AOK NordWest

Bilanz 2015

MEHR ALS DIE
VERGANGENHEIT
INTERESSIERT
MICH
DIE ZUKUNFT,
DENN IN IHR
GEDENKE ICH
ZU LEBEN.

Albert Einstein, theoretischer Physiker

Inhaltsverzeichnis

	Seite
VORWORT	
AOK NordWest – Gesunde Impulse für die Zukunft	5
WIR ÜBER UNS	
Selbstverwaltung – Gelebte Demokratie	6
AOK NordWest – Zahlen und Fakten 2015	9
Vorstand – Personalwechsel in der Führungsetage	10
IM FOKUS	
Unternehmenskultur	15
Unternehmenskommunikation	16
Internetauftritt	19
Social Media	20
Angebote für Arbeitgeber	23
Qualitätsstandards	24
Krankenversicherung	27
Sportmarketing	28
Gesundheitsförderung	31
Behandlungsmanagement	32
Prävention	35
BILANZ 2015	
Krankenversicherung	38
Pflegeversicherung	40
Arbeitgeberaufwendungen	42
Impressum	43

Der Vorstand der AOK NordWest seit 1. Januar 2016

Tom Ackermann
Vorstandsvorsitzender

Dr. Martina Niemeyer
Stellvertretende
Vorstandsvorsitzende

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

AOK NordWest

Gesunde Impulse für die Zukunft

Die Selbstverwaltung ist eine tragende Säule der Sozialversicherung in Deutschland. Bei der AOK NordWest vertritt der Verwaltungsrat die Interessen von Versicherten und Arbeitgebern. Auch 2015 berieten und entschieden deren gewählte Vertreter über vier große Themen mit. Das waren der Zusatzbeitrag 2016, die Vorstandswahlen, die Verabschiedung des Haushalts und die Arbeit in den Widerspruchsausschüssen.

Neue Webseite für alle AOKs

Mobile Zeiten erfordern mobile Lösungen. Immer mehr AOK-Kunden surfen mit Smartphones, Tablets und anderen mobilen Endgeräten im Internet. Wir haben sie gefragt, was wir besser machen können. Ihre Kritik, Anregungen und Wünsche bewogen uns zu einem innovativen Schritt: die Entwicklung eines einheitlichen Internetauftritts für alle elf AOK-Landesvertretungen. Unter diesem virtuellen Dach finden Internetnutzer jetzt einfach, schnell und zielsicher genau die Informationen, die sie sich wünschen.

Qualität zahlt sich aus

Auch 2015 legte die AOK NordWest großen Wert auf erstklassigen Service. Denn dieser ist nicht nur ein wichtiger Wettbewerbsfaktor, sondern auch maßgebend für die Zufriedenheit der Kunden. Unsere unternehmenseigenen Qualitätsstandards und die Verlagerung der Qualitätssicherung in die Verantwortung der Führungskräfte tragen Früchte. Eine Befragung der Arbeitgeber hat ergeben: Der Service der AOK NordWest liegt weit über dem Niveau der Wettbewerber.

Sportliches Engagement

Seit fast drei Jahrzehnten veranstaltet die AOK NordWest in Schleswig-Holstein gemeinsam mit Partnern einen Laufwettbewerb für Schulen – das Laufwunder. Kindern und Jugendlichen vermittelt er die Lust am Laufen und fördert damit ihre Fitness und Gesundheit. 2015 startete das Laufwunder erstmals in Westfalen-Lippe – mit großem Erfolg.

Innovative Behandlungen

Seit 2015 geht die AOK NordWest neue Wege in der Reha-Nachsorge von Rückenpatienten. DigiTrain heißt der digitale Trainer, den wir Kunden mit chronischen Rückenschmerzen zur Seite stellen. Das interaktive Trainingsprogramm motiviert die Patienten zum Mitmachen und gibt ihnen Rückmeldung, ob sie die Übungen korrekt ausführen. Mit DigiTrain können sie von zu Hause aus teilnehmen und ihre Trainingstermine individuell wählen.

Gesundheit für alle

Die AOK NordWest engagiert sich für gesundheitliche Chancengleichheit der Menschen aus allen sozialen Schichten. 2015 kamen 85 % aller Angebote zu Prävention und Gesundheitsförderung von uns. Damit setzen wir schon lange das um, was das Präventionsgesetz ab 2016 vorschreibt: Förderung der Gesundheit in allen Lebens-, Lern- und Arbeitsverhältnissen. ■

Selbstverwaltung

Gelebte Demokratie

Versicherte und Arbeitgeber wählen Vertreterinnen und Vertreter in den Verwaltungsrat der AOK NordWest und entscheiden so über wesentliche Belange der AOK mit. 2015 erstreckte sich die Arbeit des Verwaltungsrats auf vier große Themengebiete.

Zusatzbeitrag 2016

Das Gesetz zur Weiterentwicklung der Finanzstruktur und Qualität in der Gesetzlichen Krankenversicherung (FQWG) regelt die Finanzierung der gesetzlichen Krankenversicherung (GKV) seit dem 1. Januar 2015 neu. Der allgemeine Beitragssatz, den je zur Hälfte Versicherte und Arbeitgeber tragen, wurde auf 14,6 % festgelegt.

Die Einnahmen aus dem allgemeinen Beitragssatz für den Finanzbedarf fast aller Krankenkassen reichen aber seitdem nicht aus. Daher musste der Verwaltungsrat der AOK NordWest bereits 2014 über einen Zusatzbeitrag für 2015 entscheiden. Diesen Zusatzbeitrag tragen allein die Versicherten. Seit dem 1. Januar 2015 betrug er bei der AOK NordWest 0,9 % und entsprach damit dem durchschnittlichen Zusatzbeitrag aller Krankenkassen.

Die GKV verzeichnete 2015 erneut einen Anstieg der Leistungsausgaben; der allgemeine Beitragssatz wurde allerdings vom Gesetzgeber auch 2016 nicht erhöht. Der Verwaltungsrat hat in jeder Sitzung 2015 die Einnahmen und Ausgaben der AOK NordWest im Blick gehabt. Im Dezember beschloss er, ab dem 1. Januar 2016 einen Zusatzbeitrag von 1,1 % zu erheben. Damit folgte er den Einschätzungen des Bundesministeriums für Gesundheit, das auf Empfehlung des sogenannten GKV-Schätzerkreises den durchschnittlichen Zusatzbeitragssatz entsprechend festgelegt hat. Die AOK NordWest ist damit weiterhin mit einem attraktiven Preis am Markt.

Vorstandswahlen

Mit Wirkung zum 1. Januar 2016 hat der Verwaltungsrat Tom Ackermann zum neuen Vorstandsvorsitzenden der AOK NordWest gewählt. Bis dahin war er Mitglied des Vorstands. Sein Vorgänger Martin Litsch ist zum Jahresanfang 2016 Vorstandsvorsitzender des AOK-Bundesverbands in Berlin geworden. Als stellvertretende Vorstandsvorsitzende der AOK NordWest wurde Dr. Martina Niemeyer in ihrem Amt bestätigt.

Haushalt 2016

Der vom Verwaltungsrat verabschiedete Etat für 2016 umfasst ein Gesamtvolumen von rund neun Milliarden EUR. Fast 95 % der geplanten Ausgaben investiert die AOK NordWest direkt in die Gesundheit ihrer Versicherten. Weitere Schwerpunkte der Arbeit des Verwaltungsrats waren:

- die Abnahme der Jahresrechnungen 2014 und die damit verbundene Entlastung des Vorstands
- Entscheidungen über Satzungsänderungen
- Bestellung des Wahlausschusses für die Sozialversicherungswahl 2017

Fachtreffen der Widerspruchsausschüsse

Bei der AOK NordWest entscheiden Mitglieder der Selbstverwaltung über die Widersprüche, die Versicherte und Arbeitgeber gegen Entscheidungen der Verwaltung eingelegt haben. Die Widerspruchsausschüsse sind ein wichtiger Faktor bei der Qualitätssicherung von Verwaltungsverfahren. Sie tragen in hohem Maße zur Entlastung der Sozialgerichte bei. Regelmäßige Informationsveranstaltungen mit wechselnden Referentinnen und Referenten unterstützen die Ausschussmitglieder bei dieser verantwortungsvollen Aufgabe. Die Veranstaltungen dienen auch dem Erfahrungsaustausch und fanden zuletzt im Herbst 2015 in Kiel und Dortmund statt. ■

Der aktuelle Verwaltungsrat

Arbeitgebervertreter	Versichertenvertreter
Martin Behrendt	Gerhard Bialk
Ernst-Peter Brasse	Klaus-Dieter Bink
Burkhard Deppe	Bernd Dreisbusch
Marc-Henning Galperin	Enrico Ehlert
Johannes Heß	Karin Hesse
Sebastian Koch	Georg Keppeler
Ralf Kuhnert	Eva-Maria Kerkemeier
Annette Nedderhoff	Helmut Kolbe
Axel Stehr	Ulrike Mandel-Gier
Stephan Stracke	Franz Josef Nordhaus
Werner Sülberg	Kai-Uwe Schmölter
Eckhard Ulrich	Bettina Schwerdt
Prof. Dr. Volker Verch	Bernhard Tenhofen
Manfred Volmer	Peter Walther
Prof. Beate Wiemann	

Stand: 17.03.2016

Johannes Heß

Georg Keppeler

Doppelter Vorsitz

Die Tätigkeit im Verwaltungsrat ist ehrenamtlich. Dort sind die Gruppen der Versicherten und Arbeitgeber mit jeweils 15 Personen vertreten. Die Mitglieder des Verwaltungsrats werden alle sechs Jahre in den Sozialwahlen ermittelt. Alternierende Vorsitzende des Verwaltungsrats sind Johannes Heß und Georg Keppeler. Bis März 2015 war Georg Keppeler Vorsitzender, am 1. April 2015 übernahm Johannes Heß für ein Jahr den Vorsitz.

AOK NordWest

Zahlen und Fakten 2015

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 21,07 Milliarden EUR[1)] zählt die AOK NordWest auch 2015 zu den zehn finanzkräftigsten gesetzlichen Krankenkassen Deutschlands.

In den Regionen Nord und West stehen 6.813 qualifizierte Mitarbeiter über 2,73 Millionen Versicherten und deren Arbeitgebern zur Seite. Damit gehört die Gesundheitskasse zu den bedeutendsten Arbeitgebern in der jeweiligen Region. ■

Die Mitglieder und Mitarbeiter

Versicherte	**2.731.747**
Mitglieder	**1.967.236**
Betreute Arbeitgeber[1)]	**175.000**
Regionaldirektionen	**17**
Niederlassungen	**64**
Kundencenter	**über 180**
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter[2)]	**6.813** **davon 2.061 (30,25 %) männlich und 4.752 (69,75 %) weiblich; 37,9 % Teilzeit**
Durchschnittsalter der Mitarbeiter	**46 Jahre** **ohne Auszubildende**
Auszubildende[3)]	**510**
Kassenbezirk	**Bundesland Schleswig-Holstein (Region Nord); Regierungsbezirke Arnsberg, Detmold und Münster im Bundesland Nordrhein-Westfalen (Region West)**
Größe des Kassenbezirks	**15.731 km² (Region Nord)** **21.418 km² (Region West)**

Stand: 31. Dezember 2015
1) gerundet
2) ohne Beurlaubte und Auszubildende
3) Ausbildung zum/zur Sozialversicherungsfachangestellten, Fachinformatiker/-in (Bereich Anwendungsentwicklung), Kaufmann/-frau für Bürokommunikation

Die Umsätze (in EUR)

Haushaltsvolumen	
Krankenversicherung	**8.681,790 Mio.**
Pflegeversicherung	**1.411,430 Mio.**
Ausgleich Arbeitgeberaufwendungen	**236,386 Mio.**
Auftragsgeschäft	**10.739,355 Mio.**
Gesamt	**21.068,961 Mio.**
Durchschnittlicher Umsatz je	
Arbeitstag	**83,277 Mio.**
Stunde	**10,410 Mio.**
Minute	**0,173 Mio.**
Sekunde	**0,003 Mio.**

Stand: 31. Dezember 2015

Die Vertragspartner

Niedergelassene Vertragsärzte	**17.488**
Psychologische Psychotherapeuten	**3.173**
Niedergelassene Vertragszahnärzte	**6.005**
Kieferorthopäden	**423**
Krankenhäuser **davon 4 Universitätskliniken**	**254**
Apotheken	**2.412**
Sonstige Heilpersonen **z. B. Physiotherapeuten, Logopäden, Ergotherapeuten, Podologen**	**13.950**
Träger des Rettungsdiensts **davon 8 private Träger**	**42**
Gesundheitshandwerker und Lieferanten von Hilfsmitteln	**10.050**

Stand: 31. Dezember 2015 (teilweise gerundet)

Vorstand

Personalwechsel in der Führungsetage

Seit Jahresanfang 2016 leiten neue und dennoch bekannte Gesichter die Geschicke der AOK NordWest. Tom Ackermann steht nun als Vorstandsvorsitzender an der Spitze. Wie bei seinem Vorgänger Martin Litsch bleibt Dr. Martina Niemeyer stellvertretende Vorstandsvorsitzende.

Seit dem 1. Januar 2016 heißt der Vorstandsvorsitzende der AOK NordWest Tom Ackermann. Der 45-jährige Diplom-Kaufmann aus Münster war zuvor bereits Mitglied des Vorstands. Am 15. Dezember 2015 wählte ihn der AOK-Verwaltungsrat einstimmig an die Führungsspitze. Ausgelöst wurde der Personalwechsel durch Vorgänger Martin Litsch. Der 59-Jährige übernahm den Posten des Vorstandsvorsitzenden des AOK-Bundesverbands und ging nach Berlin.

Noch mehr Verantwortung

Mit der Position als Vorstandsvorsitzender übernahm Tom Ackermann zusätzlich zu seinen bisherigen Bereichen Finanzen und IT-Service auch die Ressorts Ärzte, Krankenhäuser und Arzneimittel. Er verantwortet zudem die Stabsbereiche Presse, Politik- und Grundsatzfragen, Fehlverhalten im Gesundheitswesen, Datenschutz und Revision sowie die Selbstverwaltung.

Bewährte Führung

Dr. Martina Niemeyer (50) wurde ebenfalls einstimmig als stellvertretende Vorstandsvorsitzende der AOK NordWest in ihrem Amt bestätigt. Sie steht den Bereichen Personal, Marketing und Produkte sowie Versicherungsservice vor. Darüber hinaus führt sie den Vertrieb, den Internen Service, die Stabsbereiche Unternehmenscontrolling und Recht sowie die 17 Regionaldirektionen.

„Mit dieser neuen Doppelspitze ist die AOK NordWest bestens aufgestellt, die Herausforderungen der Zukunft zu meistern“, erklärt Johannes Heß, alternierender AOK-Verwaltungsratsvorsitzender und Arbeitgebervertreter. Leiter der Landesdirektion Schleswig-Holstein und zugleich Bevollmächtigter des Vorstands bleibt der Krankenkassenbetriebswirt Thomas Haeger (58).

Auf klarem Kurs

Vorstandsvorsitzender Tom Ackermann kündigte an, dass die AOK NordWest in ihrem Selbstverständnis als Gesundheitskasse auch künftig bei Service, Leistungen, Vorsorge und Prävention Maßstäbe setzen werde. „Wir wollen unsere Position als regionale Krankenkasse nutzen, um die gesundheitliche Versorgung der Menschen in Westfalen-Lippe und in Schleswig-Holstein zu sichern und durch wirtschaftliche Versorgungsverträge weiterhin zu verbessern“, erklärt Ackermann.

Marktführer bleiben

Mit ihren Servicestandards setzt die AOK weiterhin auf eine persönliche Beratung und kurze Entscheidungswege in den über 180 Kundencentern in Westfalen-Lippe und Schleswig-Holstein. AOK-Expertinnen und -Experten beraten überdies telefonisch rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr. „Zusammen mit unseren vielen Zusatzangeboten setzen wir uns klar im Wettbewerb ab und werden unsere Marktführerschaft weiter ausbauen“, so Dr. Martina Niemeyer. Im Jahr 2015 verzeichnete die AOK NordWest einen Zuwachs von über 30.000 Mitgliedern. ■

WAS DEM
EINZELNEN
NICHT MÖGLICH
IST, DAS
VERMOGEN
VIELE.

Friedrich Wilhelm Raiffeisen, dt. Politiker

Unternehmenskultur

Die DNA der AOK NordWest

Die Unternehmenskultur spielt bei der AOK NordWest eine wichtige Rolle. Gemeinsame Ziele, Leitlinien und Führungsgrundsätze dienen als Wegweiser im Arbeitsalltag. 2013 läutete das DNA-Projekt einen umfassenden Kulturprozess ein. Seitdem ist viel passiert.

DNA steht bei der AOK NordWest für Dynamik, Neugierde und Akzeptanz. Im Vordergrund des DNA-Projekts stand zunächst die Entwicklung eines gemeinsamen Leitbilds. Der Vorstand formulierte Unternehmensziele und Leitlinien für die Bereiche Markt, Finanzen, Strukturen und Prozesse sowie Beschäftigte und Führung. Abgerundet wurden sie durch das von der Selbstverwaltung erarbeitete Selbstverständnis.

Kommunikation stärkt Zusammenarbeit

Danach konzentrierte sich die AOK NordWest auf einheitliche Führungsgrundsätze. Diese geben Vorgesetzten und Beschäftigten eine Orientierungshilfe im Miteinander. Gerade dort ist Kommunikation besonders wichtig. In strukturierten Feedback-Gesprächen tauschen sich die Beschäftigten regelmäßig mit ihren Führungskräften aus – über gegenseitige Erwartungen, Erkenntnisse und Erfahrungen.

Festes Fundament aus Markenwerten

Eine gute Unternehmens- und Führungskultur ist lebendig und vielseitig. Dazu braucht sie ein solides Fundament, das die Leitlinien fest und sicher verankert. Diesen Grundstein bilden die Markenwerte der AOK NordWest, die sie auch gegenüber Kunden und Geschäftspartnern lebt. Sie stehen im Mittelpunkt des Projekts AOK SIGN – Sicherheit, Innovation, Gesundheit und Nähe.

Gesunde Belegschaft – gesundes Unternehmen

Die Gesundheitskasse wünscht sich motivierte und leistungsfähige Beschäftigte, die die gemeinsamen Grundgedanken langfristig tragen. Daher spricht das Unternehmen nicht nur von Gesundheit, sondern achtet auch aktiv auf die Gesundheit seiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Das Projekt AOKgesund rückt dieses höchste Gut noch mehr ins Blickfeld: die Gesundheit und das Wohlbefinden der Beschäftigten. Im Rahmen der betrieblichen Gesundheitsförderung setzt die AOK NordWest zahlreiche Aktivitäten zum Wohle ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter um.

Individuelle Angebote

Bedeutsam ist dabei die dezentrale Struktur der AOK NordWest. Denn ihr Einsatzgebiet erstreckt sich vom Siegerland bis an die dänische Grenze. Doch nicht alle Gesundheitsangebote werden überall gebraucht und umgesetzt. Daher betrafen 2015 einige Aktivitäten die gesamte Belegschaft, zum Beispiel im Rahmen des Informationsmanagements. Darüber hinaus realisierte die Gesundheitskasse zahlreiche regionale und individuelle Maßnahmen. Dazu zählten die Gesundheitstage, auf denen sich die Beschäftigten über Stress oder Muskel-Skelett-Erkrankungen informieren konnten. Auch organisierte kollegiale Unterstützung, zum Beispiel in den Bereichen IT oder Fremdsprachen, gehörte zu dem breit gefächerten Angebot. Zudem entlasteten individuelle Änderungen der Arbeitsorganisation sowie räumliche Anpassungen die Beschäftigten spürbar.

Unternehmenskultur mit Zukunft

Mitte 2016 neigt sich die Projektphase dem Ende zu. Schon frühzeitig wurde geplant, wie die AOK NordWest die verschiedenen Aspekte ihrer Unternehmenskultur nachhaltig bewahren kann: Sie verfolgt die Themen im Rahmen der Linientätigkeiten weiter. In der Unternehmenskommunikation und im betrieblichen Gesundheitsmanagement wurden neue Verantwortlichkeiten geschaffen. Diese treiben Dynamik, Neugierde und Akzeptanz auch künftig in der AOK NordWest voran und entwickeln sie weiter. Ganz wichtig: Nicht nur Führungskräfte, sondern alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind weiterhin gefordert, die Unternehmenskultur der AOK NordWest mit Leben zu füllen. ■

Unternehmenskommunikation

Transparent, offen und authentisch

Gerade im Gesundheitswesen ist Transparenz sehr wichtig. Denn hier geht es um das höchste Gut des Menschen. Um Entscheidungen, die jeder klar nachvollziehen kann. Und um Kosten, die eindeutig aufgeschlüsselt werden. Transparenz geht aber noch weiter, findet die AOK NordWest.

Die AOK-PatientenQuittung ist ein Beispiel dafür, dass die Gesundheitskasse hohen Wert auf einen transparenten Austausch mit ihren Kunden legt. Über eine sichere Onlineplattform kann jeder Kunde auf eine Übersicht aller Kosten rund um seine Gesundheit zugreifen.

Aber wer trifft eigentlich die Entscheidungen bei der AOK NordWest? Wer verhandelt bessere Konditionen im Sinne der Versichertengemeinschaft? Wer bewilligt sinnvollen Zahnersatz? Und wer hält alle Fäden in der Hand? Auch auf diese Fragen gibt die AOK NordWest transparente Antworten.

Einladung zum Fotoshooting

Für die aktuelle Image- und Leistungsbroschüre wollte die AOK NordWest echte AOK-Beschäftigte statt beliebige Fotomodelle abbilden. Deswegen wurden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Februar 2015 zur Teilnahme an einem Fotoshooting eingeladen. Im Mittelpunkt stand dabei die Frage: Wer hat Lust, der AOK nach außen hin ein Gesicht zu geben? Sehr viele AOKler waren sofort von der Idee begeistert und bewarben sich.

Insgesamt wurden zwölf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ausgewählt und anschließend fotografiert. Allerdings nicht so, wie man sich vielleicht die Beschäftigten eines großen Versicherungsunternehmens vorstellt. Krawatte, Anzug, Kostüm und Schreibtisch suchte man auf den Bildern vergeblich. Stattdessen zeigten sich die AOK-Modelle ganz authentisch in ihrem persönlichen Umfeld – viele bei sich zu Hause oder bei ihrem liebsten Hobby.

Echte Menschen mit Charakter

So entstanden Fotos, die berühren. Sie zeigen eine ausdauernde Triathletin, einen mitfühlenden Musiker, eine fleißige Imkerin, eine leidenschaftliche Reiterin, eine selbstlose Rettungshelferin, einen ambitionierten Hockeyspieler, eine spielmachende Fußballerin, einen weit gereisten Globetrotter, einen herzlichen Familienmenschen und eine liebevoll gestaltende Gärtnerin.

Sie alle zieren inzwischen – nicht ohne Stolz – Poster, Broschüren und Anzeigen. Sogar im Großformat auf Bussen und Plakatwänden sind sie zu sehen. Jetzt kann sich jeder ein echtes Bild von der AOK NordWest und ihren engagierten Beschäftigten machen. Wer gern alle Motive anschauen möchte, findet diese gesammelt in der Image- und Leistungsbroschüre für Privatkunden. Sie liegt in jedem der über 180 Kundencenter in Westfalen-Lippe und Schleswig-Holstein aus. ■

Internetauftritt

Alles neu auf aok.de

Immer mehr Kunden besuchen die AOK NordWest online – immer öfter mit einem mobilen Endgerät. Daher wurden sie nach ihrer Meinung zur AOK-Webseite gefragt. Ihre Kritik und Wünsche haben die Gesundheitskasse dazu bewogen, erstmals einen einheitlichen Internetauftritt für alle Landes-AOKs umzusetzen.

Der Siegeszug von Smartphones und Tablets verändert das Kommunikationsverhalten der Menschen und damit auch das der AOK-Kunden. Per Smartphone und Apps tauschen sie sich mit anderen aus. Auf dem Weg zum Arzt surfen sie mobil mal eben auf aok.de, um herauszufinden, ob die AOK NordWest eine bestimmte Leistung übernimmt.

Responsives Webdesign

Diesen neuen Anforderungen müssen die Onlineangebote der AOK NordWest gewachsen sein. Denn Webseiten, die nur am stationären Computer optimal dargestellt und bedient werden können, sind wie Dinosaurier: Sie sterben aus. Die neuen Platzhirsche sind die sogenannten responsiven Webseiten, die eine optimale Darstellung auf PCs, Smartphones und Tablets garantieren. Diesen technischen Standard erfüllte die AOK-Webseite in der Vergangenheit nicht. Daher wurde ein komplett neuer Internetauftritt konzipiert und umgesetzt.

Offen für Wünsche

Was erwarten die Nutzer von der Webseite aok.de? Dazu befragten wir im September 2014 online knapp 5.000 AOK- und Fremdversicherte. Ihre Antworten legten den Grundstein für den neuen Webauftritt aok.de.
Im November und Dezember 2014 sowie im Februar 2015 wurden dann sogenannte Consumer Labs in einer geschlossenen Online-Community durchgeführt. Dort diskutierten und bewerteten 200 Teilnehmer ihre Erfahrungen, Erwartungen sowie aktuelle und neu konzipierte Umsetzungen für die Webseite. Das Ergebnis: Viele Nutzer waren unzufrieden mit aok.de. Sie kritisierten unübersichtliche Angebote, zu lange Klickpfade und unzureichende Suchmöglichkeiten. Auch inhaltlich erfüllte die Seite die Erwartungen nicht. Die Nutzer wünschen sich auf einer AOK-Webseite die Kernthemen Leistungen, Gesundheit und Kontaktmöglichkeit.

Alle für einen

Das Ziel war klar: Die neue Webseite soll die Bedürfnisse der Nutzer mit den Botschaften und Zielen der AOK in Einklang bringen. Dazu haben sich alle elf Landes-AOKs in einer einmaligen konzertierten Aktion darauf verständigt, einen neuen Webauftritt zu konzipieren. Dieser sollte von den Nutzern als einheitlich wahrgenommen werden. Aus mehr als 750 unterschiedlichen Tools aller AOKs wurden 20 entwickelt. Sie bilden wesentliche Angebote ab wie Kursdatenbank, Standortsuche, Angebote von Vorteilspartnern und Newsletter-Tools. Onlinebesucher finden jetzt auf jeder regionalen AOK-Seite identische Anwendungen.

Erfolgreicher Relaunch

Auch die unübersichtliche Informationsflut wurde mit dem Relaunch eingedämmt. Die riesige Anzahl von mehr als 10.000 Einzelseiten wurde verringert. Wesentliche Aussagen zu Kernthemen der gesetzlichen Krankenversicherung wurden mit allen AOKs abgestimmt. Dabei wurden natürlich die besonderen Leistungen der AOK NordWest berücksichtigt. Ein modernes Content-Management-System und innovative Metadaten-Systeme runden den neuen Internetauftritt ab. Durch zielsichere Suchmaschinenoptimierung wird die AOK NordWest künftig in den bekannten Suchmaschinen noch besser gefunden.

Das Ziel, auch im Onlinebereich Marktführer der gesetzlichen Krankenkassen zu werden, kann mit diesem Auftritt sicherlich erreicht werden. Der neue Internetauftritt ging Anfang 2016 online. ■

Social Media

AOK auf Facebook und Co.

Die sozialen Medien verbinden Menschen miteinander. Auch die AOK NordWest setzt auf die Reichweite der großen Netzwerke, um sich mit Kunden, Bewerbern, Beschäftigten und Geschäftspartnern auszutauschen. Social Media ist ein zentraler Baustein unseres crossmedialen Marketings.

Das Facebook-Logo mit dem blauen Daumen steht für ein Medium, in dem jeder sich präsentieren, eigene Inhalte veröffentlichen und sich mit Gleichgesinnten über Grenzen hinweg austauschen kann. Einfach, überall und schneller denn je. Analog zum deutschen Grundgesetz kann hier jeder seine Meinung frei äußern. „Hallo, ich wollte mich einmal bei der AOK bedanken, da sie uns sehr nett und ausführlich geholfen haben." „Ich habe den neuen Schein fürs Krankengeld abgegeben und jetzt – 10 Tage später – habe ich immer noch kein Geld. Das ist eine riesengroße Frechheit …" Diese und andere Kommentare posten Kunden auf der Facebook-Fanpage der AOK NordWest. Lob und Kritik liegen nah beieinander.

Faszination Facebook

Seit gut vier Jahren ist die AOK NordWest in dem sozialen Netzwerk Facebook vertreten. Mehr als 46.000 Menschen „gefällt das". Warum eigentlich? Ganz einfach: Nutzer wollen direkt und auf Augenhöhe mit ihrer Gesundheitskasse kommunizieren. Sie wünschen sich Transparenz sowie interessante und wertvolle Informationen. Und das kostenlos. Indem sie wichtige aktuelle Themen schnell aufgreift, positioniert sich die AOK NordWest auf Facebook als modernes Unternehmen. Auf Anfragen und Kommentare reagiert sie schnell und bietet damit einen noch besseren Kundenservice. In den sozialen Medien zeigt sich die AOK NordWest von ihrer besten digitalen Seite mit verlässlichen Aussagen und nah am Kunden – sogar abends und am Wochenende. Das ist optimale Erreichbarkeit.

Business-Netzwerk XING

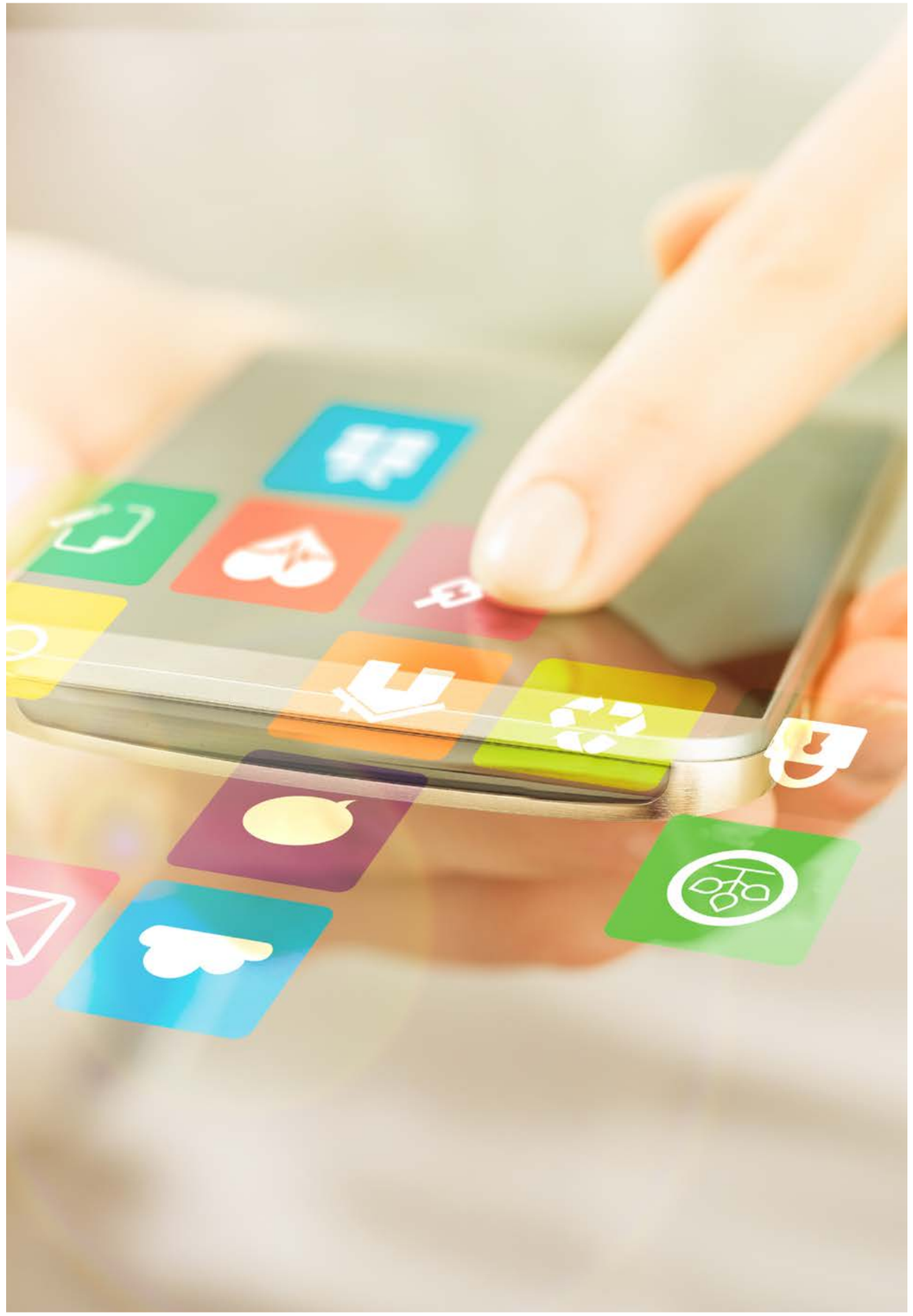
Für Privates gibt's Facebook, für Berufliches gibt's XING. Dieser Satz trifft ziemlich gut, was beide gemeinsam haben und was sie unterscheidet. Beide Netzwerke ermöglichen es den Nutzern, Kontakte zu anderen zu knüpfen, mit ihnen zu kommunizieren und Inhalte zu teilen. Während Facebook seinen Schwerpunkt auf den privaten Austausch legt, beschreibt XING sich selbst als „Netzwerk für berufliche Kontakte". Berufstätige aller Branchen sind dort aktiv. Sie suchen und finden auf XING Jobs, Mitarbeiter, Aufträge, Kooperationspartner, fachlichen Rat oder Geschäftsideen.

Arbeitgeberbewertungen auf kununu

Was Hotelbewertungsplattformen für die Reiseplanung sind, ist kununu für die Jobsuche. Hier geben Beschäftigte, Praktikanten und Auszubildende sowie ehemalige Mitarbeiter ihre Erfahrungen mit der AOK NordWest als Arbeitgeber wieder. Vom Betriebsklima über Aufstiegschancen bis zu Leistungen für die Belegschaft. Man kann dort sicher und anonym seinen Arbeitgeber loben und/oder auf Verbesserungsmöglichkeiten hinweisen.

Kununu gehört seit 2013 zum Karrierenetzwerk XING. Im Gegensatz zu vielen anderen Arbeitgeber-Rankings bietet es potenziellen Bewerbern einen transparenten Einblick in zahlreiche Unternehmen. Das ermöglichen Erfahrungsberichte aus erster Hand.

Die AOK NordWest ist seit Dezember 2015 mit einem Unternehmensprofil auf XING und kununu vertreten. Dadurch ist sie als Arbeitgeber auf dem größten deutschsprachigen Berufs- und Bewertungsnetzwerk erlebbar. Inhalte, die bislang nur in der Rubrik Karriere auf der Website nordwest.aok.de enthalten waren, werden so auf weitere Portale verlagert. Ein positiver Nebeneffekt: Die Sichtbarkeit der AOK NordWest in den Suchmaschinen verbessert sich. ■



Angebote für Arbeitgeber

Infos und Weiterbildung für Unternehmen

Sozialversicherungsrecht, betriebliche Gesundheitsförderung und AOK-Leistungen – Arbeitgeber wünschen sich von den Krankenkassen fundierte Informationen. Bei der AOK NordWest stoßen sie auf offene Ohren. Das breit gefächerte Medienpaket ist einzigartig im Vergleich zum Wettbewerb.

Die AOK NordWest steht Arbeitgebern in allen Fragen der Sozialversicherung als verlässliche und kompetente Partnerin zur Seite. Die Firmen in Deutschland sind seit jeher eine wichtige Zielgruppe. Denn sie beschäftigen Millionen von Versicherten.

Medienpaket „gesundes unternehmen“

Unter dem Titel „gesundes unternehmen“ hat die AOK NordWest ihre gesamte Medienpalette für Firmenkunden neu ausgerichtet. Um sie künftig noch fokussierter und ihren Interessen entsprechend zu informieren, konzentriert sich die Gesundheitskasse auf drei Schwerpunkte: Sozialversicherungsrecht, betriebliche Gesundheitsförderung und AOK-Leistungen. Zum Medienpaket gehören ein Magazin, Webinare, Seminare, Newsletter, Broschüren und das Internetportal aok-business.de/nordwest.

Magazin für Arbeitgeber

Das Flaggschiff des Medienpakets ist das Magazin für Unternehmen. Es erscheint viermal im Jahr in einer Auflage von rund 175.000 Exemplaren. Die Publikation beleuchtet arbeitgeberrelevante Themen aus unterschiedlichen Branchen, Unternehmensbereichen und Perspektiven. Gleichzeitig bietet es wertvolle Hintergrundinformationen für den Arbeitsalltag.

Nachschlagewerke am Puls der Zeit

Zusatzbeiträge, Umlagesätze und Serviceangebote ändern sich häufig. Die Medien der AOK NordWest halten Arbeitgeber schnell und zielsicher auf dem Laufenden – und grenzen die Gesundheitskasse positiv von ihren Mitbewerbern ab. Zu den Medien für Firmenkunden zählen das AOK-Alphabet mit allen wichtigen Regelungen der Sozialversicherung von A bis Z und die fachorientierte Broschürenreihe „gesundes unternehmen“. Sie gilt als bewährtes Nachschlagewerk für Profis im Personal- und Lohnbüro.

Jährlich informiert sie fundiert und aktuell über 21 sozialversicherungsrechtliche Themen. Die Broschüren sind auch online als Download erhältlich.

Spezialthemen und Leistungen

Das Angebot umfasst zudem Flyer und Broschüren zu speziellen Themen, zum Beispiel zur Beschäftigung von Zuwanderern, zur AOK-AzubiBörse, zu Seminaren oder zur Aktion „Mit dem Rad zur Arbeit“. Die Firmenkundenbroschüre präsentiert alle Angebote für Unternehmen.

Kostenlose Weiterbildung

Mit Webinaren und Seminaren lädt die AOK NordWest Arbeitgeber zur kostenlosen Weiterbildung ein. Kompetente Referenten schulen Beschäftigte der Lohn- und Personalbüros sowie Führungskräfte zu unterschiedlichen Themen. Diese reichen vom Basiswissen zur Sozialversicherung bis zum Thema Zuwanderung. Die Veranstaltungen finden als Präsenzseminar oder Onlineschulung (Webinar) statt. Am Webinar nimmt man vom Arbeitsplatz aus online teil. Fragen werden im Live-Chat direkt an die Referenten gestellt.

Digitaler Newsletter

Der monatliche Newsletter für Arbeitgeber berichtet in kompakter Form über drei Topthemen aus den Bereichen Sozialversicherung, Recht und betriebliche Gesundheitsförderung. Er passt sich automatisch an das Format mobiler Endgeräte wie Smartphones und Tablets an.

aok-business.de/nordwest

Die AOK-Webseite für Arbeitgeber bietet auf aok-business.de/nordwest alle Informationen zu Sozialversicherung, Gesundheit und Recht. Wer fachliche Fragen hat, erhält im Expertenforum innerhalb eines Tages garantiert eine Antwort. ■

Qualitätsstandards

Service als Wettbewerbsfaktor

Eine hohe Dienstleistungsqualität hat sich in den vergangenen Jahren zu einem wichtigen Wettbewerbsfaktor entwickelt. Das macht sich auch bei der Krankenkassenwahl bemerkbar. Dank umfassender Leistungen, gutem Service und individueller Beratung bleiben AOK-Kunden ihrer Gesundheitskasse treu.

Acht von zehn Unternehmen, die intensiv mit der AOK NordWest zusammenarbeiten, sind mit dem Service sehr zufrieden.

Die AOK NordWest will ihren Kunden einen optimalen Service bieten. Dazu strebt sie jeden Tag unternehmensweit einen identischen hohen Qualitätsgrad an und steuert konsequent die Qualität ihrer Dienstleistungen. Aus Erfahrung wissen wir: Ein Erfolgsgarant ist das einheitliche Qualitäts- und Serviceverständnis aller Beschäftigten.

Einheitliche Standards

Jeder Kontakt zu einem Kunden bietet die Chance, die hohe Dienstleistungsqualität der AOK NordWest zu beweisen. Servicestandards helfen dabei und stellen einen einheitlichen Auftritt nach außen sicher. Sie legen zum Beispiel das Erscheinungsbild der AOK-Kundencenter fest. Oder versorgen die Beschäftigten mit Informationen zu allen Kontaktkanälen.

Das fängt bei der Meldung am Telefon an und betrifft auch den persönlichen Kontakt und das einfache, schnelle Finden des richtigen Ansprechpartners in den Kundencentern. Weiterhin erstreckt es sich auf eine individuelle Beantwortung von E-Mails. Generell ist das Telefonat neben dem Schriftverkehr der am häufigsten gewählte Kontaktweg zu uns.

Geführte Qualitätssicherung

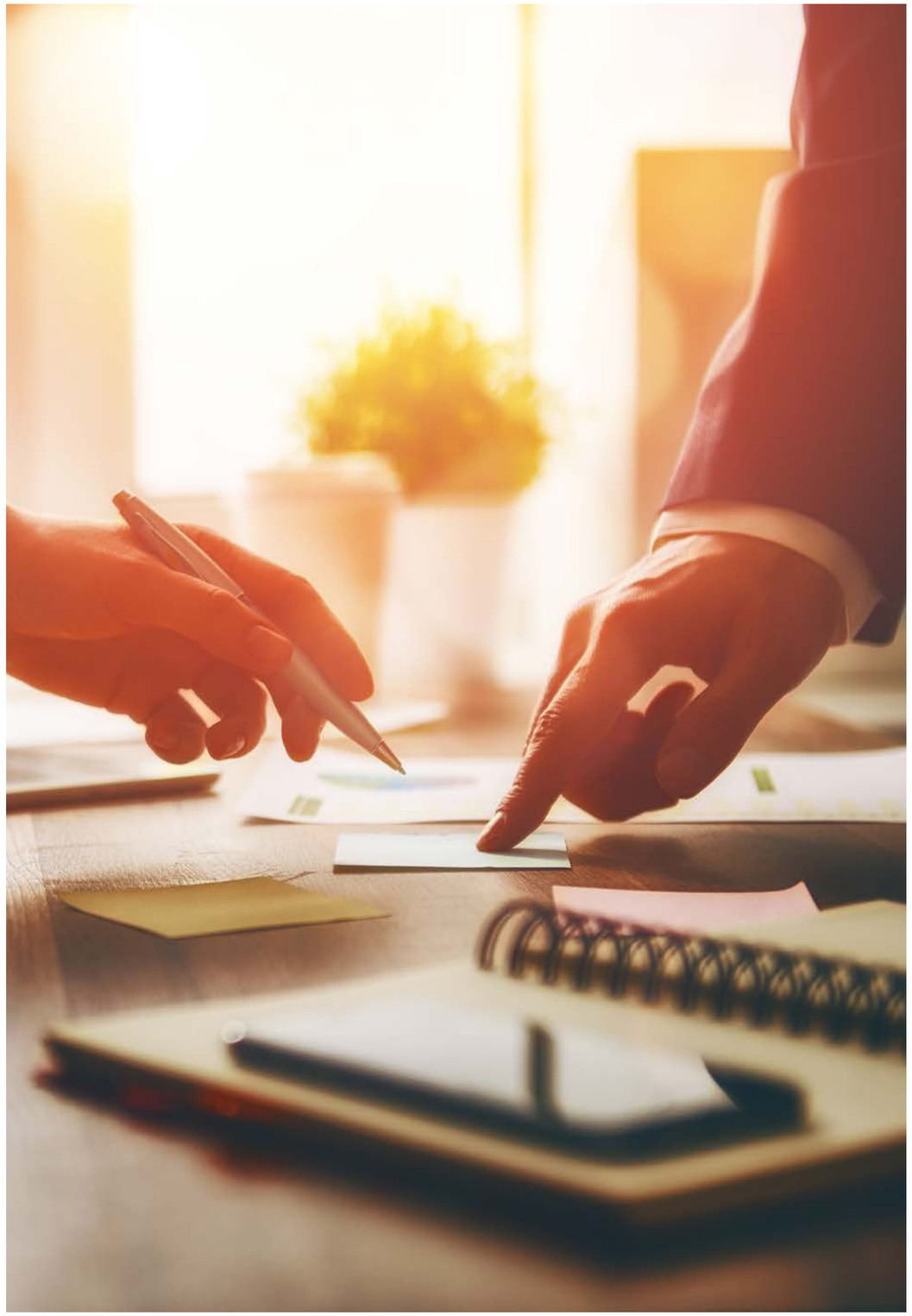
Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der AOK NordWest müssen für die Umsetzung der Standards sensibilisiert und gecoacht werden. Zudem sollten sie systematisch bei der Umsetzung begleitet werden. Das ist Aufgabe der Führungskräfte. Sie garantieren durch Qualitätssicherungen im Team eine einheitliche Umsetzung der Servicestandards. Alle Beschäftigten sind innerhalb des Unternehmens zugleich Kunden, für die auch die AOK-Standards gelten.

Interviews mit Unternehmen

Eine aktuelle Befragung unter Firmenkunden bestätigt: Der Weg, den die AOK NordWest eingeschlagen hat, ist wichtig und richtig. In regelmäßigen Abständen werden telefonische Interviews mit zufällig ausgewählten Unternehmen durchgeführt. Innerhalb der Firmen werden die Personen befragt, die im Rahmen ihrer beruflichen Tätigkeit maßgeblich mit Krankenkassen zusammenarbeiten. Neben allgemeinen Fragen zur Zufriedenheit werden Erfahrungen zu Produkten und dem erlebten Service ausgetauscht.

Testurteil: überdurchschnittlich

Die befragten Arbeitgeber, die mit der AOK zusammenarbeiten, sind vor allem von dem Service, der Versorgung und Unterstützung der Beschäftigten im Krankheitsfall sowie von dem Leistungsangebot überzeugt. Sie finden: Der Service der AOK liegt weit über dem Niveau der Wettbewerber. ■



Krankenversicherung

Gesundheitskarte für Flüchtlinge

2015 flüchteten pro Tag oft Tausende Menschen aus den Kriegs- und Krisenregionen dieser Welt nach Deutschland. Die AOK NordWest macht sich dafür stark, dass die Neuankömmlinge schnell und unkompliziert gesundheitlich versorgt werden.

Als erstes Flächenland führte Nordrhein-Westfalen 2015 die elektronische Gesundheitskarte (eGK) für Asylbewerberinnen und Asylbewerber ein. Die AOK NordWest und die AOK Rheinland/Hamburg unterstützten dieses Projekt maßgeblich mit ihrem Know-how. Zusammen mit weiteren systemrelevanten Krankenkassen schlossen sie dazu eine Rahmenvereinbarung mit der Landesregierung ab. In Nordrhein-Westfalen traten bisher 20 Kommunen dieser Rahmenvereinbarung freiwillig bei.

Auch in Schleswig-Holstein wurde ein ähnliches Papier unterschrieben. Die AOK NordWest saß in erster Reihe mit am Verhandlungstisch. Ein Landeserlass verpflichtet alle schleswig-holsteinischen Kommunen zur Teilnahme.

Bürokratie war gestern

Vor Inkrafttreten der Rahmenvereinbarung mussten Asylsuchende in Deutschland ein kompliziertes behördliches Verfahren durchlaufen. In den ersten 15 Monaten ihres Aufenthalts mussten die Betroffenen einen Behandlungsschein bei den Kommunen beantragen. Der jeweilige Sachbearbeiter entschied, ob eine Behandlung überhaupt notwendig war. Erst dann erhielten sie ggf. Leistungen des Gesundheitswesens nach dem Asylbewerberleistungsgesetz. Das änderte sich mit den neuen Rahmenvereinbarungen.

Vorteile der eGK

Ziel der Rahmenvereinbarungen ist es, Asylsuchende frühzeitig mit einer eGK auszustatten. Bei gesundheitlichen Beschwerden können sie dadurch schnell, unbürokratisch und ökonomisch behandelt werden. Sie erhalten über die eGK Zugang zu Leistungen der Gesundheitsversorgung, die mit denen eines Versicherten vergleichbar sind. Die Einführung der Gesundheitskarte ist ein Pluspunkt für alle Beteiligten. Hilfsbedürftige werden diskriminierungsfrei versorgt. Leistungen von Ärzten und Kliniken werden unkompliziert und ohne zusätzliche Bürokratie erstattet. Auch die Kommunen profitieren, da sie keine neuen, teuren Strukturen aufbauen müssen. Gleichzeitig können sie sicher sein, dass die Versorgung nach wirtschaftlichen Gesichtspunkten erfolgt.

Wenige Ausnahmen

Allerdings enthalten die Rahmenvereinbarungen Ausnahmen. Anträge auf Zahnersatz und Vorsorgekuren werden beispielsweise zur weiteren Bearbeitung an die Kommunen übermittelt. Die AOK NordWest übernimmt diese Kosten nicht.

Keine Kosten für Beitragszahler

Die Beitragszahler der teilnehmenden Krankenkassen werden durch die Rahmenvereinbarungen nicht belastet. Im Sinne der Daseinsvorsorge erstatten die Kommunen den Krankenkassen die Kosten für die medizinische Versorgung. Zusätzlich erhalten die Krankenkassen eine Verwaltungskostenpauschale.

Regionale Zuständigkeiten

Ein weiteres Anliegen der Rahmenvereinbarung war es, die Asylbewerberinnen und -bewerber gleichmäßig auf die einzelnen Krankenkassen zu verteilen. Die Krankenkassen sind daher jeweils für verschiedene Kommunen zuständig. In Westfalen-Lippe ist die AOK NordWest für die bisher beigetretenen Kommunen Gevelsberg, Hattingen, Herdecke, Sprockhövel und Wetter verantwortlich. In Schleswig-Holstein ist sie für die Kreise Plön, Rendsburg-Eckernförde, Schleswig-Flensburg und Steinburg im Einsatz.

Starkes Engagement

Die AOK NordWest setzt sich weiterhin intensiv dafür ein, die Gesundheitsversorgung von Flüchtlingen bundesweit flächendeckend zu regeln – schlank und wirtschaftlich durch einen einheitlichen Einsatz der eGK. ■

Sportmarketing

Im Einsatz für gesunde Bewegung

Als Gesundheitskasse liegt der AOK NordWest das Wohlbefinden ihrer Kunden besonders am Herzen. Daher informiert sie diese gern darüber, wie gesund es ist, Sport zu treiben. Eine wichtige Säule ihres Engagements sind ihre Kooperationen und Partnerschaften mit Sportverbänden und -vereinen.

Zu den großen AOK-Partnern im Sport zählt der Deutsche Handballbund (DHB). Die AOK NordWest hat sich ganz bewusst für eine Zusammenarbeit mit dem DHB entschieden, da beide viele Gemeinsamkeiten verbinden. Dazu zählen zum Beispiel Aktivitäten in Kindertagesstätten, Schulen und Vereinen.

AOK Star-Training mit dem DHB

Im ersten Teil des Projekts AOK Star-Training trainiert ein Handballspieler der deutschen Nationalmannschaft bis zu 40 Schülerinnen und Schüler. Natürlich gibt der Profisportler auch Autogramme. Im zweiten Teil findet ein Event auf dem Schulhof statt. Dabei kann die gesamte Schülerschaft an verschiedenen Handball-Modulen ihre sportlichen Fähigkeiten testen – von Wurfgeschwindigkeit über Treffsicherheit bis zu Schnelligkeit. Alle sind eingeladen, mitzumachen. Im Namen ihrer Schule können sich Grundschullehrerinnen und -lehrer sowie die Eltern schulpflichtiger Kinder bewerben.

Lauftreff mit dem THW Kiel

Das Zugpferd der AOK NordWest in Schleswig-Holstein ist der erfolgreiche Handballverein THW Kiel. Einmal wöchentlich veranstaltet die Gesundheitskasse einen morgendlichen Lauftreff. Allen voran oft ein Profi-Handballer des Bundesligisten. Mit weiteren gemeinsamen Aktionen informiert die AOK NordWest über Gesundheitsthemen und präsentiert sich als Gesundheitskasse.

AOK Schulfußball-Cup

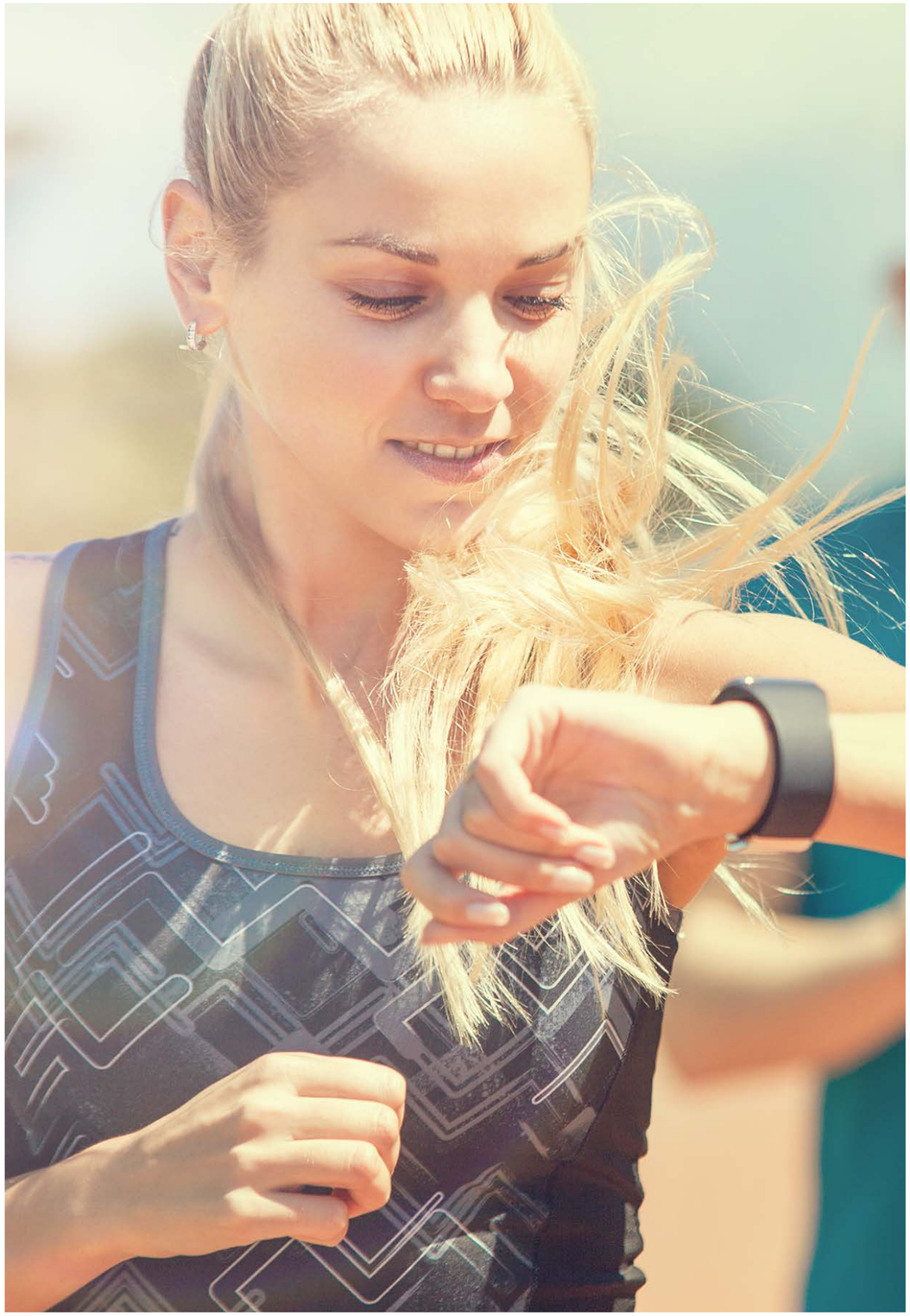
Stellvertretend für viele kleinere Kooperationen steht der AOK Schulfußball-Cup. Jedes Jahr messen sich dort mehr als 1.200 Schülerinnen und Schüler – ob Vereins- oder Freizeitkicker. Das Besondere: In sogenannten Mixed Teams kämpfen Mädchen und Jungen gemeinsam in einer Mannschaft, um den Cup zu gewinnen. Auch außergewöhnlich: Dieses Fußballturnier kommt ganz ohne Schiedsrichter aus, um die Fairness im Wettkampf zu stärken.

Feuereifer beim Eishockey

Auch im Eishockeysport ist die AOK NordWest regional aktiv. Als Premiumpartner des Herforder Eishockey Vereins unterstützt sie die „Dragons". So finden ihre sportlichen Botschaften einen hohen Verbreitungsgrad.

Investitionen mit Augenmaß

Die AOK NordWest macht sich gern für den Sport stark. Bei ihrem Engagement achtet sie aber darauf, die Beitragsmittel besonders angemessen und umsichtig zu verwenden. Unsere Aktivitäten im Sportmarketing beeinträchtigen in keiner Weise die Gewährung von Leistungen. ■



Gesundheitsförderung

AOK Laufwunder an Schulen

Seit 29 Jahren begeistert der Laufwettbewerb AOK Laufwunder Schülerinnen und Schüler in Schleswig-Holstein für den gesunden Ausdauersport. Seit dem Schuljahr 2015/16 heißt es auch im westlichen Teil der AOK NordWest „Auf die Plätze, fertig, los“.

Vor dem Goethe-Gymnasium in Dortmund gab Schulministerin Sylvia Löhrmann am 18. September 2015 den Startschuss für den ersten landesweiten AOK-Laufwunder-Tag in ganz Westfalen-Lippe. Die AOK NordWest organisiert den Wettbewerb in Westfalen-Lippe zusammen mit dem Fußball- und Leichtathletik-Verband Westfalen e. V. (FLVW) und mit Unterstützung des Ministeriums für Schule und Weiterbildung des Landes Nordrhein-Westfalen.

Langjähriges Sportevent

Im hohen Norden feiert das Laufwunder 2016 seinen 29. Geburtstag. Dort veranstaltet die AOK NordWest den Laufwettbewerb gemeinsam mit dem Schleswig-Holsteinischen Leichtathletik-Verband und dem Ministerium für Schule und Berufsausbildung des Landes Schleswig-Holstein. Das Ergebnis spricht für sich: Schleswig-Holstein ist das Bundesland mit den meisten Laufabzeichen.

Dabei sein ist alles

In erster Linie soll der Laufabzeichen-Wettbewerb in Westfalen-Lippe und Schleswig-Holstein Spaß machen und die Schülerinnen und Schüler an die Sportart heranführen. Dabei kommt es eher auf Fitness und Ausdauer an als auf Schnelligkeit. Je nach Kondition laufen die Schülerinnen und Schüler ununterbrochen 15, 30 oder 60 Minuten. Gewertet wird die Leistung der ganzen Schule.

Motivationsschub

Das Gemeinschaftsergebnis steht im Vordergrund des Laufwettbewerbs. So motiviert die Gesundheitskasse auch Kinder und Jugendliche zum Mitmachen, die sich sonst nicht für den Sport begeistern. Außerdem soll der Wettbewerb sie dazu animieren, sich in Sportvereinen zu organisieren. Denn das gemeinsame Training fördert den Sportsgeist, hält fit und macht Spaß.

Stark im Team

Zur Motivation gibt es vor dem Lauf ein Silikonarmband mit dem Aufdruck „Laufwunder“. So tragen alle von Anfang an ein teambildendes Symbol. Beim gemeinsamen Training bringen sie sich in Form. Über die Länge der eigenen Laufstrecke entscheiden die Kinder und Jugendlichen selbst.

Gewinne und Auszeichnungen

Nach dem Wettbewerb erhalten alle Läuferinnen und Läufer eine Urkunde – unabhängig davon, wie lange oder schnell sie gelaufen sind. Außerdem haben alle die Chance, attraktive Sachpreise zu gewinnen. Die erfolgreichste Schule wird mit einer Geldprämie belohnt. ■

Behandlungsmanagement

Forschungsprojekt gegen Rückenschmerzen

Rückenschmerzen sind oft sehr belastend. Neuerdings hilft DigiTrain, ein bundesweit einzigartiges digitales Programm, bei chronisch-degenerativen Rückenerkrankungen. Damit geht die AOK NordWest neue Wege in der Reha-Nachsorge von Rückenpatienten.

Viele Betroffene haben einen langen Leidensweg hinter sich. Dieser führt oft von Tabletteneinnahmen und Therapien über Arztbesuche und sogar Operationen bis hin zur stationären Reha. DigiTrain soll Patienten mit Rückenschmerzen bei der Bewältigung ihrer Beschwerden wirksam unterstützen. Ziel ist es, ihre Lebensqualität zu verbessern und Rückfälle – insbesondere nach einer medizinischen Rehabilitation – so weit wie möglich zu verhindern. Das Programm entwickelte die AOK NordWest gemeinsam mit der Marcus Klinik, dem Fraunhofer-Institut für Offene Kommunikationssysteme (FOKUS) und dem AOK-Bundesverband.

Aktiv gegen Rückenschmerzen

Für Patientinnen und Patienten mit chronischen Rückenschmerzen sind gezielte körperliche Aktivitäten ein zentraler Bestandteil ihrer Rehabilitation. Dauerhafter Erfolg stellt sich aber nur dann ein, wenn die erlernten Übungen und Verhaltensweisen regelmäßig weitergeführt werden. Doch viele kehren nach der Reha schnell zu ihrem früheren, bewegungsarmen Lebensstil zurück. Hier setzt DigiTrain an.

Digitaler Therapeut

Die chronisch Kranken erhalten bereits in der Klinik ein individuelles Trainingsprogramm für zu Hause, das auf ihre persönlichen Beschwerden zugeschnitten ist. Die Übungen haben sie bereits bei ihrem Klinikaufenthalt kennengelernt. Das Besondere an DigiTrain: Ein interaktiver Therapeut begleitet das Training über einen Monitor. Ein sogenannter Avatar (Grafikfigur) führt die Übungen vor. Er motiviert die Patientinnen und Patienten zum Mitmachen und prüft, ob sie die Übungen korrekt ausführen. Dabei werden sie von einer 3-D-Kamera gefilmt. Das Spiegelbild der Teilnehmenden wird auf den Bildschirm projiziert. Sofort erkennen sie, ob ihre Bewegungen synchron zu denen des Therapeuten sind. Nicht optimale Bewegungsabläufe können sofort korrigiert werden.

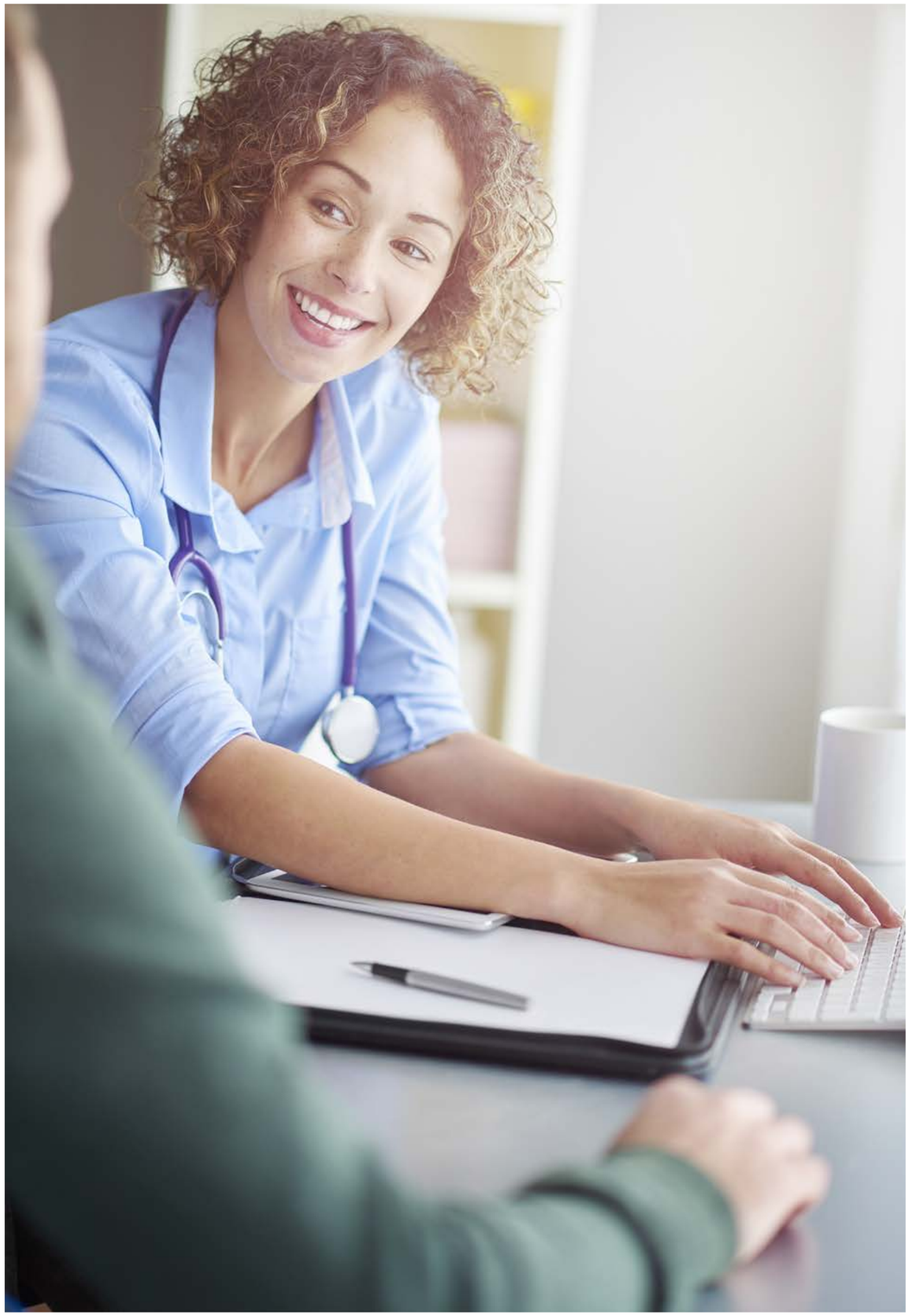
Regelmäßig und individuell

Das Training ist so konzipiert, dass es sich an das Leistungsvermögen der Patientinnen und Patienten anpasst und auf eine Rückmeldung reagiert. Es soll an zwei bis drei Tagen pro Woche an selbst gewählten Terminen durchgeführt werden. Ziel ist es, wichtige Muskelgruppen punktgenau, individuell und indikationsbezogen zu stärken. Die Übungen werden verständlich angeleitet und sind einfach nachzumachen.

Der interaktive Therapeut begleitet die an chronischen Rückenschmerzen Leidenden nach dem Reha-Aufenthalt drei Monate lang. Die notwendige technische Ausrüstung aus Rechner, Monitor und Kamera für zu Hause wird gestellt.

Zweijähriges Forschungsprojekt

DigiTrain ist ein Forschungsprojekt, das zunächst auf zwei Jahre angelegt ist und wissenschaftlich begleitet wird. Ist das Programm erfolgreich, soll es auch auf andere Kliniken ausgeweitet werden. Die Kosten für das Projekt trägt die AOK NordWest im Rahmen der ergänzenden Leistungen zur Rehabilitation. Eine Investition, die sich lohnt. Denn Erkrankungen der Wirbelsäule und des Rückens gehören bundesweit aktuell zu den häufigsten Gründen für Arbeitsunfähigkeit und medizinische Rehabilitation. ■



Prävention

Ein Recht auf Gesundheit

Studien bestätigen immer wieder: Menschen mit geringem Bildungsstand und Einkommen sind gesundheitlich benachteiligt. Sie leiden häufiger an chronischen Erkrankungen und haben eine geringere Lebenserwartung. Die AOK NordWest engagiert sich für gesundheitliche Chancengleichheit.

Die gesundheitliche Entwicklung von Kindern und Jugendlichen ist eng mit ihrer sozialen Herkunft verbunden. Dabei bietet die gesetzliche Krankenversicherung (GKV) schon jahrzehntelang Maßnahmen zu Prävention und Gesundheitsförderung an. Auch 2015 kamen 85 % aller Angebote in Kita, Schule und Kommune von den AOKs.

Gesellschaftliche Aufgabe

Prävention und Gesundheitsförderung wirken besonders, wenn nicht nur das Verhalten des Einzelnen, sondern auch seine Lebens-, Lern- und Arbeitsverhältnisse seine Gesundheit fördern. Dafür müssen Gesundheitsförderung und Prävention aber zur gesamtgesellschaftlichen Aufgabe werden. Maßnahmen müssen sich am tatsächlichen Bedarf ausrichten. Die erforderlichen Akteure sollten an einem Strang ziehen.

Chancengleichheit per Gesetz

Seit 2004 wurde immer wieder versucht, die gesamtgesellschaftliche gesunde Ausrichtung gesetzlich zu verankern. Am 25. Juli 2015 trat das Präventionsgesetz in Kraft und soll seit dem 1. Januar 2016 in die Tat umgesetzt werden.

Klare Finanzierung

Die finanzielle Basis von Prävention und Gesundheitsförderung liefert die gesetzliche Kranken- und Pflegeversicherung. Das Gesetz verpflichtet sie jährlich zu Ausgaben von insgesamt 8,35 EUR pro Versicherten:

- 2,00 EUR pro Versicherten für die nicht betrieblichen Lebenswelten, davon 0,45 EUR direkt an die Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA)
- 2,00 EUR pro Versicherten in Betrieben
- 0,30 EUR pro Versicherten in stationären Pflegeeinrichtungen
- 1,05 EUR pro Versicherten für Selbsthilfeförderung
- 3,00 EUR pro Versicherten, beispielsweise für Kurse

Gemeinsame Umsetzung

Diese Gelder sollen auch zu strukturellen Änderungen führen. Daher schließen die gesetzlichen Krankenkassen mit der Renten- und Unfallversicherung sowie den Ländern Landesrahmenvereinbarungen (LRV) – in Anlehnung an eine Bundesrahmenempfehlung. Die AOK NordWest spielt dabei sowohl in Nordrhein-Westfalen als auch in Schleswig-Holstein eine wichtige Rolle. Sie bringt ihre jahrzehntelange Erfahrung in der regionalen bedarfsorientierten Gesundheitsförderung ein, die sie in Kitas, Schulen, Kommunen und Betrieben mit eigenen Fachkräften gesammelt hat.

Für ein gesundes Leben

Alle Krankenkassen stellen gemeinsam mit den Sozialversicherungsträgern und den Verantwortlichen in den Kommunen die Weichen für ein gesundes Aufwachsen, Leben, Arbeiten und Älterwerden. Vor allem Menschen in einer schwierigen und gesundheitlich belasteten Lage sollen dabei im Mittelpunkt stehen:

- Arbeitslose
- Alleinerziehende
- Menschen mit geringem Einkommen
- Migrantinnen und Migranten
- Erwerbstätige in Kleinst- und Kleinbetrieben
- ältere Menschen

Gute Orientierungshilfe

Erste Orientierung geben die Leitfäden zu Prävention und Selbsthilfe der GKV. Sie sind auf dem aktuellen wissenschaftlichen Stand und bieten einen guten, verpflichtenden Wegweiser. Für die AOK NordWest sind sie seit Jahren die Grundlage für die verantwortungsvolle Finanzierung von Maßnahmen mit hoher Qualität und nachhaltiger Wirkung. ■

DIE ZAHL
IST DAS
WESEN
ALLER DINGE.

Pythagoras, griech. Philosoph u. Mathematiker

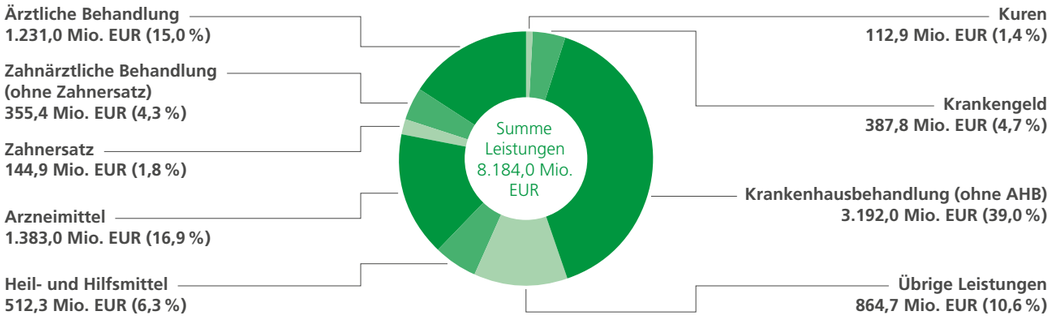
Krankenversicherung

Versicherten- und Finanzentwicklung der Krankenversicherung 2015 (Jahresdurchschnitt)

	2014	2015
Mitglieder		
Versicherungspflichtige Mitglieder	1.183.212	1.197.777
▪ weiblich	500.196	509.675
▪ männlich	683.016	688.102
Freiwillig versicherte Mitglieder	107.283	113.829
Rentner	661.224	655.630
Insgesamt	1.951.719	1.967.236
Mitversicherte Familienangehörige	774.917	764.511
AOK-Versicherte insgesamt	2.726.636	2.731.747
Gesamteinnahmen und -ausgaben absolut (in EUR)		
Einnahmen	8,2696 Mrd.	8,5235 Mrd.
Ausgaben	8,3458 Mrd.	8,6582 Mrd.
Überschuss (+)/Defizit (–)	–76,1 Mio.	–134,70 Mio.
Gesamteinnahmen und -ausgaben je Versicherten (in EUR)		
Einnahmen	3.032,91	3.120,17
Ausgaben	3.060,83	3.169,46
Überschuss (+)/Defizit (–)	–27,92	–49,29
Finanzausgleiche und Zuweisungen aus dem Gesundheitsfonds (in EUR)		
Absolut	8,1919 Mrd.	8,4555 Mrd.
Je Versicherten	3.004,39	3.095,26
Leistungsausgaben absolut (in EUR)		
Absolut	7,8759 Mrd.	8,1840 Mrd.
Je Versicherten	2.888,52	2.995,90
Dienstleistungen (in EUR)		
Absolut	412,7 Mio.	427,33 Mio.
Je Versicherten	151,36	156,43

Stand: 31. Dezember 2015

Struktur der Ausgabenverteilung* der Krankenversicherung im Jahr 2015**



* Zuordnung gemäß § 305b SGB V
** Einzelergebnisse (gerundet)

Krankenversicherung

Ausgabenbereiche* der Krankenversicherung 2015 (in EUR)

	2014	2015
Ärztliche Behandlung		
Absolut	1,176 Mrd.	1,231 Mrd.
Je Versicherten	431,17	450,77
Zahnärztliche Behandlung (ohne Zahnersatz)		
Absolut	345,3 Mio.	355,4 Mio.
Je Versicherten	126,63	130,09
Zahnersatz		
Absolut	143,9 Mio.	144,9 Mio.
Je Versicherten	52,77	53,03
Arzneimittel		
Absolut	1,334 Mrd.	1,383 Mrd.
Je Versicherten	489,25	506,3
Heil- und Hilfsmittel (u. a. Krankengymnastik, Massagen, Rollstühle)		
Absolut	495,1 Mio.	512,3 Mio.
Je Versicherten	181,57	187,55
Krankengeld		
Absolut	373,7 Mio.	387,8 Mio.
Je Versicherten	137,05	141,95
Krankenhausbehandlung (ohne AHB)		
Absolut	3,067 Mrd.	3,192 Mrd.
Je Versicherten	1.124,84	1.168,33
Kuren		
Vorsorgekuren	1,7 Mio.	1,6 Mio.
Rehabilitationsmaßnahmen (Reha)	12,3 Mio.	12,3 Mio
Anschlussheilbehandlungen (AHB)	47,9 Mio.	48,5 Mio.
Mütter-/Väter-Kuren	21,0 Mio.	21,1 Mio.
Ergänzende Rehabilitationsleistungen	27,1 Mio.	29,4 Mio.
Absolut	110,0 Mio.	112,9 Mio.
Je Versicherten	40,33	41,34
Übrige Leistungen		
Fahrtkosten	222,9 Mio.	244,4 Mio.
Schwangerschaft und Mutterschaft ohne stat. Entbindung	36,8 Mio.	39,4 Mio.
Häusliche Krankenpflege	235,7 Mio.	259,2 Mio.
Vorsorge/Früherkennung	81,4 Mio.	83,1 Mio.
Leistungen im Ausland	13,4 Mio.	9,8 Mio.
Haushaltshilfe	4,9 Mio.	5,1 Mio.
Schutzimpfungen	46,3 Mio.	46,3 Mio.
Dialyse	114,4 Mio.	98,2 Mio.
Disease-Management-Programme (DMP)	0,2 Mio.	0,1 Mio.
Sonstige Leistungen	75,5 Mio.	79,1 Mio.
Absolut	831,5 Mio.	864,7 Mio.
Je Versicherten	304,95	316,54

* Zuordnung gemäß § 305b SGB V

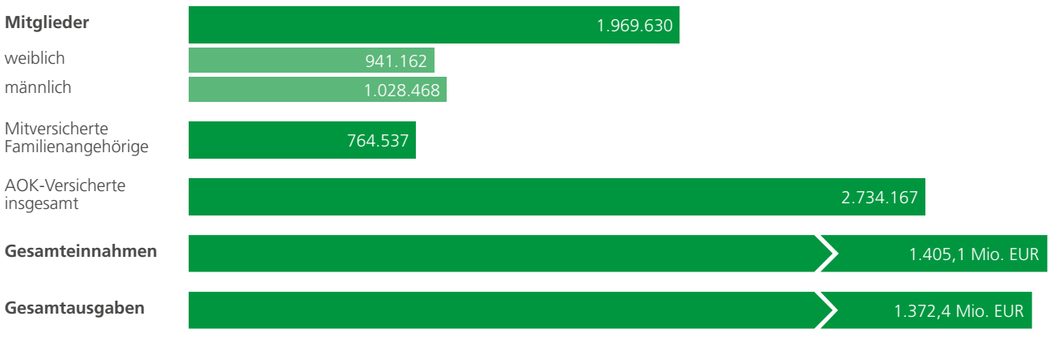
Pflegeversicherung

Mitgliederentwicklung der Pflegeversicherung 2015 (Jahresdurchschnitt)

	2014	2015
Mitglieder	1.954.217	1.969.630
■ weiblich	934.762	941.162
■ männlich	1.019.455	1.028.468
Mitversicherte Familienangehörige	774.934	764.537
Versicherte Pflegekasse insgesamt	2.729.151	2.734.167
Beitragssätze (in Prozent)		
Bundeseinheitlicher Beitragssatz	2,05	2,35
Beitragszuschlag für Kinderlose	0,25	0,25
Gesamteinnahmen und -ausgaben absolut (in EUR)		
Einnahmen	1.254,4 Mio.	1.405,1 Mio.
Ausgaben	1.253,8 Mio.	1.372,4 Mio.
Leistungsausgaben (in EUR)		
Absolut	1.202,1 Mio.	1.319,2 Mio.
davon für ambulante Pflege		
Absolut	595,3 Mio.	662,1 Mio.
davon für vollstationäre Pflege		
Absolut	549,9 Mio.	568,1 Mio.
davon übrige Leistungen		
Absolut	56,9 Mio.	89,0 Mio.

Stand: 31. Dezember 2015

Die Pflegeversicherung der AOK NordWest im Jahresdurchschnitt 2015



Pflegeversicherung

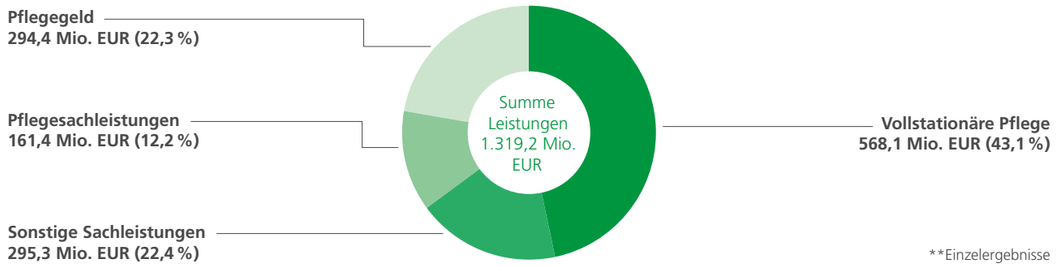
Ausgabenbereiche der Pflegeversicherung 2015 (in EUR)

	2014	2015
Pflegegeld		
Stufe 0	7,4 Mio.	9,3 Mio.
Stufe I	128,4 Mio.	139,9 Mio.
Stufe II	100,3 Mio.	106,7 Mio.
Stufe III	36,4 Mio.	38,5 Mio.
Insgesamt	272,5 Mio.	294,4 Mio.
Pflegesachleistungen		
Stufe 0	3,2 Mio.	3,5 Mio.
Stufe I	59,8 Mio.	62,4 Mio.
Stufe II	68,8 Mio.	69,5 Mio.
Stufe III	25,2 Mio.	25,5 Mio.
Härtefälle	0,4 Mio.	0,5 Mio.
Insgesamt	157,4 Mio.	161,4 Mio.
Sonstige Sachleistungen		
Häusliche Pflege bei Verhinderung der Pflegepersonen	37,9 Mio.	49,8 Mio.
Pflegehilfsmittel und technische Hilfsmittel	23,8 Mio.	34,6 Mio.
Leistungen für Pflegepersonen	57,4 Mio.	61,4 Mio.
Häusliche Beratungseinsätze	1,1 Mio.	1,1 Mio.
Zusätzliche Betreuungsleistungen	56,9 Mio.	89,0 Mio.
Pflegeberatung	–0,1 Mio.	2,5 Mio.
Tages-/Nachtpflege	16,4 Mio.	23,4 Mio.
Kurzzeitpflege	26,5 Mio.	30,9 Mio.
Weiterentwicklung der Versorgungsstruktur	2,4 Mio.	2,6 Mio.
Insgesamt	222,3 Mio.	295,3 Mio.
Vollstationäre Pflege		
Stufe 0	1,8 Mio.	2,8 Mio.*
Stufe I	183,9 Mio.	192,2 Mio.
Stufe II	219,0 Mio.	223,9 Mio.
Stufe III	123,4 Mio.	126,1 Mio.
Härtefälle	4,7 Mio.	5,3 Mio.
Pflege in Einrichtungen für Behinderte	17,0 Mio.	17,8 Mio.
Bonuszahlungen bei Rückstufung	0,09 Mio.	0,04 Mio.
Insgesamt	549,9 Mio.	568,1 Mio.

Stand: 31. Dezember 2015

*Zuschuss stat. Pflege

Struktur der Ausgabenverteilung der Pflegeversicherung im Jahr 2015**



**Einzelergebnisse

Arbeitgeberaufwendungen

Erstattungsquoten/Umlagensätze (in Prozent)		
	2014	**2015**
U1 (Erstattungen bei Krankheit)		
40	–	–
(Anhebung des Erstattungssatzes ab 2013) 50	**1,30**	**1,30**
60	**2,00**	**2,00**
70	**2,80**	**2,80**
80	**3,80**	**3,80**
U2 (Erstattungen bei Mutterschaft)		
100	**0,38**	**0,38**

Stand: 31. Dezember 2015

Gesamteinnahmen und -ausgaben (in EUR)		
	2014	**2015**
U1 (Erstattungen bei Krankheit)		
Einnahmen	**134,0 Mio.**	**140,3 Mio.**
Ausgaben	**130,7 Mio.**	**142,7 Mio.**
Überschuss (+)/Defizit (–)	**+3,3 Mio.**	**–2,4 Mio.**
U2 (Erstattungen bei Mutterschaft)		
Einnahmen	**92,2 Mio.**	**96,1 Mio.**
Ausgaben	**83,0 Mio.**	**94,6 Mio.**
Überschuss (+)/Defizit (–)	**+9,2 Mio.**	**+1,5 Mio.**
Erstattungsfälle absolut		
U1	**395.415**	**430.292**
U2	**15.393**	**16.965**

Stand: 31. Dezember 2015

Impressum

Herausgeber
AOK NordWest – Die Gesundheitskasse.

Verantwortlich
Tom Ackermann

Redaktion
Thies Kroll, Reinhard Wunsch

Stand
Juli 2016

Auflage
1.700 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, iStock, thinkstock, Getty Images

AOK NordWest
Über 180 Kundencenter in Westfalen-Lippe und Schleswig-Holstein.
Internet: aok.de/nw
Kostenfreies 24-Stunden-Telefon: 0800 265 5000

AOK NordWest – Gesundheit in besten Händen.