

Vertrauen schaffen. Zukunft gestalten.

Unternehmensleitsätze der
AOK Rheinland/Hamburg –
Die Gesundheitskasse

2013



Präambel	4
1 Unternehmen positionieren	8
2 Markt ausbauen	10
3 Produkte weiterentwickeln	11
4 Gesundheitskasse profilieren	12
5 Krankenkasse Partner sein	13
6 Pflegekasse Gestalter sein	14
7 Verträge Innovator sein	15
8 Arbeitgeber Verlässlich sein	16

Präambel

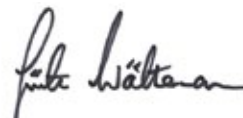
Die AOK Rheinland/Hamburg ist eine der größten Kranken- und Pflegeversicherungen in Deutschland. Millionen Menschen vertrauen uns ihre Gesundheit an. Ihre Erwartungen zu erfüllen, ist unser Anspruch. Wir sind uns unserer gesellschaftlichen Verantwortung und der Verantwortung gegenüber unseren Kunden bewusst.

Mit Sorgfalt und Kreativität stellen wir uns den ständig wechselnden Rahmenbedingungen im Gesundheitswesen – mit Achtsamkeit und Respekt begegnen wir unseren Kunden.

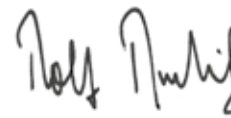
Unsere Unternehmensleitsätze spiegeln diese Grundwerte wider, geben Orientierung und bestimmen unser Handeln – nach innen und nach außen. Sie werden durch die jährlichen Unternehmensziele konkretisiert.

Teil der Unternehmensleitsätze sind die Führungsgrundsätze, die unsere Führungskräfte bei der Führung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beachten. Unsere Unternehmenskultur zeigt sich in der täglichen Arbeit für unsere Kunden und im Umgang miteinander.

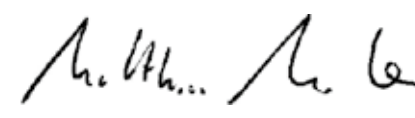
Lassen Sie uns die Zukunft der AOK Rheinland/Hamburg gemeinsam gestalten.



Günter Wältermann
Vorsitzender des Vorstandes



Rolf Buchwitz
Stv. Vorsitzender des Vorstandes



Matthias Mohrmann
Mitglied des Vorstandes



Die AOK Rheinland/Hamburg auf einen Blick

Mitglieder	2,0 Mio.
Versicherte	2,87 Mio.
Arbeitgeber	171.700
Haushaltsvolumen	9,1 Mrd. Euro
Beschäftigte	7.919
Geschäftsstellen	111

Größte Krankenkasse in Nordrhein-Westfalen.
Achtgrößte Krankenkasse im Bundesgebiet.

UNTERNEHMEN POSITIONIEREN

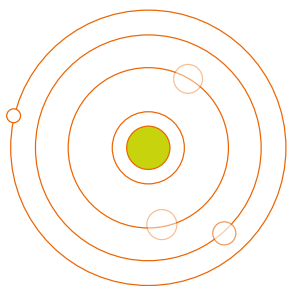


- Die AOK Rheinland/Hamburg steht für eine solidarische und paritätisch finanzierte Kranken- und Pflegeversicherung.
- Wir sind und bleiben als gesetzliche Kranken- und Pflegeversicherung das überlegene System in Deutschland.
- Mit mehreren Millionen Versicherten sind wir ein wichtiger Akteur im deutschen Gesundheitswesen.
- Wir ermöglichen einen schnellen Zugang zu einer optimalen Versorgung mit hoher Qualität, in Deutschland und Europa.

- Wir sind Mitgestalter in der Landes-, Bundes- und europäischen Gesundheitspolitik und schaffen zukunftsweisende und nachhaltig wirkende Rahmenbedingungen, die den Kunden in den Mittelpunkt stellen.
- Wir stellen uns Herausforderungen, lösen Probleme, finden und gestalten innovativ neue Handlungsfelder.
- Wir sind Vorreiter in der Prävention und Versorgung von Kranken und Pflegebedürftigen.
- Was wir versprechen, halten wir: als Versicherer, als Vertragspartner, als Arbeitgeber.
- Die AOK Rheinland/Hamburg richtet ihre Aufbau- und Ablauforganisation so aus, dass die berechtigten Wünsche der Kunden jederzeit erfüllt und die Unternehmensziele erreicht werden.
- Die Führungskräfte der AOK Rheinland/Hamburg sorgen dafür, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur richtigen Zeit am richtigen Ort eingesetzt sind, Entscheidungen effektiv getroffen und Maßnahmen effizient umgesetzt werden.
- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter identifizieren sich mit ihrer Arbeit und wissen, wie sie mit der Erfüllung ihrer Aufgaben zum Unternehmenserfolg beitragen.

2 MARKT AUSBAUEN

- Die AOK Rheinland/Hamburg baut ihre Marktführerschaft weiter aus und stärkt damit ihre Position.
- Die AOK Rheinland/Hamburg ist ein fairer Marktpartner. Im Wettbewerb der Anbieter sehen wir den Schlüssel zur kontinuierlichen Verbesserung der eigenen Qualität.
- Wir bieten einen professionellen, zuverlässigen und qualitativ hochwertigen Service an.
- Wir sind da, wo der Kunde uns braucht, und stellen durch unsere regionale Orientierung eine optimale Kundennähe sicher.



3 PRODUKTE WEITERENTWICKELN

- Die AOK Rheinland/Hamburg bietet Produkte an, die auf den Kunden zugeschnitten sind: regional, bedarfsgerecht, qualitativ hochwertig.
- Die AOK Rheinland/Hamburg hält für die Kunden eine optimale Kombination aus gesetzlichen Leistungen und ergänzenden Leistungen „aus einer Hand“ bereit.
- Die Marke „AOK“ wird durch „vigo“ sinnvoll ergänzt und von den Kunden als Einheit wahrgenommen.
- Die AOK Rheinland/Hamburg hat hohe Ansprüche an ihre Qualitäts- und Servicestandards und überprüft regelmäßig die Einhaltung dieser Standards gegenüber ihren Kunden.



4 GESUNDHEITSKASSE PROFILIEREN

- Die AOK Rheinland/Hamburg fördert gezielt Maßnahmen zur Prävention und Rehabilitation.
- Die AOK Rheinland/Hamburg ist Initiator regionaler Projekte zur Verbesserung der allgemeinen Gesundheit in den Lebenswelten ihrer Kunden, insbesondere in Kindergärten, Schulen und Betrieben.

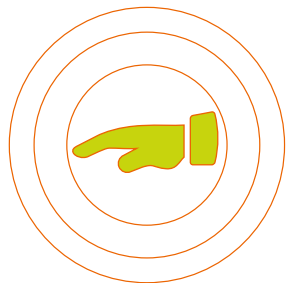


5 KRANKENKASSE PARTNER SEIN

- Die AOK Rheinland/Hamburg bietet ihren Kunden eine optimale Versorgung mit hoher Qualität.
- Die AOK Rheinland/Hamburg steht ihren Kunden im Medizinbetrieb zur Seite. Sie unterstützt ihre Kunden, die richtige Leistung zur richtigen Zeit am richtigen Ort zu erhalten.
- Insbesondere bei schweren oder chronischen Erkrankungen sowie in der Pflege können sich unsere Kunden auf unsere Hilfe verlassen.

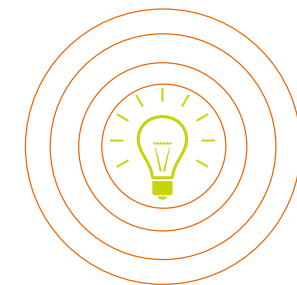


6 PFLEGEKASSE GESTALTER SEIN



- Die AOK Rheinland/Hamburg setzt sich für eine innovative Pflegeversicherung ein.
- Die AOK Rheinland/Hamburg sorgt dafür, dass die Pflegebedürftigen eine menschenwürdige Pflege erhalten. Die Sicherstellung der Pflege in der richtigen Umgebung hat oberste Priorität.
- Wir sind kompetenter Berater und innovativer Partner bei der Versorgung Pflegebedürftiger. Deutlich wird dies durch die patientenorientierte Pflegeberatung und die Pflegeleitstelle Demenz. Diesen Service werden wir weiter ausbauen.

7 VERTRÄGE INNOVATOR SEIN



- Die AOK Rheinland/Hamburg ist Trendsetter bei Versorgungsverträgen mit dem Ziel der Qualitätsverbesserung in der Medizin und der optimalen Abstimmung von patientenorientierten Versorgungsabläufen.
- Die AOK Rheinland/Hamburg richtet ihre Verträge mit Leistungserbringern am Bedarf der Kunden und an der Wirtschaftlichkeit aus und sorgt für eine funktionierende Verzahnung ambulanter und stationärer Versorgung.
- Durch eine zielgerichtete Vertragsgestaltung lässt die AOK Rheinland/Hamburg ihre Kunden am medizinischen Fortschritt umfassend teilhaben.

8

ARBEITGEBER VERLÄSSLICH SEIN



- Die AOK Rheinland/Hamburg ist ein führendes Unternehmen der Gesundheitsbranche in Nordrhein-Westfalen und Hamburg. Wir machen uns stark für die Gesundheit unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.
- Die AOK Rheinland/Hamburg fordert und fördert Eigenverantwortung und unternehmerisch verantwortliches Handeln bei ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Gemeinsam und jeder an seinem Platz stellen wir den Unternehmenserfolg sicher.

- Die Führungskräfte der AOK Rheinland/Hamburg handeln nach gemeinsamen Führungsgrundsätzen.
- Wir bringen jeder einzelnen Mitarbeiterin und jedem einzelnen Mitarbeiter Wertschätzung und Respekt entgegen.
- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gehen fair, ehrlich und wertschätzend miteinander um.
- Teamgeist, Leistungsbereitschaft, Zielorientierung und Verlässlichkeit sind die Basis unserer Zusammenarbeit.
- Wir als Team und jeder Einzelne von uns erkennt Entwicklungen, nutzt Chancen mit Augenmaß und Entschlossenheit und verwirklicht kreativ Ideen.



- Die AOK Rheinland/Hamburg stellt sicher, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter so qualifiziert sind, dass die Anforderungen der Kunden an das Unternehmen erfüllt werden.
- Hierzu bieten wir ein umfassendes Bildungsangebot und eine individuelle Karriereplanung an.
- Als Kranken- und Pflegeversicherung spüren wir den demografischen Wandel unmittelbar. Den Belangen älterer Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer gilt unsere Aufmerksamkeit ebenso wie der möglichst breiten Ausbildung junger Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.
- Die Vereinbarkeit von Beruf und Familie, vor allem bei der Versorgung von Kindern oder der Pflege von Angehörigen, ist für uns eine besondere Aufgabe als attraktiver Arbeitgeber.

[Unternehmensleitsätze](#)

Impressum

Verantwortlich: Vorstand der
AOK Rheinland/Hamburg - Die Gesundheitskasse,
Kasernenstr. 61, 40213 Düsseldorf

© AOK Rheinland/Hamburg - Die Gesundheitskasse. Alle Rechte vorbehalten. Nachdruck und sonstige Formen der Vervielfältigung - auch auszugsweise - nicht gestattet.

AOK Rheinland/Hamburg - Die Gesundheitskasse

