

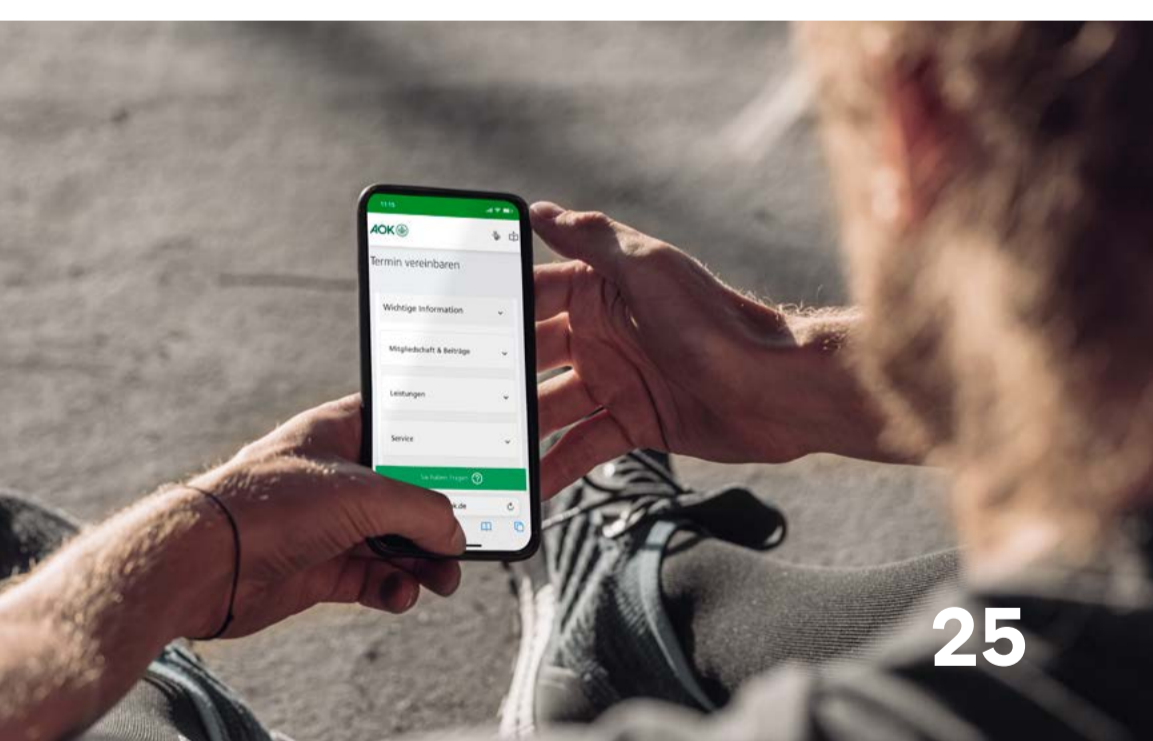
Geschäftsbericht 2021



Mehr erfahren
auf

aok.de/bayern

Gesundheit nehmen wir persönlich.
AOK Bayern. Die Gesundheitskasse.



Inhalt

Vorwort des Verwaltungsrates	3
Vorwort des Vorstands	4
Versorgung	5 – 8
Behandlungsfehlermanagement	9 – 10
Prävention	11 – 14
Pflege	15 – 17
Firmenkunden	18 – 23
Service	24 – 25
Bilanzen	26 – 30
Impressum/Bildnachweise	31

Wir setzen uns ein!



Frank Firsching
Vorsitzender des
Verwaltungsrates
Gruppe der Versicherten



Ivor Parvanov
Vorsitzender des
Verwaltungsrates
Gruppe der Arbeitgeber

Verlässlich war die AOK Bayern auch im vergangenen Geschäftsjahr für ihre Versicherten und die Arbeitgeberkunden da. Nähe zählt sich aus – gerade in Zeiten der Pandemie. Dazu zählt auch digitale Nähe. Etwa durch neue Online-Pflegekurse oder zusätzliche Online-Seminare zu Themen der Sozialversicherung für die bayerische Wirtschaft.

Wir machen uns stark für die Rechte der Versicherten. So geben wir bei vermuteten Behandlungsfehlern medizinische Gutachten in Auftrag. Etwa ein Drittel der Gutachten bestätigt einen Behandlungsfehler. Wir fordern vom Gesetzgeber eine deutliche Nachbesserung und Stärkung der Patientenrechte.

Unternehmen beraten wir in allen Fragen des Betrieblichen Gesundheitsmanagements. Lösungsansätze zur Förderung der psychischen Gesundheit haben dabei an Gewicht gewonnen. Wie kann die Stärkung psychischer Ressourcen gelingen? Unsere Experten machen dazu konkrete Angebote.

Wir bleiben am Ball: In der Pflege und in der Krankenhauslandschaft stehen wichtige Reformen an. Wir bringen auch künftig Ansätze in die politische Diskussion ein, die sich an den Notwendigkeiten einer patientennahen und qualitätsorientierten Gesundheitsversorgung und Pflege orientieren. So brauchen wir in der Pflegeversicherung eine Aufhebung der lebensfremden Trennung in ambulante und stationäre Pflege. Eine Flexibilisierung der Finanzierungsregeln ist notwendig.

Die AOK Bayern musste 2021 auf Beschluss des Bundestags über 500 Millionen Euro an den bundesweiten Gesundheitsfonds abführen. Die Selbstverwaltung wurde nicht gefragt. Das darf sich nicht wiederholen. Wir erwarten von der Politik, dass die Rechte der Selbstverwaltung gewahrt werden. Dies verlangt auch der Respekt für die Beitragszahlenden.

Gesundheit innovativ voran bringen



Dr. Irmgard Stippler
Vorsitzende des Vorstands



Stephan Abele
stv. Vorsitzender des Vorstands

Zunehmend mehr digitale Nähe wünschen sich unsere Versicherten. Wir sind deshalb 2021 in die Pilotierung einer hybriden Beratung gegangen - mit großem Erfolg. Es zeigt sich: Die Pandemie hat zu einer neuen Offenheit für eine stärkere Digitalisierung geführt. Aber niemand soll sich abgehängt fühlen. Wir sind für die Menschen auch weiterhin lokal und mit persönlicher Beratung vor Ort. Wir arbeiten lokal und digital.

Die neuen digitalen Möglichkeiten nutzen wir konsequent auch in der Gesundheitsversorgung. Etwa bei der Videotherapie im Bereich der Heilmittel oder der Videosprechstunde bei Atemwegserkrankungen. Ein neuer interaktiver Online-Coach hilft Diabetikern und ihren Angehörigen, die Erkrankung besser zu bewältigen. Das Onlineprogramm „Familien-coach Krebs“ unterstützt auch Angehörige von Krebserkrankten.

Stärker geworden sind wir auch in der Gesundheitsförderung mit digitalisierten Produkten, etwa für die Grundschule und weiterführende Schulen. Präsent sind wir zudem in der Hochschule. Was wir heute in das Gesundheitsbewusstsein der jungen Generationen investieren, sichert die Lebensqualität von morgen.

Eine AOK-Umfrage in 2021 zeigte: Nur jeder Fünfte bewertet die Zusammenarbeit der Gesundheitsakteure als eher gut oder sehr gut. Die Weiterentwicklung einer sektorenunabhängigen Gesundheitsversorgung zum Wohle der Patientinnen und Patienten bleibt deshalb eine wichtige Aufgabe.

Versorgung



**Digitale
Innovationen**

bringen
Mehrwerte

Weltweit gesucht: die innovativsten Lösungen

Um weltweit die besten Technologien im Versicherungs- und Gesundheitsbereich ausfindig zu machen, hat die AOK Bayern als erste gesetzliche Krankenversicherung eine Kooperation mit einem Schwergewicht aus dem Silicon Valley geschlossen. Der Partner Plug and Play hat einen Firmensitz in München und bietet etablierten Unternehmen und innovativen Start-ups eine Netzwerk-Plattform.

Unser Ziel ist, in den Bereichen Gesundheitswesen und Kundenservice sowie Automatisierung und Künstliche Intelligenz (KI) systematisch digitale Innovationen zu identifizieren, zu verbinden und zu nutzen. Durch die Kooperation erhalten wir frühzeitig Zugang zu innovativen Angeboten, die oft von kleineren Startups entwickelt wurden. Plug and Play filtert diese Ideen und stellt sie uns qualitätsgesichert vor. Auf diese Weise nimmt die AOK Bayern weltweit an Pitches teil, beispielsweise in England und in der Schweiz, aber auch in Südafrika. Plug and Play hilft uns dabei, die innovativsten Angebote herauszufiltern, um den größten Mehrwert für unsere Kunden zu erzielen und interne Prozesse zu verbessern.

„Digitale Innovation ist ein entscheidender Schlüssel zur Bewältigung der Herausforderungen einer alternden Gesellschaft, die den Druck auf die Gesundheitsversorgung erhöht.“

Dr. Thomas Pöppe, Geschäftsbereichsleiter Digitalisierung, IT und Prozesse der AOK Bayern

Die AOK Bayern nutzt die sich ihr bietenden Möglichkeiten, um ihre Effizienz zu steigern, die Kundeninteraktion zu verbessern und innovative Geschäftsmodelle umzusetzen. Auch das neue Digitale-Versorgung-Gesetz (DVG), mit dem sich Deutschland für digitale Versorgungsinnovationen öffnet, unterstützt unsere Ziele.



So gelingt die Telemedizin

Die Entwicklung und Bereitstellung von telemedizinischen Angeboten bietet unterschiedliche Vorteile: Kontakte können reduziert werden, was in der Pandemie wichtig war, das Angebot steht unter Umständen rund um die Uhr zur Verfügung und kann vor allem von jedem Ort aus genutzt werden. Dies verbessert die Versorgung im ländlichen Raum und spart lange Wege. Im Folgenden drei Beispiele für unsere Versicherten:

Digitales Heilmittel: die Videotherapie

Videobehandlung auf Rezept – davon profitierten während der Pandemie nicht nur unsere Versicherten, sondern auch die Therapeutinnen und Therapeuten. Hauptsächlich kam sie in der Ergotherapie sowie in der Stimm-, Sprech-, Sprach- und Schlucktherapie (SSSST) zum Einsatz. Die Videotherapie kam so gut an, dass sie am 01.04.2022 in die physiotherapeutische Regelversorgung aufgenommen wurde. Eine dauerhafte Etablierung der Telemedizin in der Ergotherapie und SSSST soll im Laufe des Jahres erfolgen. Zum großen Erfolg trug sicher auch die von der Pandemie erzwungene unbürokratische Umsetzung bei.

Per Video-Call zum Arzt

Nicht jede Ärztin oder jeder Arzt bietet eine Videosprechstunde an. Daher hat die AOK Bayern einen Versorgungsvertrag mit ZAVA, einem Telemedizinanbieter für ärztliche digitale Videosprechstunden, und mit NOVENTI, einem Anbieter zur Bereitstellung der eRezept-Struktur, geschlossen. Dieses Angebot kann bei Atemwegserkrankungen genutzt werden. Bei Bedarf wird eine Krankschreibung oder ein eRezept ausgestellt. Sollte eine weitere Behandlung erforderlich sein, wird an die Hausärztin oder den Hausarzt vor Ort verwiesen.

Mehr erfahren auf aok.de/bayern/videosprechstunde

„eRezept Deutschland“ getestet

Die AOK Bayern war gemeinsam mit anderen Vertragspartnern sowie Arztpraxen und Apotheken Vorreiter in Bezug auf das elektronische Rezept. Im Rahmen des Projekts „eRezept Deutschland“ konnten unsere Versicherten bereits von September bis Ende des Jahres 2021 die Vorteile einer digitalen Verordnung mithilfe der eRezept-App der AOK Bayern testen und nutzen. Das Besondere: Sowohl beteiligte Vor-Ort-Apotheken als auch Versand-Apotheken akzeptierten die elektronische Arzneimittelverordnung.



Behandlungsfehler- management



In schwierigen
Situationen

da sein



Den Versicherten zu ihrem Recht verhelfen

Trotz aller Sorgfalt geschehen auch im medizinischen Bereich Fehler. Personen, die auf diese Weise einen Schaden erleiden, haben oftmals mit großen bürokratischen oder juristischen Hürden zu kämpfen, ehe sie zu ihrem Recht kommen. In dieser schwierigen Situation unterstützen speziell geschulte Beraterinnen und Berater der AOK Bayern. Sie zeigen einen Weg auf, wie die Patientenrechte eingefordert werden können.

In einer Erstberatung werden zunächst die vermuteten Behandlungsfehler besprochen, bevor in einem zweiten Schritt Gutachten erstellt werden. Bis ein Behandlungsfehler bestätigt wird, müssen die Betroffenen oftmals einen sehr langen und beschwerlichen Weg zurücklegen. Wir von der AOK Bayern meinen: einen zu beschwerlichen. Gemeinsam mit dem Bundesverband der AOK-Gemeinschaft fordern wir in einem Positionspapier an die Bundesregierung eine deutliche Nachbesserung und eine Stärkung der Patientenrechte. Es sind sowohl eine leichtere Beweisführung als auch eine Verkürzung der Verfahren zum Nutzen unserer Versicherten notwendig.

Rund

34 %

der eingegangenen Gutachten bestätigen einen Behandlungsfehler.

Mehr als 12 Millionen Euro zurückgeholt

Die meisten Fälle vermuteter Behandlungs- und Pflegefehler werden in den Bereichen Chirurgie/Unfallchirurgie, Orthopädie und Innere Medizin geprüft.

- Einnahmen BFM* 2021: 12.125.000 Euro
- Erstberatungen: 3.512
- eingegangene Gutachten: 1.359
- bestätigte Behandlungsfehler: 459

Einnahmen BFM* 2000 – 2021: 142.572.000 Euro
(Quelle: AOK Bayern)

* Behandlungsfehlermanagement

Prävention



Gesundheit

geht lokal
und digital

Psychische Gesundheit im Fokus

Die AOK Bayern setzte auch im Jahr 2021 einen Schwerpunkt auf die Stärkung der psychischen Gesundheit. Mit der Skisprung-Legende Sven Hannawald erhielten wir prominente Unterstützung für dieses Thema. Seit Juni 2021 ist der ehemalige Gewinner der Vierschanzentournee, vierfache Weltmeister und Team-Olympiasieger von 2002 das Gesicht und der Botschafter der bayerischen Gesundheitskasse für dieses sensible Thema.

Unser gemeinsames Ziel ist es, psychische Erkrankungen aus der Stigmatisierung zu holen und Aufmerksamkeit für das Thema zu schaffen. Als ehemals Betroffener – der heute 47-Jährige beendete nach einem Burn-out 2005 seine Karriere im Spitzensport – ist Sven Hannawald ein authentischer Impulsgeber. Er weiß, wie wichtig die Hilfe zur Selbsthilfe, die Vorbeugung psychischer Erkrankungen und vor allem die Stärkung der psychischen Ressourcen sind – und wie all das gelingen kann. Die AOK Bayern und Sven Hannawald tragen dieses wichtige Thema gemeinsam in die Öffentlichkeit.



Sven Hannawald ist unser Botschafter zum Thema „Psychische Gesundheit“.



Mit der AOK Bayern zur „fitten Feuerwehr“

In Bayern engagieren sich insgesamt rund 330.000 Menschen aktiv bei der Feuerwehr. Die Hauptaufgaben sind Retten, Bergen, Löschen und Schützen. Aber auch im gesellschaftlichen Leben sind die Freiwilligen Feuerwehren ebenso wie die Berufs- und Werksfeuerwehren unverzichtbar: Die Aktiven in den Wehren leisten viele ehrenamtliche Stunden zum Wohle der Gesellschaft. Das Thema Stress ist im Spannungsfeld Familie, Beruf und ehrenamtliche Tätigkeit herausfordernd. Die physischen Belastungen kommen noch dazu.

Die Gesundheitskasse hat sich zur Aufgabe gemacht, diese Frauen und Männer gezielt im Rahmen einer Kooperation zu unterstützen. Und ganz Bayern kann im Rahmen unterschiedlicher Aktionen mitmachen.

AOK-Feuerwehrlauf: Dieser Lauf fand erstmals im Jahr 2021 statt. Alle Personen in Bayern konnten mitmachen und sich anmelden, vom Beginner bis zum Profi. Jeder Teilnehmer und jede Teilnehmerin hatte dazu beigetragen, dass Bäume im Freistaat gepflanzt werden. Aufgrund des großen Erfolges wird der AOK-Feuerwehrlauf 2022 fortgeführt. Auch in diesem Jahr heißt es: Gemeinsam fit sein und Spaß haben!

Auch neu in 2022

Feuerwehrtage: Gemeinsam mit der AOK Bayern bieten sie ein Gesundheitserlebnis für die ganze Familie und alle Interessierten.

AOK-Fitnesstest: Gesundheit und Fitness sind für aktive Feuerwehrleute elementar. Direkt vor Ort können sie das Angebot nach ihrem individuellen Bedarf in Anspruch nehmen.

Der AOK-Feuerwehrlauf 2021 in Zahlen	Absolut
Teilnehmerinnen und Teilnehmer	über 3.800
gelaufene Kilometer	über 258.000

Hybride Gesundheitsangebote in Schule und Uni

Seit Jahrzehnten bietet die AOK Bayern klassische Gesundheitsförderung vor Ort an. Digitale Angebote nehmen inzwischen jedoch einen immer größeren Stellenwert ein. Dementsprechend wurden viele Produkte digitalisiert, interaktiv angelegt und motivierend gestaltet.

Für die Grundschule



„Henrietta & Co. – Gesundheit spielend lernen“. Unter diesem Motto stellen wir didaktisches Lehrmaterial für alle Grundschulen im Freistaat zur Verfügung. Damit sind die Themen „Gesunde Ernährung“ und „Bewegung“ fest im Stundenplan integrierbar. Die Lehrkräfte können dabei sowohl auf analoge Papierversionen als

auch auf die digitalen Angebote wie digitale Tafelbilder, animierte Bewegungskarten oder den Youtube-Kanal von Henrietta zugreifen. Zudem stehen alle Theaterstücke als Podcast zur Verfügung.

aok.de/bayern/henriettasbewegteschule

aok.de/bayern/henrietta

Für die weiterführende Schule

Hinter dem AOK-Zuckerkompass steckt ein interaktives digitales Programm für weiterführende Schulen, das zum Ziel hat, die Ernährungskompetenz zu verbessern. Es richtet sich an Schülerinnen und Schüler der 5. bis 8. Klassen und soll dabei helfen, den Zuckerkonsum zu reduzieren. Dabei werden die gesamte Schule und auch die Eltern mit einbezogen.

Inhaltlich umfasst das Programm 20 Lernbausteine mit didaktischen Elementen wie Wissensvermittlung, Experimente, Diskussionen, kreative Umsetzung und Einbeziehung der Umwelt.

aok.de/zuckerkompass

Für die Hochschule

Um ein nachhaltiges studentisches Gesundheitsmanagement an den bayerischen Hochschulen zu etablieren, hat die AOK Bayern das Projekt „Gesund Studieren“ aufgelegt. Dabei handelt es sich um eine finanzielle Projektförderung, mit der die Hochschulen bedarfsgerecht und individuell eigene Projekte planen und umsetzen können.

Ein Beispiel findet sich an der Universität Augsburg. Im Rahmen eines speziellen Studienmoduls erwerben Studierende der Medizin und Erziehungswissenschaft Handlungs- und Beratungskompetenz zum Thema Gesundheit und Prävention. Am Ende etablieren sie eine sogenannte „Peer-Beratung“ zur Gesundheitsförderung für ihre Mitstudierenden.

Pflege



**Persönliche
Nähe**

digital
ergänzen

Spürbare Entlastung für pflegende Angehörige schaffen

Die Zahl der pflegebedürftigen Personen in Bayern steigt stetig. Damit einher geht die Anzahl der pflegenden Angehörigen, die häufig die häusliche Pflege übernehmen. Wird diese neben dem Beruf ausgeübt, kann das zu einer großen Belastung werden – physisch, psychisch, sozial und wirtschaftlich. Hier gilt es, innovative und vor allem spürbare Unterstützung zu bieten.

Beginnend im Jahr 2018 hat die AOK Bayern das Unterstützungsprogramm BerTA im Rahmen einer vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) geförderten Studie kostenfrei angeboten. BerTA, das ist Beratung und telefonische Therapie für pflegende Angehörige.

Lag eine besondere Belastungssituation vor, konnten die Teilnehmenden eine lokale und persönliche Pflegeberatung in Anspruch nehmen, die speziell auf diesen Bedarf zugeschnitten war. Auf Wunsch schloss sich eine telefonische psychotherapeutische Beratung an. Die Therapie konnte ganz flexibel vereinbart werden und war speziell auf die herausfordernde Situation in der Pflege ausgerichtet. Im Anschluss an die Studie erfolgte eine Evaluation. Der Abschlussbericht soll im Herbst 2022 vorliegen.



„Wir bieten unseren Versicherten digitale Pflegekurse, um sie für die Herausforderungen bei der häuslichen Pflege zu stärken.“

Alexandra Krist, Geschäftsbereichsleiterin Pflege bei der AOK Bayern

Wer zu Hause einen Angehörigen pflegt, hat oftmals keine Vorkenntnisse in diesem Bereich. Neben den Pflegekursen vor Ort, die meist in Gruppenkursen angeboten werden, hat die AOK Bayern ihr Angebot an Online-Pflegekursen ausgeweitet. Die Vorteile liegen auf der Hand: Digitale Kurse sind von überall erreichbar, stehen zeitlich unabhängig zur Verfügung und können flexibel pausiert und wieder begonnen werden.

Ziel ist stets, eine eigenständige Pflege zu Hause zu ermöglichen. Wichtig ist dabei, das soziale Engagement im Bereich der Pflege zu fördern, die Pflege und Betreuung zu erleichtern sowie die pflegebedingten körperlichen und seelischen Belastungen zu mindern beziehungsweise ihrer Entstehung möglichst vorzubeugen.

Neben dem Basispflegekurs bietet die AOK Bayern abgeschlossene Module zu verschiedenen Themen wie Demenz, Körperpflege, Wohnen im Alter und vielen anderen mehr.

Neu hinzugekommen sind die Themenfelder:

- medizinisch verordnete Pflege
- Ernährung im Alter
- Gewaltprävention
- Erste Hilfe

Firmenkunden



Wissen ist für unsere Kunden
24/7
erreichbar

Schnell und flexibel die Pflegebranche stärken

Die Coronapandemie bedeutete für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Pflegebranche eine enorme zusätzliche Belastung. Die AOK Bayern bietet mit „Pflege in Balance“ eine attraktive finanzielle Projektförderung. Das Besondere an diesem Angebot ist, dass mit ihm schnell und flexibel auf den individuellen Bedarf, aber auch auf neueste Erkenntnisse der Wissenschaft reagiert werden kann. So erhalten von uns betreute Einrichtungen der Pflegebranche (Krankenhäuser, stationäre und ambulante Pflegedienste) aktuelle und innovative Maßnahmenbündel.

„Pflege in Balance“ bietet zwei unterschiedliche Konzepte an:

- Employee Assistance Program (EAP): Die einzelnen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie deren Angehörige erhalten professionelle Beratung bei beruflichen oder privaten psychischen oder sozialen Belastungen.
- Supervision: Die Beratung bezieht sich entweder auf konkrete Fälle aus dem Arbeitsalltag oder es werden ganze Teams in ihrem Umgang miteinander unterstützt.

„Innovative Ansätze zur Förderung der Gesundheitsressourcen können dazu beitragen, Pflegekräfte im Arbeitsalltag zu stärken.“

Brigitte Berndl, Bereichsleiterin
Gesundheitsförderung der AOK Bayern

Starkes Engagement in der Pflegebranche

Im Jahr 2021 wurden neue „Pflege in Balance“-Verträge mit einem Gesamtfördervolumen von knapp 500.000 Euro abgeschlossen.

Erfolg lebt von Austausch

Das Thema Gesundheit ist in Unternehmen für den wirtschaftlichen Erfolg essenziell. Betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM) ist ein wichtiges Element, um strukturierte Prozesse und Maßnahmen zu etablieren und zu leben. Die AOK Bayern unterstützt die Betriebe im Freistaat auf vielfältige Weise in diesem Bereich – unter anderem auch als Netzwerker.

Gesundheitsförderung ist ein Prozess, der vom gegenseitigen Austausch lebt und mit ihm wächst. Mit Netzwerk-Tagungen und regionalen Veranstaltungsreihen bietet die Gesundheitskasse betrieblichen Entscheidungsträgern und speziell ausgebildeten BGM-Fachkräften eine gemeinsame Plattform. Hier können sie sich über neue Trends informieren und Praxiserfahrungen austauschen. Im Jahr 2021 lautete das Thema: Diversity – Vielfalt gewinnt. Die mehr als 800 teilnehmenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus bayerischen Betrieben machten die Relevanz des Themas deutlich.

Pandemiebedingt konnten mehr Personen an den Netzwerk-Tagungen teilnehmen, da sie in digitalen Formaten online angeboten wurden.



AOK-Qualitätssiegel setzt Standard

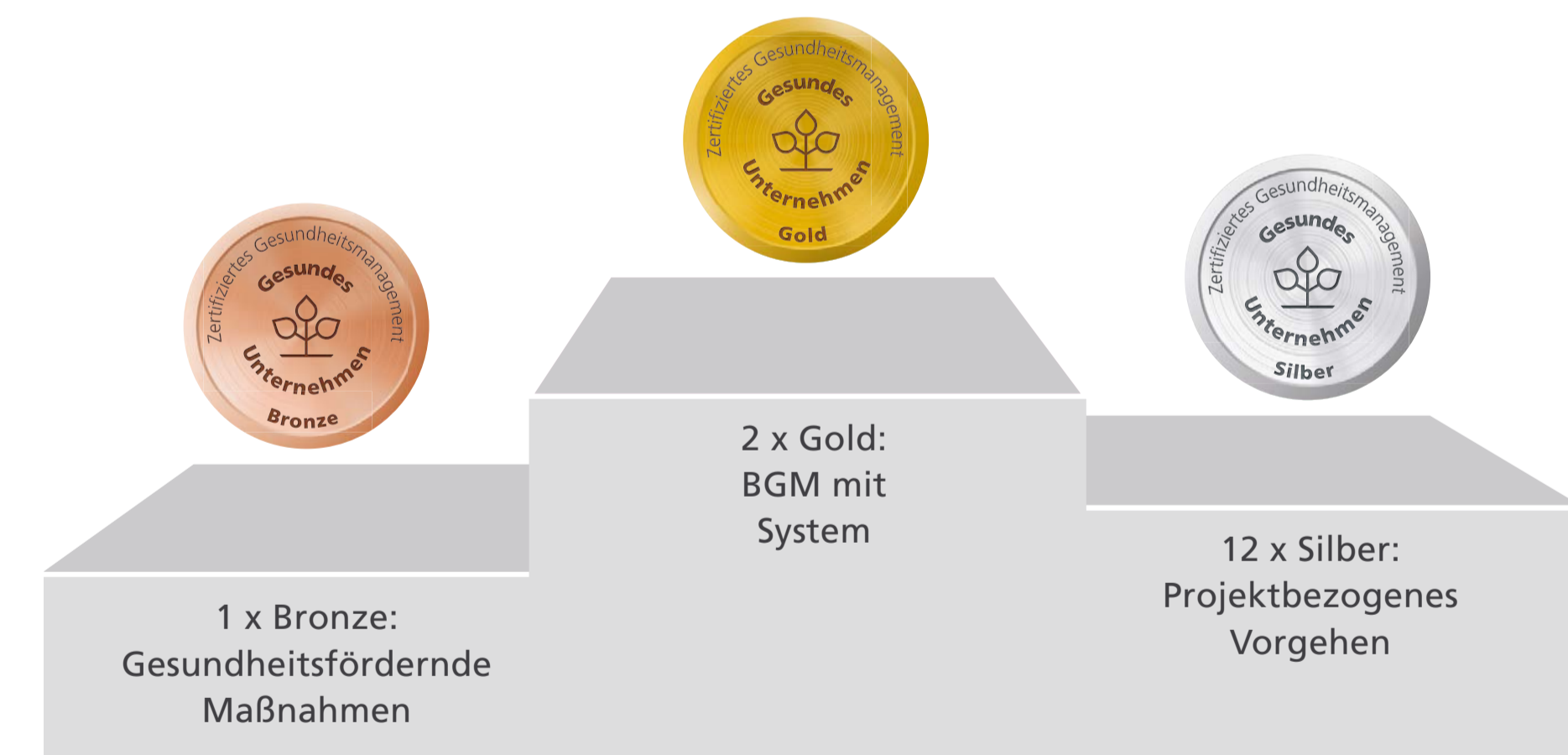
Unternehmen im Freistaat können ihr Betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM) neutral bewerten und zertifizieren zu lassen. Hierfür arbeitet die AOK Bayern mit der DQS GmbH – The Audit Company zusammen. Ziel der Zertifizierung ist es, einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess im BGM des Unternehmens in Gang zu setzen.

Grundlage der Zertifizierung ist ein bundesweit einheitlicher Qualitätsstandard, der sich an den gängigen Standards zum BGM orientiert. Viele Unternehmen sind daran interessiert zu erfahren, wo sie mit ihrem Gesundheitsmanagement stehen und wie ihre Maßnahmen optimiert werden können.

Die Vorteile für die Unternehmen sind beispielsweise eine Steigerung der Attraktivität als Arbeitgeber und des Images, eine höhere Motivation der Mitarbeitenden und eine höhere Produktivität.

Unternehmen setzen verstärkt auf hohe BGM-Qualität

- trotz Corona 15 Zertifizierungen inklusive Re-Zertifizierungen im Jahr 2021
- Steigerung im Vergleich zu 2020 um 150 Prozent



Bestens vorbereitet auf den Jahreswechsel

Seit vielen Jahren ist die AOK Bayern der zuverlässige Ansprechpartner für die bayerische Wirtschaft, wenn es um Fragen der Sozialversicherung geht. Dies zeigt sich unter anderem an der hohen Anzahl der Teilnehmenden an unserem Jahreswechsel-Angebot. Aufgrund der Pandemie haben wir die Onlineangebote im Jahre 2021 ausgeweitet.

Um dem hohen Bedarf gerecht zu werden, wurden 50 Online-seminare – statt vormals 14 Präsenzseminare – angeboten. Mehr als 13.500 Anmeldungen von bayerischen Unternehmen lagen in kürzester Zeit vor.

Bei den Angeboten zum Jahreswechsel handelt es sich um eines unserer Premiumprodukte. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer erfuhren wichtige Änderungen in der Sozialversicherung für das Jahr 2022 zu folgenden Themen:

- elektronische AU-Bescheinigung (eAU) und Entgeltfortzahlung
- Neues bei Minijobs
- Arbeitsentgelt und Beiträge
- Beschäftigung von Altersrentnern
- elektronisch unterstützte Versicherungspflicht – Weiterentwicklung des Statusfeststellungsverfahrens

- Neues im elektronischen Meldeverfahren
- Zuschusspflicht in der betrieblichen Altersversorgung
- Entsendungen
- Rechengrößen

Allen Interessierten konnte ein Teilnehmerplatz garantiert werden. Zusätzlich erhielten sie ein Erklärvideo sowie Begleitdokumente. Im Expertenforum wurden parallel individuelle Fragen beantwortet. Neu war 2021: Fragen aus dem Arbeits- und Steuerrecht wurden von externen Spezialisten bearbeitet.

Das sagen unsere Firmenkunden ...

99

Prozent

empfehlen unsere Onlineseminare zum Jahreswechsel weiter.

Dem Kundenwunsch nach Selfservice gerecht werden

Aus Marktforschungen wissen wir, dass unsere Firmenkunden großen Bedarf an einer Onlinegeschäftsstelle haben, die speziell auf ihre Bedürfnisse zugeschnitten ist. Im Jahr 2021 entwickelte die AOK-Gemeinschaft eine Plattform, die einen sicheren Selfservice ermöglicht. Diese erste Ausbaustufe des Onlineprodukts wird nun in Zusammenarbeit mit Arbeitgebern kontinuierlich zu einem Transaktionsportal weiterentwickelt.

Zentrale Funktion ist die geschützte Kommunikation über ein digitales Postfach. Vorhandene digitale Angebote werden klug ergänzt sowie Transaktionen und Informationen bequem verknüpft. So wird den Firmenkunden eine schnelle und verschlüsselte Kommunikation ermöglicht, die nicht an Öffnungszeiten gebunden ist.



Erste Grundfunktionen der Onlinegeschäftsstelle für Firmenkunden

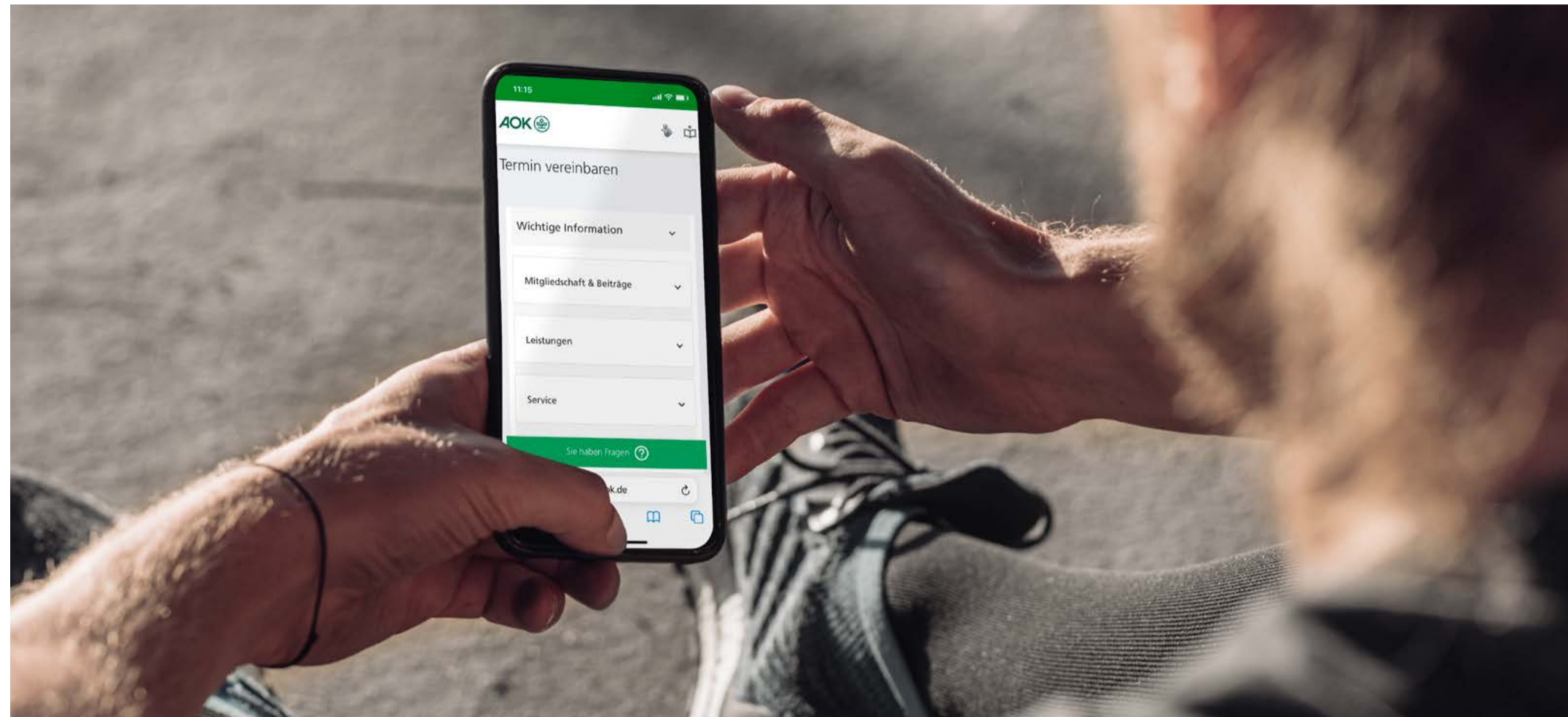
- Startseite und Dashboard
- Registrierung
- Benutzerverwaltung
- Betriebsnummernverwaltung
- digitales Postfach für eine datenschutzkonforme Kommunikation

Service



Telefonische Beratung
gibt es bei uns in

**elf Fremd-
sprachen**



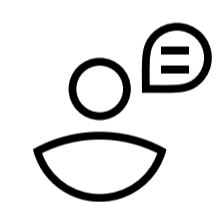
Der Service soll zum Kunden passen

Die Versicherten der AOK Bayern wünschen sich zunehmend mehr digitale Nähe. Diesem Bedarf kommen wir nach, indem wir neue Kontaktkanäle geschaffen haben, die nun schrittweise in immer mehr Anwendungsfällen genutzt werden können: Die hybride Beratung wurde im Jahr 2021 mit großem Erfolg pilotiert.

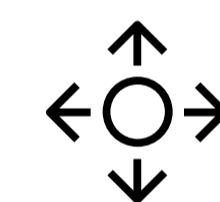
Das sogenannte Online-Büro ermöglicht dabei eine Kombination aus Telefonat und Co-Browsing. Ein großer Vorteil dabei ist die Möglich-

keit, Formulare rechtsgültig zu unterschreiben, ohne dass dabei Dokumente hin- und hergeschickt werden müssen. Gemeinsam mit der Beraterin oder dem Berater können Anträge direkt besprochen und ausgefüllt werden – egal von welchem Ort aus. Damit bietet das Online-Büro einen echten Mehrwert. Durch perfekt aufeinander abgestimmte digitale Abläufe einerseits und die Präsenz vor Ort in den Direktionen andererseits sichern wir qualitativ hochwertige Beratung und exzellenten Service.

Das Telefon ist ein beliebter Kontaktkanal



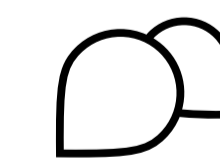
Über 350 Menschen arbeiten in den Kundenkontaktcentern.



Unsere Versicherten werden in elf Fremdsprachen beraten: Arabisch, Englisch, Französisch, Italienisch, Polnisch, Rumänisch, Russisch, Spanisch, Tschechisch, Türkisch, Ukrainisch.



Über 3,9 Millionen Gespräche wurden geführt.



104.150 zusätzliche Telefonate waren fremdsprachig.

Bilanzen



Lokal und digital die
**Zukunft
sichern**

Jahresabschluss in der Krankenversicherung

Mitglieder- und Versicherten- entwicklung (Jahresdurchschnitt)	2020	2021
Mitglieder	3.591.736	3.591.097
Versicherte	4.584.792	4.582.769

Vermögen 2021 in Euro	absolut	je Versicherten
Betriebsmittel	221.583.813	48,35
Rücklage	300.364.000	65,54
Verwaltungsvermögen	460.872.842	100,57
gesamt	982.820.655	214,46

Ausgaben 2021 in Euro	absolut	je Versicherten	Veränderung zum Vorjahr je Versicherten in Prozent
Leistungs- ausgaben	16.237.391.456	3.543,14	6,7
Verwaltungs- ausgaben	773.139.993	168,71	-14,9
sonstige Ausgaben	644.035.120	140,53	>100,0*
Ausgaben gesamt	17.654.566.569	3.852,38	9,0

* Die Veränderung der sonstigen Ausgaben enthält Sondereffekte (Vermögensabführung an den Gesundheitsfonds im Jahr 2021). Ohne diese Sondereffekte beträgt die Veränderungsrate 48,8 %.

Einnahmen 2021 in Euro	absolut	je Versicherten
Zuweisungen aus dem Gesundheitsfonds	15.884.735.995	3.466,19
Mittel aus dem Zusatzbeitrag	1.062.399.833	231,82
sonstige Einnahmen	102.254.627	22,31
Einnahmen gesamt	17.049.390.455	3.720,33

Jahresabschluss in der Krankenversicherung

Leistungsausgaben 2021 (LA)	absolut in Euro	je Versicherten in Euro	Veränderung zum Vorjahr je Versicherten in Prozent	Gesamtanteil LA in Prozent
Krankenhausbehandlungen	5.703.765.887	1.244,61	8,6	35,1
ärztliche Behandlungen	2.810.863.798	613,35	0,8	17,3
Arzneimittel	2.685.116.318	585,92	7,8	16,5
Krankengeld	911.101.004	198,81	3,0	5,6
zahnärztliche Behandlungen ohne Zahnersatz	820.161.887	178,97	4,6	5,1
Hilfsmittel	577.847.253	126,09	6,5	3,6
Heilmittel	555.016.378	121,11	19,5	3,4
Fahrkosten	410.841.101	89,65	6,2	2,5
Behandlungspflege und häusliche Krankenpflege	387.448.764	84,54	6,3	2,4
sonstige Leistungsausgaben	326.103.193	71,16	3,8	2,0
Vorsorge- und Rehabilitationsleistungen	303.486.825	66,22	20,2	1,9
Zahnersatz	200.613.145	43,78	18,4	1,2
Dialyse	154.790.273	33,78	-1,5	1,0
Früherkennungsmaßnahmen	146.977.140	32,07	8,2	0,9
Schutzimpfungen	125.285.520	27,34	12,9	0,8
Schwangerschaft und Mutterschaft ohne stationäre Entbindung	117.972.969	25,74	5,1	0,7
Leistungsausgaben insgesamt	16.237.391.456	3.543,14	6,7	100,0
davon Prävention	417.346.045	91,07	14,6	

Jahresabschluss in der Pflegeversicherung

Mitglieder- und Versichertenentwicklung (Jahresdurchschnitt)	2021
Mitglieder	3.591.644
mitversicherte Familienangehörige	991.685
Versicherte insgesamt	4.583.329

Einnahmen und Ausgaben absolut in Euro	2020	2021	Veränderung zum Vorjahr in Prozent
Gesamteinnahmen	2.805.044.848	2.934.067.155	4,6
Gesamtausgaben	2.773.721.653	2.990.014.696	7,8
Überschuss/Defizit	31.323.195	-55.947.541	
Leistungsausgaben	2.654.461.615	2.865.970.128	8,0
Ausgaben für ambulante Pflege	1.484.369.121	1.636.013.715	10,2
Ausgaben für vollstationäre Pflege	991.857.682	966.422.676	-2,6
pandemiebedingte Erstattungen/ Corona-Prämien	178.051.657	263.538.476	48,0
Medizinischer Dienst	33.489.522	32.557.573	-2,8

Jahresabschluss in der Pflegeversicherung

Leistungsausgaben 2021 (LA)	absolut in Euro	Veränderung zum Vorjahr in Prozent	Gesamtanteil LA in Prozent
Pflegegeld – Pflegegrad 2	263.622.913	5,7	9,2
Pflegegeld – Pflegegrad 3	285.297.991	8,8	10,0
Pflegegeld – Pflegegrad 4	134.999.800	4,5	4,7
Pflegegeld – Pflegegrad 5	60.602.930	1,5	2,1
Pflegesachleistung – Pflegegrad 2	76.907.723	2,4	2,7
Pflegesachleistung – Pflegegrad 3	109.529.921	8,6	3,8
Pflegesachleistung – Pflegegrad 4	67.621.159	9,3	2,3
Pflegesachleistung – Pflegegrad 5	45.559.190	9,7	1,6
Entlastungsleistungen – Pflegegrad 1	16.403.654	14,3	0,6
Entlastungsleistungen – Pflegegrad 2–5	85.859.425	18,5	3,0
Leistungen für Pflegepersonen/Pflegezeit	217.662.723	16,0	7,6
sonstige Leistungsausgaben*	307.167.344	22,1	10,7
vollstationäre Pflege – Pflegegrad 1 und 2	88.972.117	-6,5	3,1
vollstationäre Pflege – Pflegegrad 3	244.895.143	-2,8	8,5
vollstationäre Pflege – Pflegegrad 4	283.197.536	-4,9	9,9
vollstationäre Pflege – Pflegegrad 5	177.271.094	-6,5	6,2
stationäre Vergütungszuschläge	103.786.396	-0,3	3,6
Pflege in Einrichtungen für Behinderte	33.074.595	2,9	1,2
pandemiebedingte Erstattung von außerordentlichen Aufwendungen sowie Mindereinnahmen, Corona-Prämien	263.538.476	48,0	9,2
Leistungsausgaben insgesamt	2.865.970.128	8,0	100,0

* insbesondere häusliche Pflege bei Verhinderung der Pflegeperson, Pflegehilfsmittel, Leistungen für Pflegepersonen, häusliche Beratungseinsätze, Pflegeberatung, Tages-/Nachtpflege, Kurzzeitpflege

Impressum

Herausgeber

AOK Bayern – Die Gesundheitskasse
Geschäftsbereich Marke und Kundenerlebnis
Stromerstraße 5
90330 Nürnberg

Ansprechpartnerin

Silke Recksiek
Geschäftsbereichsleiterin Marke und Kundenerlebnis
silke.recksiek@by.aok.de

Realisation

AOK Bayern – Die Gesundheitskasse
Geschäftsbereich Marke und Kundenerlebnis
Stromerstraße 5
90330 Nürnberg

Bildnachweis

Adobe Stock: S. 7, S. 9, S. 15, S. 16
AOK: S. 1, S. 3, S. 4, S. 5, S. 11, S. 14, S. 18, S. 23
AOK Bayern/Bela Raba: S. 12
Getty Images Deutschland GmbH: S. 1, S. 8, S. 13, S. 24, S. 25, S. 26
iStock: S. 20