Umgestaltungen vor und schafften neue Spielgeräte an. Felix Fit ist also überaus erfolgreich an den Start gegangen. Darum bleibt er im Rennen: 2015 wird das Programm im gesamten Bereich der AOK NordWest eingesetzt und dabei auch auf Grundschulen ausgeweitet. ■



## Hilfe bei Behandlungsfehlern



**Auch Ärzte können Fehler machen. Solche Behandlungsfehler belasten die Betroffenen zum Teil schwer. Darum wünschen sich viele Menschen Unterstützung, wenn es zu so einem Fall kommt. Hilfe bekommen sie vom Kompetenzcenter Medizin der AOK NordWest.**

Mit den Folgen eines ärztlichen Behandlungsfehlers allein fertigwerden zu müssen ist für die Mehrheit eine beängstigende Vorstellung. Die AOK NordWest hat dazu eine repräsentative Umfrage in Auftrag gegeben. 77 Prozent der Befragten gaben an, dass sie von ihrer Krankenkasse vor allem Unterstützung erwarten, wenn der Verdacht auf einen Behandlungsfehler besteht. Fast 90 Prozent der Studienteilnehmer würden sogar begrüßen, wenn ihre Kasse in so einem Fall auch einen gerichtlichen Prozess zur Regulierung der Folgen aus dem Behandlungsfehler führt.

Über 11.000 AOK-Versicherte hat das Team um Priv.-Doz. Dr. med. habil. Holger Thomsen in dieser Zeit untersucht und beraten. In etwa 80 Prozent der Fälle stellte sich der Fehlerverdacht als unbegründet heraus. Diese Einschätzung des Kompetenzcenters akzeptieren die Menschen meist unkompliziert. Das liegt am Vertrauen, das sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erarbeiten. Sie nehmen sich die Zeit, Behandlungen und mögliche Folgen gründlich zu erläutern – Zeit, die die behandelnden Ärzte offenbar weniger zur Verfügung haben.

### Es ist eine große Dummheit, allein klug sein zu wollen.

François de La Rochefoucauld (1613–1680), französischer Schriftsteller

#### Vertrauenswürdige Anlaufstelle

Das AOK-Kompetenzcenter Medizin ist eine erstklassige Anlaufstelle, wenn eine fehlerhafte Behandlung vermutet wird. Denn klar ist: Nicht jeder gefühlte Arztfehler stellt sich bei sachlicher Betrachtung tatsächlich als solcher heraus. Aber wie objektiv kann man sein, wenn man unter Schmerzen leidet oder sich von einer Operation erholt? Dafür behalten die Spezialisten im Kompetenzcenter ihren sachlichen Blick. Seit beinahe 15 Jahren gibt es die Einrichtung.

#### Kostenrisiko minimieren

Trotzdem ist es nicht immer mit Geduld allein getan: Bei knapp 2.300 Fällen erhärtete sich im Kompetenzcenter der Verdacht auf Behandlungsfehler. Die werden dann bestätigt und weiterverfolgt, durch die Ärzte des Kompetenzcenters und auch durch unsere Juristen. Scheitern Vergleichsverhandlungen der AOK mit den Versicherern der behandelnden Ärzte und Krankenhäuser, geht die AOK den Klageschritt. Davon profitieren auch die Patienten, wenn sie Schadenersatz oder Schmerzensgeld einklagen wollen: Sie können die Beweislage aus dem Prozess der AOK für ihre eigenen Klagen nutzen. Das reduziert das Prozesskostenrisiko erheblich – und dafür gab es 2014 vom Magazin ÖKO-TEST (Ausgabe 10/2014) in einem bundesweiten Vergleich von 44 Krankenkassen für die AOK NordWest den 1. Platz. ■

## Aufbruch in eine neue Welt

**Effizienz ist eines der unternehmerischen Kernziele der AOK NordWest. Wir wollen unsere Ressourcen so wirkungsvoll wie möglich für unsere Privatkunden und Geschäftspartner nutzen. An diesem Ziel arbeiten wir kontinuierlich, auch mit Einsatz immer leistungsfähigerer und nutzerfreundlicherer Software.**

Mehr als 30 Jahre nutzte die AOK NordWest ihre bisherigen Computerprogramme. Nun hat in unserer EDV ein neues Zeitalter angefangen. Im September 2014 begann ein Projektteam, unsere Datenverarbeitung endgültig komplett auf oscar® umzustellen. oscar® ist ein modernes, immens vielseitiges Software-Paket. Es kann in allen Bereichen unseres Unternehmens nutzbringend eingesetzt werden. Die verschiedenen Einzellösungen sind dabei nahtlos aufeinander abgestimmt. Künftig werden Meldewesen, Bestandsführung und Beitragsberechnung bei Privatkunden über oscar® vorgenommen – schneller, komfortabler und übersichtlicher als bisher. Wir werden dadurch deutlich weniger Papier verbrauchen und dank vereinfachter Arbeitsabläufe noch mehr Zeit für unsere unmittelbare Arbeit als modernes Dienstleistungsunternehmen und im Umgang mit den Kunden haben.

**Eines Tages werden Maschinen vielleicht denken können, aber sie werden niemals Phantasie haben.**

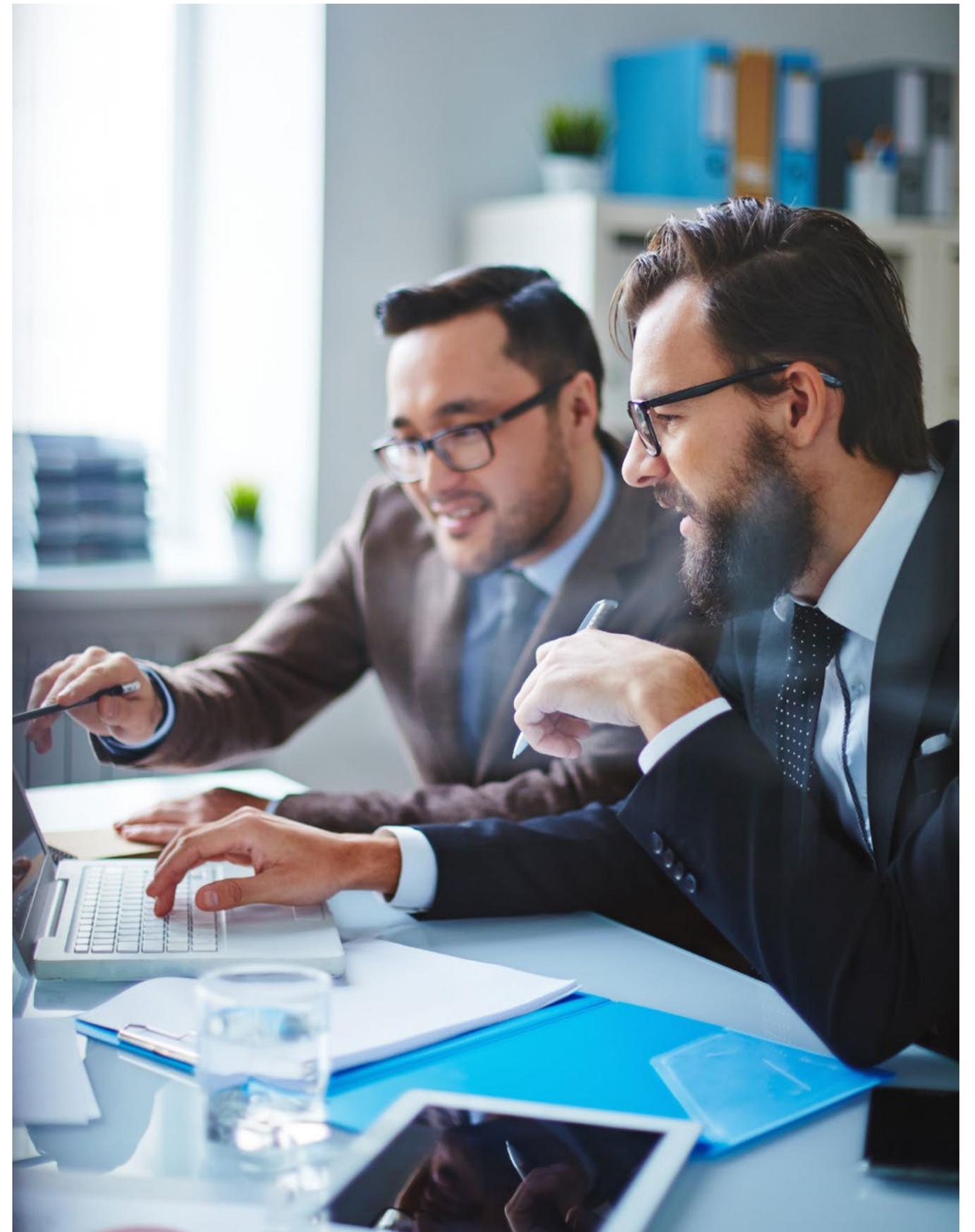
Theodor Heuss (1884–1963), Bundespräsident 1949–1959

### Eng verwobene Lösungen

Ab Oktober 2015 stellen wir auf das neue System um. Am reibungslosen Wechsel hat das Projektteam in zahlreichen Konzeptions-Workshops und Testreihen gearbeitet. Das Team ist aus Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aller betroffenen Fachabteilungen interdisziplinär zusammengesetzt. So flossen von Beginn an unterschiedlichste Fragestellungen aus allen erforderlichen Blickwinkeln ein. Für diese Fragen wurden pragmatische Lösungen im Sinne der künftigen Anwenderinnen und Anwender entwickelt und miteinander verwoben. Dabei ist die AOK NordWest in guter Gesellschaft: Alle anderen AOKs im Bundesgebiet setzen ebenfalls auf oscar®. Die AOK Bayern beispielsweise ist uns diesen Schritt voraus. Erfreulicherweise teilen die Kollegen ihre Erfahrungen: Für die Dauer der Einführung hat die AOK Bayern eine Mitarbeiterin und einen Mitarbeiter abgestellt, die ihr Know-how bei uns einbringen. 16.000 Schulungstage stellen sicher, dass alle Anwenderinnen und Anwender rechtzeitig mit dem neuen System vertraut sind.

### Geordnete Beziehungen

Mit der Einführung von oscar® ergänzen wir unsere EDV um einen weiteren Baustein: Ab Oktober 2015 nutzen wir eine leistungsfähige Software für das Kundenbeziehungsmanagement (Customer-Relationship-Management, CRM). Dieses CRM gibt jederzeit und überall im Unternehmen Überblick über unsere persönlichen Kundenkontakte. Die Kommunikation zwischen Kundencentern, Telefonie, Abteilungen und Bereichen wird damit direkter und transparenter – für unsere Versicherten genauso wie für uns. Die AOK NordWest stärkt damit einmal mehr ihre Position als besonders kundenfreundliche Krankenkasse. ■





## Individuelles Gesundheitsmanagement

# AOK-PatientenQuittung schafft Transparenz

**Was genau ist mit meiner elektronischen Gesundheitskarte abgerechnet worden? Viele Patienten wünschen sich mehr Transparenz über die erhaltenen Leistungen. Und sie wollen diesen Einblick übersichtlich, leicht verständlich und unkompliziert. Die AOK NordWest hat darauf reagiert – mit der AOK-PatientenQuittung.**

Der neue Online-Service erwies sich bereits unmittelbar nach seiner Einführung als Erfolg: Inzwischen registrierten sich schon mehrere Zehntausend Versicherte, ein Viertel von ihnen über 60 Jahre alt, für die AOK-PatientenQuittung. Sie listet das Gros der ärztlichen Leistungen auf, die über die elektronische Gesundheitskarte verbucht wurden. Der Patient kann damit den Verlauf seiner Behandlungen exakt nachvollziehen. Termine stationärer Krankenhausaufenthalte sind ebenso vermerkt wie Arznei- und Hilfsmittelverordnungen, Impfungen und Vorsorge-Untersuchungen. Damit sind dann etwa Nachsorge-Untersuchungen oder Impfauffrischungen leichter planbar.

Zur gewünschten Transparenz gehört ein Einblick in die Kosten der Behandlungen. Eine repräsentative Umfrage unter Nutzern der AOK-PatientenQuittung von Anfang Juni 2014 zeigte, dass die meisten Befragten die Kosten für ärztliche Leistungen falsch einschätzten, in den meisten Fällen deutlich zu niedrig. Nur jeder fünfte Umfrageteilnehmer lag mit seinem Kostentipp richtig. Indem die AOK-PatientenQuittung zu den Leistungen auch entsprechende Kosten aufführt, stärkt sie das Verantwortungsbewusstsein der Versicherten, mit den Ressourcen unseres Gesundheitssystems achtsam umzugehen.

## Vertrauen stellt sich auch durch Transparenz her.

Brigitte Zypries, Ex-Bundesjustizministerin

### Eigenverantwortung stärken

Um den Zugriff auf die Daten noch bequemer zu machen, ist der Online-Service auch von mobilen Endgeräten aus abrufbar. Damit Persönliches dabei persönlich bleibt, ist eine zweifache Anmeldung über das Internet und per Post nötig. Kein Wunder also, dass die AOK-PatientenQuittung so schnell angenommen wurde: Sie hilft, Zeit zu sparen. Und sie gibt dem Versicherten seine Behandlungs- und Gesundheitsgeschichte zurück. Die AOK-PatientenQuittung ist damit ein wertvolles Werkzeug zum individuellen Gesundheitsmanagement.

### Auf die Nutzer hören

Die AOK-PatientenQuittung ist ein Angebot in Entwicklung. Denn die Umfrage ergab neben allen zufriedenen Äußerungen auch Wünsche zur Nachbesserung. Viele Nutzer wünschten sich etwa, dass wir außerärztliche Leistungen wie Fahrtkosten, Haushaltshilfe und häusliche Krankenpflege in die Übersicht aufnehmen. Das haben wir noch 2014 umgesetzt – und werden unseren Service weiter optimieren. ■

## Für die Zukunft gewappnet

**Um langfristig erfolgreich zu sein, benötigt ein Unternehmen motivierte und qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die AOK NordWest hat ihre Personalstrategie auf dieses Ziel ausgerichtet und sich so für aktuelle und zukünftige Herausforderungen gewappnet.**

### Attraktiver Arbeitgeber

Die AOK NordWest ist mit rund 7.200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Schleswig-Holstein und Westfalen-Lippe bzw. mit rund 61.000 AOK-Kolleginnen und -Kollegen bundesweit ein sicherer und mit ihrem Fokus auf Gesundheit der Versicherten ein sinnstiftender Arbeitgeber. Für das Engagement und die Leistung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bietet die AOK ein stimmiges Gesamtpaket von Rahmenbedingungen für persönliche Leistung, Erfolg und Karriere. So ermöglichen wir unseren Beschäftigten, berufliches Engagement mit der individuellen Lebensplanung, Freizeit und Familie aufeinander abzustimmen und zudem die eigenen Fähigkeiten einzubringen und weiterzuentwickeln. Der Grundstein dafür wird in der Ausbildung bei der AOK gelegt.

### Ausbildung

Die Ausbildung bei der AOK eröffnet ein breites Spektrum an Einsatz- und Karrieremöglichkeiten. Die AOK NordWest ist einer der großen Ausbildungsbetriebe. Mit derzeit fast 500 Auszubildenden zum/zur Sozialversicherungsfachangestellten sowie sechs Auszubildenden zum/zur Fachinformatiker/-in zeigen wir als Unternehmen, dass wir auf die eigene Ausbildung des fachlichen Nachwuchses großen Wert legen. Die AOK baut auf die selbst ausgebildeten Fachkräfte und bietet beste berufliche Perspektiven.

### Fort- und Weiterbildung

Die Qualifizierung der Beschäftigten endet nicht mit der Ausbildung. Um für die aktuelle Tätigkeit oder die angestrebte Übernahme von mehr Verantwortung befähigt zu werden, stehen ihnen zahlreiche Fort- und Weiterbildungsangebote offen. Durch klare Kriterien für den Zugang zu spezifischen Stellen beziehungsweise den einzelnen Führungsebenen sowie deren Darlegung in den jeweiligen

Stellenbeschreibungen können sich alle Beschäftigten darüber informieren, welche Maßnahmen sie weiterbringen. Quereinsteiger/-innen haben die Möglichkeit, berufsbegleitend die Ausbildung zur/zum Sozialversicherungsfachangestellten zu absolvieren. Darüber hinaus bietet die Personalentwicklung der AOK NordWest eine Vielzahl an Qualifizierungs- und Bildungsmaßnahmen an. Diese werden den aktuellen und künftigen Bedarfen entsprechend in den beiden AOK-eigenen Bildungszentren in Dortmund und Wahlstedt umgesetzt. Lebenslanges Lernen bildet dabei einen der personalstrategischen Eckpfeiler der AOK NordWest.

### Führungskräfteentwicklung

Neben dem fachlichen Nachwuchs qualifiziert die AOK NordWest auch ihre Führungskräfte intern. Dafür werden in potenzialorientierten Verfahren die Besten ausgesucht und anschließend in Führungskräfteentwicklungsprogrammen, die breit aufgestellt sind, auf die Übernahme verschiedener Führungsaufgaben vorbereitet. Dies bietet sowohl den Absolventinnen und Absolventen als auch dem Unternehmen eine größtmögliche Flexibilität bei der Besetzung freier werdender Zielstellen. ■

**Sobald jemand in einer Sache Meister geworden ist, sollte er in einer neuen Sache Schüler werden.**

Gerhart Hauptmann (1862–1946), deutscher Dichter





## Marketing

## Fortsetzung der Pluspunkte-Kampagne

**Zusätzlich zu den Regelleistungen bietet die AOK NordWest ihren Versicherten umfangreiche Mehrleistungen an: die Pluspunkte. Weil der Beitragssatz für die gesetzlichen Krankenkassen einheitlich festgeschrieben ist, waren solche zusätzlichen Leistungsangebote auch 2014 das wesentliche Entscheidungskriterium, bei einer Krankenkasse zu bleiben oder zu wechseln.**

Bereits 2013 hat die AOK NordWest ihr Leistungsangebot ausgeweitet und im Rahmen der Pluspunkte-Kampagne breit vermarktet. Auf der Basis der AOK-Familienstudie stand das Jahr 2014 ganz im Zeichen der Familiengesundheit. Für die bundesweite Kampagne „Gesunde Kinder – gesunde Zukunft“ konnte Philipp Lahm als prominenter Schirmherr gewonnen werden.

Im Rahmen der Dachkampagne wurden auf der Basis der AOK-Familienstudie Empfehlungen für mehr Gesundheit in der Familie bundesweit beworben. Die AOK stärkte damit auch ihre Markenwahrnehmung – insbesondere bei Familien. Ergänzt wurde die bundesweite Kampagne durch regionale und konkrete AOK-Leistungen und -Services für Familien. In diesem Zusammenhang hat die AOK NordWest zum 1. Januar 2014 weitere neue Leistungen als AOK-Pluspunkte speziell für Familien eingeführt. Dazu zählten:

- künstliche Befruchtung
- besondere Arzneimittel während der Schwangerschaft
- zusätzliche Vorsorge-Untersuchungen während der Schwangerschaft
- Geburtsvorbereitungskurse
- Hebammen-Rufbereitschaft

### Zielgruppengerecht abgestimmt

Sowohl die neuen Leistungen als auch bereits vorhandene Angebote der AOK NordWest rund um das Thema Familiengesundheit wurden 2014 in der Broschüre „Ein guter Freund der Familie“ zusammengefasst. Abgerundet wurde die Kampagne des Jahres 2014 durch regelmäßige Statements und Tipps von AOK-Familienexperten, die für eine gesunde Kindheit ausschlaggebend sind.

**Wer immer das tut,  
was er schon kann,  
bleibt immer das,  
was er schon ist.**

Henry Ford (1863–1947), US-amerikanischer Unternehmer

Die umfangreichen und starken Pluspunkte haben die Wettbewerbsposition der AOK NordWest 2014 wie geplant deutlich verbessert. Dieses Ziel noch vor dem Inkrafttreten des Finanzstruktur- und Qualitäts-Weiterentwicklungsgesetzes (FQWG) zum 1. Januar 2015 zu erreichen hatten wir uns auch vorgenommen. Trotz zum Teil günstigerer Zusatzbeiträge bei Wettbewerbern befindet sich die AOK NordWest immer noch auf einem Wachstumskurs. Dieses ist nicht zuletzt auch einer konsequenten Produkt- und Servicepolitik zu verdanken. ■

## Selbsthilfeförderung

## Zusammen ist man stärker

**Geteilte Last ist halbe Last, sagt der Volksmund. Gerade bei Erkrankungen ist es wichtig, nicht allein dazustehen. Besonders hilfreich ist der Austausch mit anderen Betroffenen. Darum sind Selbsthilfegruppen so wirksam. Die AOK NordWest hat die Bedeutung solcher Treffen längst erkannt.**

In Selbsthilfegruppen schließen sich Menschen, betroffen von gleichen Krankheitsbildern, Diagnosen und Erkrankungen, freiwillig zusammen. Auch Angehörige treffen sich in solchen Kreisen. Man sieht sich regelmäßig und tauscht Erfahrungen aus. Auf diese Weise sammeln Selbsthilfegruppen oft immenses Fachwissen. Rund 3,5 Millionen Menschen engagieren sich in Deutschland in insgesamt 100.000 Selbsthilfegruppen und sorgen für eine wichtige gesundheitliche Aufklärung. Thematisch sind die Gruppen breit gefächert mit Angeboten von A wie Alzheimer über D wie Depression bis Z wie Zwangserkrankung.

Die Selbsthilfe stärkt die Gesundheitskompetenz der Betroffenen. Darum wird sie von der AOK NordWest seit Langem gefördert. „Der Erfahrungsaustausch in einer Selbsthilfegruppe trägt dazu bei, sich im Gesundheitssystem besser zurechtzufinden und gezielt Hilfe zu finden“, erklärt Claudia Krüger, Koordinatorin der Selbsthilfe für Schleswig-Holstein. Außerdem schützen die Gruppenaktivitäten vor Isolation. „Die Lebensqualität wird gesteigert, weil die Patientinnen und Patienten und Angehörigen lernen, wie sie mit der Erkrankung besser umgehen und die damit verbundenen Probleme besser bewältigen können“, erläutert Martina Pötter, die die Selbsthilfe in Westfalen-Lippe koordiniert. 2014 förderte die AOK NordWest rund 115 Selbsthilfeorganisationen, 53 regionale Kontaktstellen und Selbsthilfebüros sowie rund 2.800 Selbsthilfegruppen – mit über 1,7 Millionen EUR.

**Interkulturelle Selbsthilfeförderung**

Menschen mit Migrationshintergrund sind in Selbsthilfegruppen unterdurchschnittlich vertreten. Kulturelle und sprachliche Barrieren erschweren ihnen den Zugang. Um das zu ändern, engagierte sich die AOK NordWest 2014 in verschiedenen Projekten, die sich auf diese Gruppe konzentrieren.

**Familienorientierte Selbsthilfe**

Einen wichtigen Schwerpunkt bildete 2014 die familienorientierte Selbsthilfe. Denn eine Krankheit oder Behinderung beeinflusst den Alltag aller Familienmitglieder. Gerade Geschwisterkinder müssen zurückstecken und kommen bei Angeboten bislang oft noch zu kurz. Deshalb setzte sich die AOK NordWest verstärkt für familienorientierte Projekte ein, beispielsweise Gesprächswochenenden für Eltern, Aktivitäten für Geschwisterkinder oder Familienseminare. ■

## Viel vermag, wer überraschend wagt.

Emanuel Geibel (1815–1884), deutscher Dichter





## Finanzen

## Stabil aufgestellt

**2014 beschloss der Bundestag das Gesetz zur Weiterentwicklung der Finanzstruktur und der Qualität in der gesetzlichen Krankenversicherung. Das GKV-FQWG trat am 1. Januar 2015 in Kraft, fristgerecht umgesetzt auch von der AOK NordWest.**

Das Gesetz ordnet die Finanzierung der Krankenkassen teilweise neu. Gleichzeitig werden die Konditionen transparenter. Damit will der Gesetzgeber in einem festgelegten Rahmen den Wettbewerb anregen und die Versorgung der Versicherten weiter verbessern und langfristig sichern. Als wesentliches Element wurde der allgemeine Beitragssatz von 15,5 auf 14,6 Prozent gesenkt. Dieser Teil wird wie bisher je zur Hälfte vom Versicherten und vom Arbeitgeber getragen. Neu ist: Ein mitgliederbezogener Beitragssatzanteil von 0,9 Prozentpunkten entfällt. Um diese Mindereinnahmen aufzufangen, können die Krankenkassen Zusatzbeiträge erheben, die allein von den Versicherten getragen werden.

**Man darf die Dinge nicht so sehen, als wären sie fest, sondern muss sie in Bewegung und in wechselseitiger Verbindung zueinander sehen.**

David Bohm (1917–1992), US-amerikanischer Quantenphysiker und Philosoph

**Mit Augenmaß umgesetzt**

Die AOK NordWest setzt auf finanzielle Stabilität. Darum haben wir den Zusatzbeitrag zum GKV-FQWG nach gründlicher Diskussion auf 0,9 Prozent ab dem 1. Januar 2015 festgelegt. Andere Kassen erheben bis zu 1,3 Prozentpunkte zusätzlichen Beitrag. In einer breit angelegten Informationskampagne erklärten wir unseren Mitgliedern das neue Gesetz und seine konkrete Umsetzung durch die AOK NordWest.

**Effiziente Strukturen**

Vom GKV-FQWG profitieren Versicherte wie Krankenkassen und unser Gesundheitssystem insgesamt gleichermaßen. Es stärkt die Beitragsautonomie der Kassen und hilft der AOK NordWest, ihre Unternehmensstrategie auch langfristig weiter erfolgreich zu verfolgen. AOK-Vorstandsvorsitzender Martin Litsch kündigte an, dass die AOK ihr Profil als leistungsstarke, familienfreundliche Krankenkasse weiter schärfen werde: „Unsere Serviceoffensive mit vielen Pluspunkten für unsere Versicherten setzen wir fort.“ So werden wir 2015 fast 95 Prozent aller geplanten Ausgaben direkt in die Gesundheit unserer Mitglieder investieren. „Wir haben in den vergangenen Jahren seriös gewirtschaftet und sorgen auch künftig für stabile Verhältnisse. Durch eine vorausschauende Geschäftspolitik und effiziente Strukturen wird uns dies auch 2015 gelingen“, betonte Johannes Heß, alternierender Verwaltungsratsvorsitzender. ■

## Spannende Perspektiven mit der AOK-AzubiBörse

**Den Schulabschluss endlich in der Tasche zu haben, das ist ein tolles Gefühl. Es schmeckt nach Freiheit. Diese Freiheit bedeutet jedoch auch Verantwortung: Die Schulabgänger müssen sich nun für ihren weiteren Lebensweg entscheiden. Damit stehen sie aber nicht allein da: Die AzubiBörse der AOK NordWest gibt Orientierung.**

Am Beginn eines Berufslebens scheint die Vielfalt von Karrieremöglichkeiten oft überwältigend. Wenn es eine Ausbildung sein soll, welchen Beruf könnte man wählen? Und wenn man sich grundsätzlich für ein bestimmtes Arbeitsfeld interessiert, welche Optionen bietet die Wohnregion in dieser Hinsicht? Eine erstklassige Informationsquelle ist die Website [aok-azubiboerse.de](http://aok-azubiboerse.de) der AOK NordWest.

### Über den Tellerrand schauen

Auf dieser Plattform sammeln wir Informationen über aktuell ausgeschriebene Ausbildungsplätze in Westfalen-Lippe und Schleswig-Holstein. Die Seite ist damit auch ein Treffpunkt, um Arbeitgeber und Berufsstarter zusammenzubringen. Die Angebote können dazu nach verschiedenen Kriterien wie bestimmten Branchen und einzelnen Berufen gefiltert werden. Gerade für junge Menschen besonders hilfreich ist aber sicher auch der branchenübergreifende Blick. Denn mit den knappen, aber fundierten Berufsbeschreibungen werden vielleicht auch Ausbildungsgänge interessant, die sie bis dahin bei der Planung und Suche nicht berücksichtigten. Schließlich ist es zwar wichtig für die Karriereinsteiger, sich berufliche Ziele zu setzen – aber sie wollen und sollen ja auch ihre Offenheit und Flexibilität trainieren. So mancher hat seine wahre Bestimmung weit entfernt von dem gefunden, was er ursprünglich für seinen Traumjob hielt.

### Übersichtlich sortierte Datenbank

Mit einem persönlichen Nutzerprofil wird die Suche erheblich vereinfacht. Die AzubiBörse, übrigens auch mit mobilen Endgeräten zu nutzen, meldet geeignete Angebote dann automatisch an den Schulabgänger. Die Suchergebnisse berücksichtigen Schulabschluss und andere Qualifikationen. Zusätzlich kann die Suchregion auf einen Umgebungskreis rund um den Wohnort begrenzt werden. Ohne diese Filter ist das Angebot riesig: Zu Spitzenzeiten enthält die Datenbank bis zu 2.500 Angebote für Ausbildungsplätze. Viele Unternehmen haben längst erkannt, dass ihnen die AzubiBörse einen effektiven Kanal bietet, sich als attraktiver Arbeitgeber darzustellen und so schnellen Zugang zu motivierten jungen Leuten zu bekommen. Und die Nutzung der Börse ist für inserierende Betriebe wie für suchende Interessenten sogar kostenfrei. ■

**Wer nicht genau weiß,  
wohin er will, darf sich  
nicht wundern, wenn  
er ganz woanders  
ankommt.**

Mark Twain (1835–1910), US-amerikanischer Schriftsteller



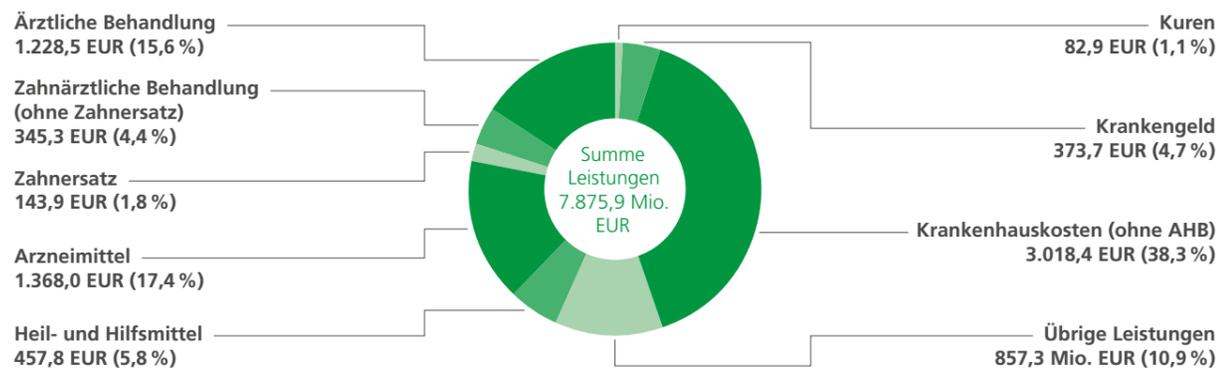
# Krankenversicherung

Versicherten- und Finanzentwicklung der Krankenversicherung 2014 (Jahresdurchschnitt)

	2013	2014
<b>Mitglieder</b>		
Versicherungspflichtige Mitglieder	1.173.243	1.183.212
■ weiblich	493.380	500.196
■ männlich	679.863	683.016
Freiwillig versicherte Mitglieder	102.247	107.283
Rentner	669.534	661.224
Insgesamt	1.945.024	1.951.719
<b>Mitversicherte Familienangehörige</b>	785.049	774.917
<b>AOK-Versicherte insgesamt</b>	2.730.073	2.726.636
<b>Gesamteinnahmen und -ausgaben absolut (in EUR)</b>		
Einnahmen	7,9446 Mrd.	8,2696 Mrd.
Ausgaben	7,9684 Mrd.	8,3458 Mrd.
Überschuss (+)/Defizit (-)	-23,8 Mio.	-76,1 Mio.
<b>Gesamteinnahmen und -ausgaben je Versicherten (in EUR)</b>		
Einnahmen	2.910,02	3.032,91
Ausgaben	2.918,74	3.060,83
Überschuss (+)/Defizit (-)	-8,72	-27,92
<b>Finanzausgleiche und Zuweisungen aus dem Gesundheitsfonds (in EUR)</b>		
Absolut	7,870 Mrd.	8,1919 Mrd.
Je Versicherten	2.882,71	3.004,39
<b>Leistungsausgaben absolut (in EUR)</b>		
Absolut	7,4916 Mrd.	7,8759 Mrd.
Je Versicherten	2.744,12	2.888,52
<b>Dienstleistungen (in EUR)</b>		
Absolut	397,7 Mio.	412,7 Mio.
Je Versicherten	145,69	151,36

Stand: 31. Dezember 2014

Struktur der Ausgabenverteilung\* der Krankenversicherung im Jahr 2014\*\* (in Mio. EUR)



\* sachbezogene Darstellung  
 \*\* Einzelergebnisse (gerundet)

# Krankenversicherung

Ausgabenbereiche\* der Krankenversicherung 2014 (in EUR)

	2013	2014
<b>Ärztliche Behandlung</b>		
Absolut	1,221 Mrd.	1,229 Mrd.
Je Versicherten	447,13	450,58
<b>Zahnärztliche Behandlung (ohne Zahnersatz)</b>		
Absolut	333,8 Mio.	345,3 Mio.
Je Versicherten	122,26	126,63
<b>Zahnersatz</b>		
Absolut	140,5 Mio.	143,9 Mio.
Je Versicherten	51,48	52,77
<b>Arzneimittel</b>		
Absolut	1,235 Mrd.	1,368 Mrd.
Je Versicherten	452,48	501,73
<b>Heil- und Hilfsmittel (u. a. Krankengymnastik, Massagen, Rollstühle)</b>		
Absolut	405,6 Mio.	457,8 Mio.
Je Versicherten	148,50	167,91
<b>Krankengeld</b>		
Absolut	326,9 Mio.	373,7 Mio.
Je Versicherten	119,73	137,05
<b>Krankenhauskosten (ohne AHB)</b>		
Absolut	2,927 Mrd.	3,018 Mrd.
Je Versicherten	1.072,29	1.107,02
<b>Kuren</b>		
Vorsorgekuren	1,7 Mio.	1,6 Mio.
Rehabilitationsmaßnahmen (Reha)	10,5 Mio.	12,4 Mio.
Anschlussheilbehandlungen (AHB)	47,3 Mio.	47,9 Mio.
Mütter-/Väter-Kuren	20,6 Mio.	21,0 Mio.
Absolut	80,1 Mio.	82,9 Mio.
Je Versicherten	29,38	30,41
<b>Übrige Leistungen</b>		
Fahrtkosten	224,5 Mio.	222,9 Mio.
Mutterschaftshilfe	146,7 Mio.	138,2 Mio.
Häusliche Krankenpflege	209,4 Mio.	235,7 Mio.
Vorsorge/Früherkennung	108,1 Mio.	120,6 Mio.
Leistungen im Ausland	12,8 Mio.	13,4 Mio.
Haushaltshilfe	4,5 Mio.	4,9 Mio.
Ergänzende Reha	55,1 Mio.	59,2 Mio.
Sonstige Hilfen	9,1 Mio.	8,8 Mio.
Mehreleistungen im Rahmen der integrierten Versorgung	23,6 Mio.	27,2 Mio.
Disease-Management-Programme (DMP)	0,1 Mio.	0,2 Mio.
Sonstige Leistungen	27,4 Mio.	26,2 Mio.
Absolut	821,3 Mio.	857,3 Mio.
Je Versicherten	300,84	314,42

\* sachbezogene Darstellung

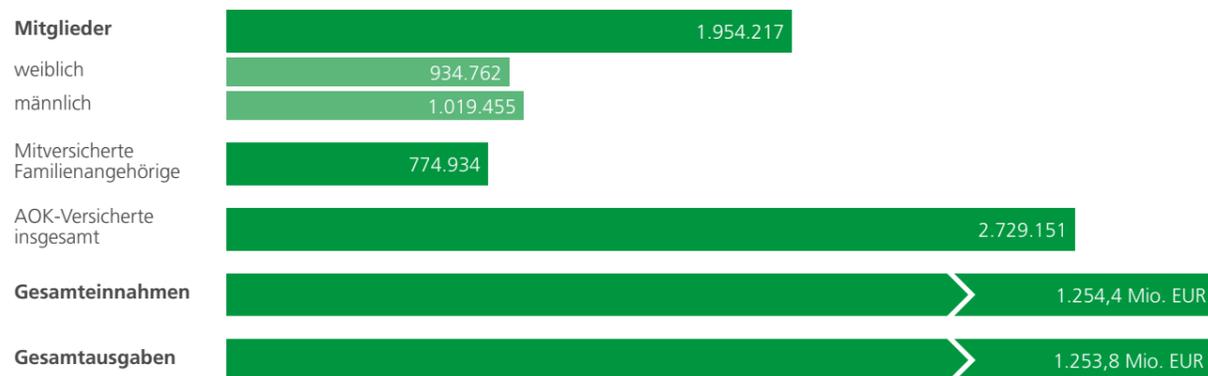
# Pflegeversicherung

Mitgliederentwicklung der Pflegeversicherung 2014 (Jahresdurchschnitt)

	2013	2014
<b>Mitglieder</b>	<b>1.947.715</b>	<b>1.954.217</b>
■ weiblich	932.944	934.762
■ männlich	1.014.771	1.019.455
<b>Mitversicherte Familienangehörige</b>	<b>785.070</b>	<b>774.934</b>
<b>Versicherte Pflegekasse insgesamt</b>	<b>2.732.785</b>	<b>2.729.151</b>
<b>Beitragssätze (in Prozent)</b>		
Bundeseinheitlicher Beitragssatz	2,05	2,05
Beitragszuschlag für Kinderlose	0,25	0,25
<b>Gesamteinnahmen und -ausgaben absolut (in EUR)</b>		
Einnahmen	1.224,6 Mio.	1.254,4 Mio.
Ausgaben	1.214,5 Mio.	1.253,8 Mio.
<b>Leistungsausgaben (in EUR)</b>		
Absolut	1.165,3 Mio.	1.202,1 Mio.
<b>davon für ambulante Pflege</b>		
Absolut	567,1 Mio.	595,3 Mio.
<b>davon für vollstationäre Pflege</b>		
Absolut	543,9 Mio.	549,9 Mio.
<b>davon übrige Leistungen</b>		
Absolut	54,3 Mio.	56,9 Mio.

Stand: 31. Dezember 2014

Die Pflegeversicherung der AOK NordWest im Jahresdurchschnitt 2014



# Pflegeversicherung

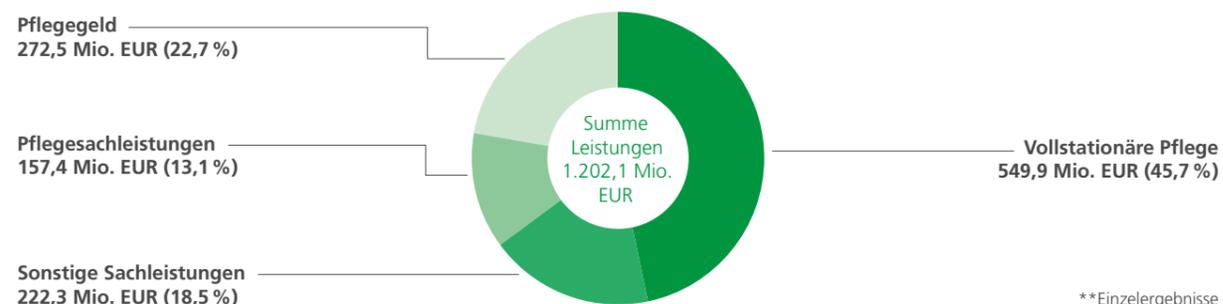
Ausgabenbereiche der Pflegeversicherung 2014 (in EUR)

	2013	2014
<b>Pflegegeld</b>		
Stufe 0	5,2 Mio.	7,4 Mio.
Stufe I	122,0 Mio.	128,4 Mio.
Stufe II	96,9 Mio.	100,3 Mio.
Stufe III	36,1 Mio.	36,4 Mio.
<b>Insgesamt</b>	<b>260,2 Mio.</b>	<b>272,5 Mio.</b>
<b>Pflegesachleistungen</b>		
Stufe 0	2,2 Mio.	3,2 Mio.
Stufe I	56,3 Mio.	59,8 Mio.
Stufe II	65,9 Mio.	68,8 Mio.
Stufe III	24,5 Mio.	25,2 Mio.
Härtefälle	0,4 Mio.	0,4 Mio.
<b>Insgesamt</b>	<b>149,3 Mio.</b>	<b>157,4 Mio.</b>
<b>Sonstige Sachleistungen</b>		
Häusliche Pflege bei Verhinderung der Pflegepersonen	33,8 Mio.	37,9 Mio.
Pflegehilfsmittel und technische Hilfsmittel	24,5 Mio.	23,8 Mio.
Leistungen für Pflegepersonen	54,2 Mio.	57,4 Mio.
Häusliche Beratungseinsätze	1,1 Mio.	1,1 Mio.
Zusätzliche Betreuungsleistungen	54,2 Mio.	56,9 Mio.
Pflegeberatung	1,9 Mio.	-0,1 Mio.
Tages-/Nachtpflege	14,6 Mio.	16,4 Mio.
Kurzzeitpflege	26,1 Mio.	26,5 Mio.
Weiterentwicklung der Versorgungsstruktur	1,4 Mio.	2,4 Mio.
<b>Insgesamt</b>	<b>211,8 Mio.</b>	<b>222,3 Mio.</b>
<b>Vollstationäre Pflege</b>		
Stufe 0	-	1,8 Mio.*
Stufe I	183,1 Mio.	183,9 Mio.
Stufe II	218,7 Mio.	219,0 Mio.
Stufe III	121,1 Mio.	123,4 Mio.
Härtefälle	3,9 Mio.	4,7 Mio.
Pflege in Einrichtungen für Behinderte	17,0 Mio.	17,0 Mio.
Bonuszahlungen bei Rückstufung	0,06 Mio.	0,1 Mio.
<b>Insgesamt</b>	<b>543,9 Mio.</b>	<b>549,9 Mio.</b>

Stand: 31. Dezember 2014

\*Zuschuss

Struktur der Ausgabenverteilung der Pflegeversicherung im Jahr 2014\*\*



\*\*Einzelergebnisse

# Arbeitgeberaufwendungen

## Erstattungsquoten/Umlagensätze (in Prozent)

	2013	2014
<b>U1 (Erstattungen bei Krankheit)</b>		
40	–	–
(Anhebung des Erstattungssatzes ab 2013) 50	<b>1,30</b>	<b>1,30</b>
60	<b>2,00</b>	<b>2,00</b>
70	<b>2,50</b>	<b>2,80</b>
80	<b>3,80</b>	<b>3,80</b>
<b>U2 (Erstattungen bei Mutterschaft)</b>		
100	<b>0,30</b>	<b>0,38</b>

Stand: 31. Dezember 2014

## Gesamteinnahmen und -ausgaben (in EUR)

	2013	2014
<b>U1 (Erstattungen bei Krankheit)</b>		
Einnahmen	<b>129,3 Mio.</b>	<b>134,0 Mio.</b>
Ausgaben	<b>129,4 Mio.</b>	<b>130,7 Mio.</b>
Überschuss (+)/Defizit (–)	<b>–0,1 Mio.</b>	<b>+3,3 Mio.</b>
<b>U2 (Erstattungen bei Mutterschaft)</b>		
Einnahmen	<b>70,5 Mio.</b>	<b>92,2 Mio.</b>
Ausgaben	<b>69,1 Mio.</b>	<b>83,0 Mio.</b>
Überschuss (+)/Defizit (–)	<b>+1,4 Mio.</b>	<b>+9,2 Mio.</b>
<b>Erstattungsfälle absolut</b>		
<b>U1</b>	<b>399.482</b>	<b>395.415</b>
<b>U2</b>	<b>13.612</b>	<b>15.393</b>

Stand: 31. Dezember 2014

## Impressum

### Herausgeber

AOK NordWest – Die Gesundheitskasse.

### Verantwortlich

Martin Litsch

### Redaktion

Thies Kroll, Reinhard Wunsch

### Stand

Juli 2015

### 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,  
corbis, Getty Images, Marcus Braasch