

Das Ergebnis zählt: Marktorientierung des AOK-Bundesverbandes

Jürgen Graalman

Leiter Stabsbereich Politik des AOK-Bundesverbandes

Presseseminar des AOK-Bundesverbandes am 12.09.2008

Agenda

- 1. Wie Versicherte ihre AOK sehen und was ihnen wichtig ist**
- 2. AOK-Gemeinschaft: Gut aufgestellt**
- 3. Marktorientierte Angebote**
- 4. GKV-OrgWG: Rahmen für präventives Haftungsmanagement**

Kunden der AOK sind auch unsere Kunden!



1. Wie Versicherte ihre AOK sehen und was ihnen wichtig ist

1. Wie Versicherte ihre AOK sehen

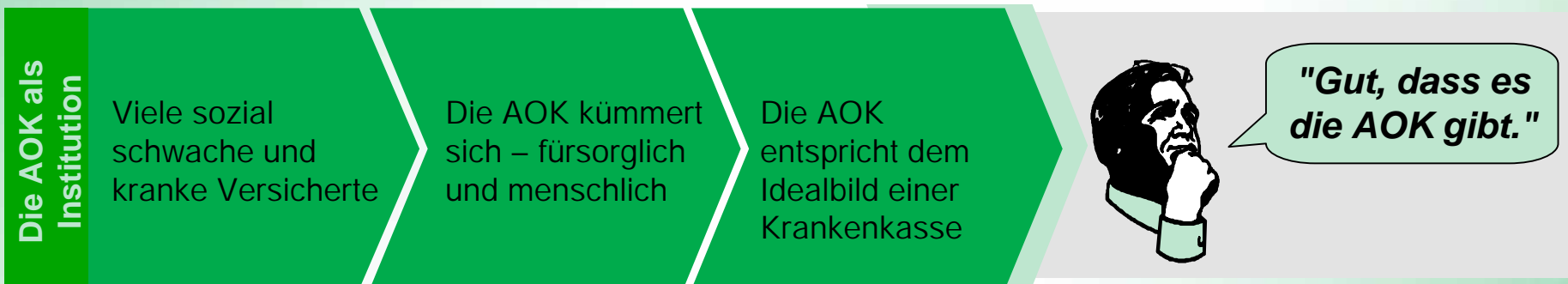
Die AOK entspricht dem Idealbild einer Krankenkasse.



Zentrale Elemente des Markenkerns

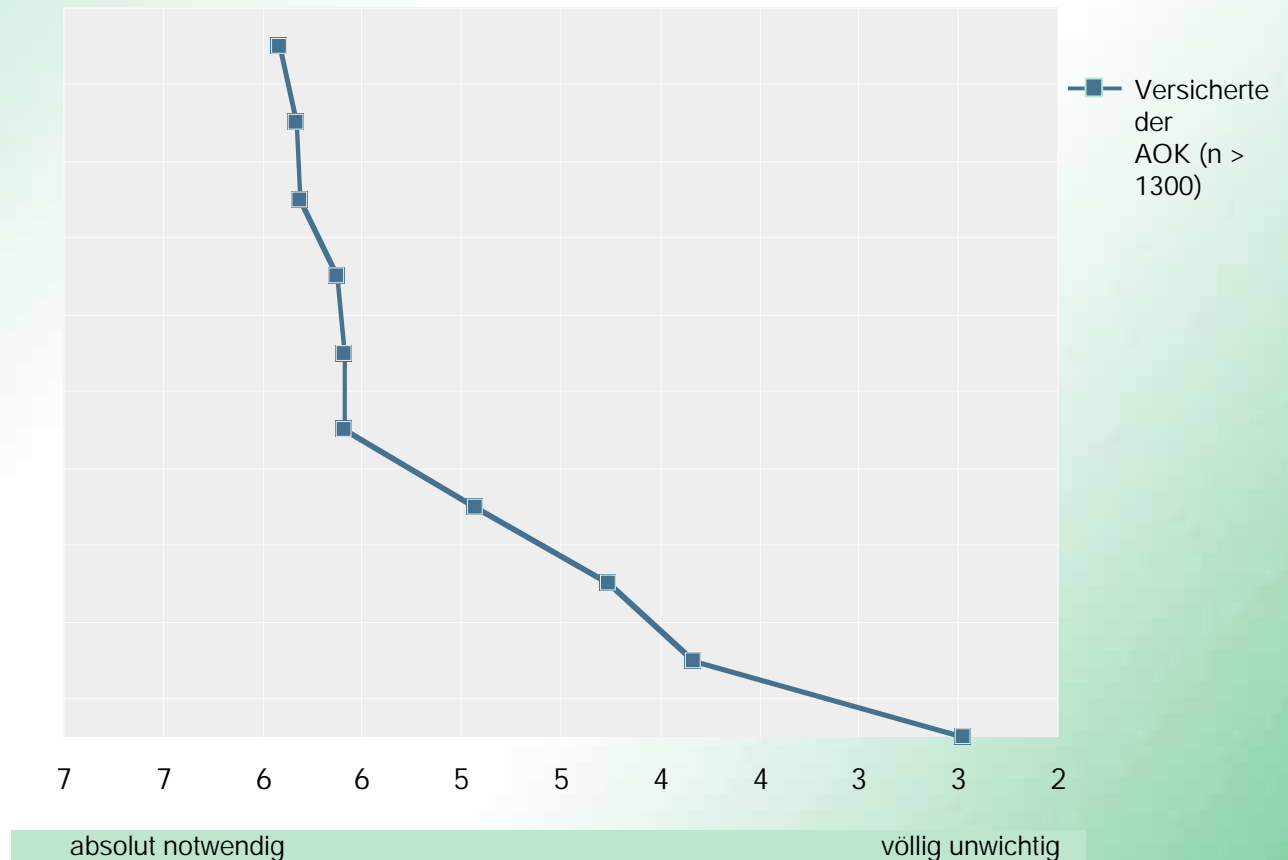
- Der tiefenpsychologisch ermittelte **Markenkern** ist mit positiven Ausprägungen bei den Idealbildparametern "**sozialer Wärme**" und "**Primat: Kunde**" positiv besetzt.
- Das von Kunden und Interessenten ambivalent empfundene Themenfeld "**innovative Dynamik**" ist unterdurchschnittlich ausgeprägt.

Fazit der Studien



Wichtigkeitsprofil (Imagekriterien)

- günstiger Beitrag
- gut aufgehoben
- ist ihr Geld wert
- Sympathisch
- besonders gute Leistungen
- Navigator im Gesundheitswesen
- attraktive Wahltarife
- gutes Image bei Ärzten
- attraktive Zusatzversicherungen



Wichtigkeitsprofil (Kundenzufriedenheitsanalyse)

Die AOK-Versicherten halten folgende Punkte für absolut notwendig:

- Fachkompetenz der Mitarbeiter
- Engagement der Mitarbeiter
- Schnelligkeit
- Erreichbarkeit der Geschäftsstelle

Ärztliche Behandlung aus der Versichertenperspektive – wie zufrieden sind Versicherte?



60 - 70% zufrieden mit ärztlicher Behandlung erheblicher Optimierungsbedarf bleibt

hohe Zufriedenheitswerte bei den Versicherten insgesamt (im Schnitt 60 - 70 % der Angaben entfallen auf „zufrieden“ bzw. „sehr zufrieden“). Die Zahlen dokumentieren andererseits aber auch Optimierungsbedarf: sie zeigen, dass immerhin rd. ein Drittel der Versicherten mit einzelnen Aspekten (Ergebnis, Qualität, Information, Wartezeit) jeweils nur teilweise zufrieden bzw. unzufrieden ist.

v **Informationen über Behandlungsmodelle gefragt**

- ◇ Versicherte finden es ferner wichtig „beteiligt“ zu werden und wollen mehr über neue Behandlungsmodelle informiert werden.
- ◇ Items, die Versicherte aus ihrer Wahrnehmung „nichts kosten“, wie „informiert werden“ „mitentscheiden“ „wählen können“ werden mehrheitlich als „wichtig“ bzw. „sehr wichtig“ eingestuft. Am wichtigsten ist, dass „sich behandelnde Ärzte abstimmen“, die Behandlung „koordinieren“ sollen.

2. AOK-Gemeinschaft: Gut aufgestellt

Rahmenbedingungen des neuen AOK-BV

- **Keine gesetzlichen Aufgaben mehr**
- **Einzelkassen stehen im (noch schärfer werdenden) Wettbewerb!**
- **Spitzenverband Bund als neuer (kollektiver) Vertreter der GKV!**
- **Bestehende Verbändestrukturen lösen sich (zunehmend) auf!**

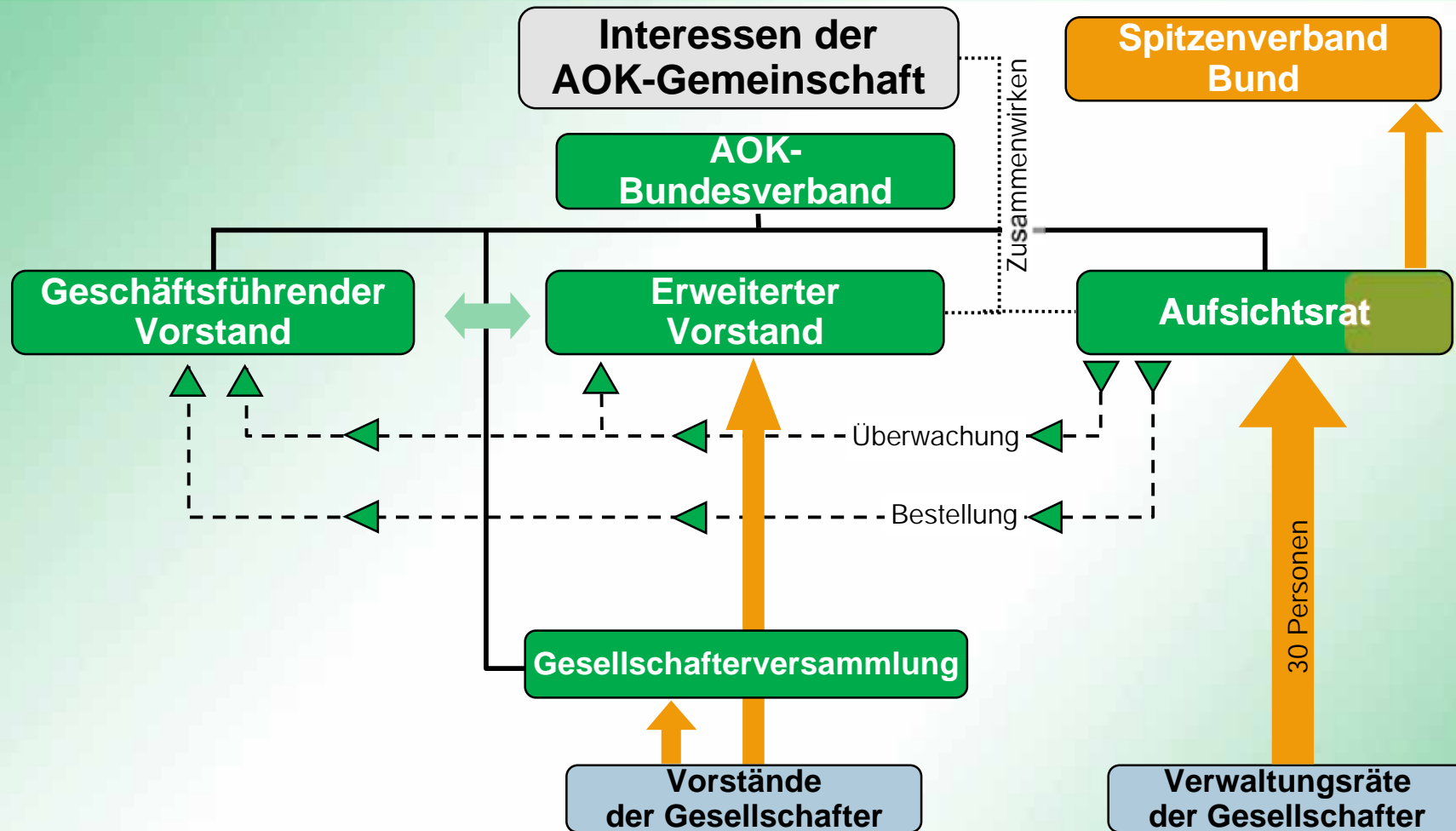
Am 9.7.2008 wurde die Errichtungsurkunde zum Gesellschaftsvertrag des AOK-Bundesverbandes von den Vorstandsvorsitzenden sowie den alternierenden Verwaltungsratsvorsitzenden der AOKs unterzeichnet.

Auch – und gerade – unter den zukünftigen Rahmenbedingungen des GKV-WSG benötigt das AOK-System einen leistungsfähigen AOK-Bundesverband

Weiterentwicklung des AOK-Bundesverbandes

- ✓ **Der AOK-Bundesverband bezieht seine Legitimation in Zukunft aus der verbindlichen Willensbildung der AOKs. Die Bedingungen hierfür sind im Gesellschaftsvertrag geregelt.**
- ✓ **Mit dem „GKV-Wettbewerbsstärkungsgesetz“ stehen die AOKs vor neuen Herausforderungen in zahlreichen Themenkomplexen.**
- ✓ **In einer solchen Situation stellt die gemeinsame proaktive Zukunftsgestaltung einen entscheidenden unternehmerischen und wettbewerblichen Erfolgsfaktor dar.**

Überblick: Die Organe der neuen Gesellschaft

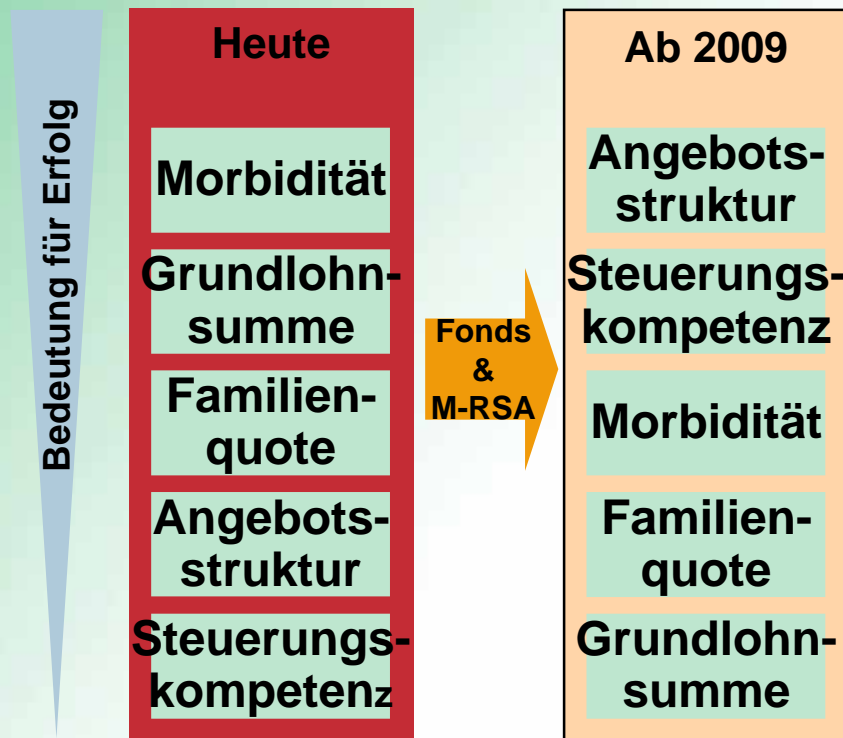


Zentrale Aufgabensäulen des neuen AOK-BV:

1. **Strategische Plattform**
2. **Gebündelte politische Interessenvertretung**
3. **Organisation der projektorientierten Zusammenarbeit**
4. **Versorgungsoptimierung zur Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit unter Nutzung von Synergieeffekten**
5. **Entwicklung innovativer Produktangebote**
6. **Dachmarke „AOK - Die Gesundheitskasse“ stärken**
7. **Gemeinsame IT-Plattform**
8. **WIdO als wissenschaftliche Exzellenz**
9. **Systemabsicherung durch präventives Haftungsmanagement**
10. **Zentrale Schnittstelle zum Spitzenverband Bund**

Neue Chancen im Markt: Verschiebung des Wettbewerbsfokus von Risikoselektion zu attraktiven Versorgungsstrukturen!

Erfolgsfaktoren in der GKV



Attraktivität von Marktsegmenten

Bisher:

Ausrichtung auf die Gewinnung gesunder und einkommensstarker Kunden entscheidend

Chance ab 2009:

Qualitative und kostengünstige Versorgung des eigenen Versichertenklientels erfolgsentscheidend

ABER: - verschärfter Wettbewerb unter Zusatzprämie
- 1%-Härteregelung

Versorgungskompetenz muss entscheidender Wettbewerbsfaktor werden!

MARKTFÜHRERSCHAFT IN DER VERSORGUNG DER BREITEN BEVÖLKERUNG

Das Ziel ist es, dass die AOKs mittel- und langfristig ihre Wettbewerbsfähigkeit stärken und 2015 die im Markt führenden Krankenversicherer in Deutschland sind mit

- \ einem regional führenden Marktanteil
- \ führender Versorgung aus qualitativer und ökonomischer Sicht
- \ einem differenzierten Produktangebot für Versicherte



3. Marktorientierte Angebote:

Marktorientierte Angebote

- 1. Image stärken**
- 2. „Gesundheitskasse“ leben**
- 3. Individuell und solidarisch versichern**
- 4. Navigatorfunktionen ernst nehmen**
- 5. Wissenschaftliche Exzellenz bieten**

Dachmarke Gesundheitskasse stärken

- ✓ Seit 1988 trägt die AOK die „Gesundheitskasse“ als einzigartigen Markenkern
- ✓ Wettbewerber versuchen sich auch zunehmend über die klassischen Themen der „Gesundheitskasse“ zu positionieren und die AOK zu kopieren.
- ✓ Die AOK bleibt die „Gesundheitskasse“ !



Die Zukunftsfelder der Dachmarke „Gesundheitskasse“



Marktorientierte Angebote

1. Image stärken
2. „Gesundheitskasse“ leben
3. Individuell und solidarisch versichern
4. Navigatorfunktionen ernst nehmen
5. Wissenschaftliche Exzellenz bieten

TigerKids

- „TigerKids - Kindergarten aktiv“, gemeinsames Projekt mit der Stiftung Kindergesundheit, motiviert Kinder zu einer gesünderen Ernährung
- Dazu werden die Erzieherinnen der teilnehmenden Kindertagesstätten im Vorfeld von AOK-Präventionsexperten geschult
- Pressekonferenz am 13. Februar 2008: Familienministerin Ursula von der Leyen hat die Schirmherrschaft übernommen



TigerKids

- Bundesweit nehmen bisher über 2.500 Kindergärten teil, damit erreicht das Programm etwa 190.000 Familien (Stand August 2008)
- Weiterer Ausbau geplant
- Das Projekt wird wissenschaftlich begleitet. Die Endergebnisse werden im kommenden Jahr veröffentlicht



Marktorientierte Angebote

1. Image stärken
2. „Gesundheitskasse“ leben
3. Individuell und solidarisch versichern
4. Navigatorfunktionen ernst nehmen
5. Wissenschaftliche Exzellenz bieten

5. Zusatzangebote der AOK

- 1. Selbstbehalttarife**
- 2. AOK-Bonustarif**
- 3. AOK-Prämienprogramm**
- 4. Vermittlung von Zusatzversicherungen**



Neu: Die AOK-WAHLTARIFE

Entscheiden Sie selbst, wie viel Sie zahlen!

In Zukunft haben Sie als AOK-Versicherter ganz neue Möglichkeiten: Wenn Sie sich zum Beispiel für einen Selbstbehalttarif entscheiden, erhalten Sie Jahr für Jahr einen hohen Bonus von Ihrer Gesundheitskasse. Infos am Service-Telefon **0180 2 113366*** oder unter www.aok.de

* 6 Cent pro Anruf aus dem Festnetz der Deutschen Telekom

Marktorientierte Angebote

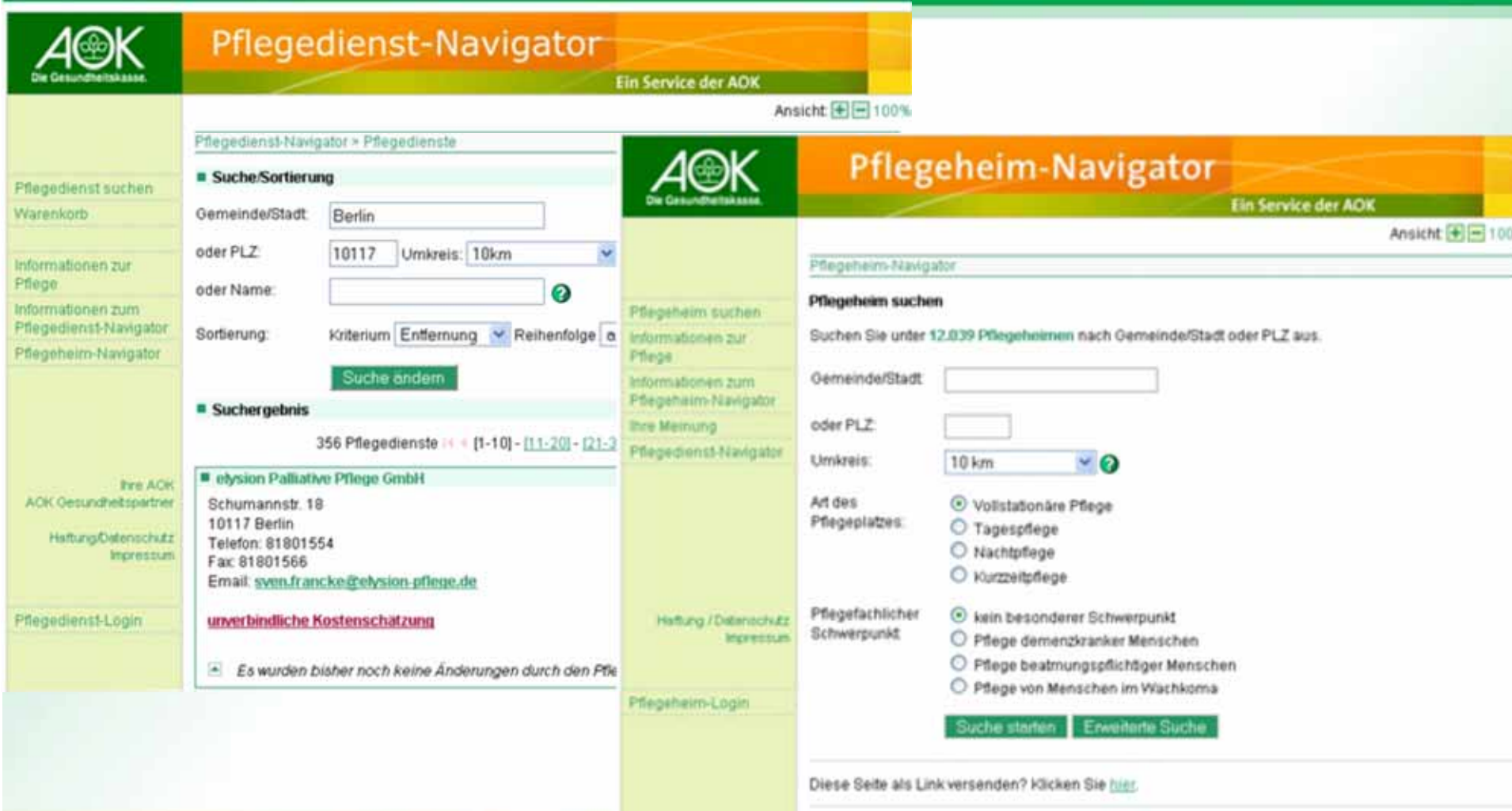
1. **Image stärken**
2. **„Gesundheitskasse“ leben**
3. **Individuell und solidarisch versichern**
4. **Navigatorfunktionen ernst nehmen**
5. **Wissenschaftliche Exzellenz bieten**

5. Bessere AOK-Angebote in klassischen Kernbereichen

Die AOK optimiert medizinische Versorgung und Serviceangebote:

- ✓ **Leitlinienorientierte Versorgung (DMP)**
- ✓ **Pflegenavigator**
- ✓ **Krankenhausnavigator**
- ✓ **PSA-Entscheidungshilfe**
- ✓ **IGeL-Helfer**

Pflegenavigator (Ambulant & Stationär)



The screenshot displays the AOK Pflegeheim-Navigator website. The top navigation bar includes the AOK logo and the text 'Pflegeheim-Navigator Ein Service der AOK'. Below this, the page title 'Pflegeheim-Navigator' is repeated. The main content area is divided into a search section and a results section. The search section contains input fields for 'Gemeinde/Stadt' (Berlin), 'oder PLZ' (10117), and 'Umkreis' (10km). It also features a 'Suche ändern' button. The results section shows a search for 'Pflegerinnen' with 12,839 results. It includes a list of search criteria with radio buttons, such as 'Vollstationäre Pflege' (selected), 'Tagespflege', 'Nachtpflege', and 'Kurzzeitpflege'. There are also buttons for 'Suche starten' and 'Erweiterte Suche'. A footer note says 'Diese Seite als Link versenden? klicken Sie hier.'

Marktorientierte Angebote

- 1. Image stärken**
- 2. „Gesundheitskasse“ leben**
- 3. Individuell und solidarisch versichern**
- 4. Navigatorfunktionen ernst nehmen**
- 5. Wissenschaftliche Exzellenz bieten**



Forschung und Entwicklung:

Seit 1976 praxisrelevante Forschung auf allen Gebieten der Krankenversicherung.

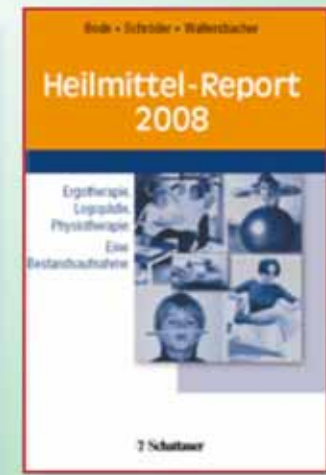
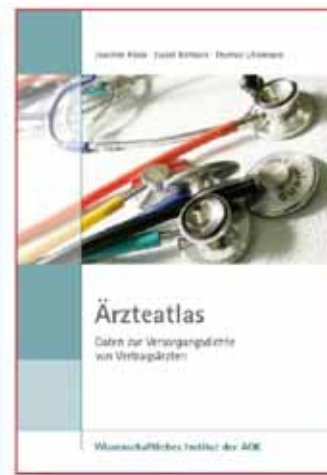
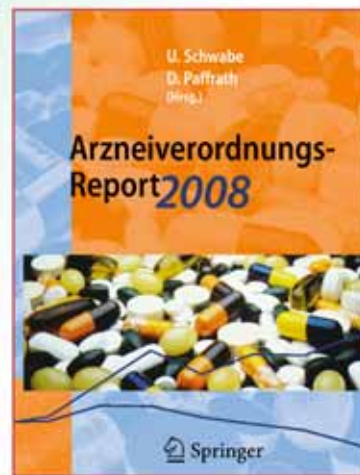
Auch auf den Feldern der

- Gesundheitspolitik,
- Systemanalysen,
- Versichertenbezogene, sektorübergreifende Analysen zu Leistungs-, Kosten- und Qualitätsanalyse

Publikationen aus dem WIdO

Transparenzberichte

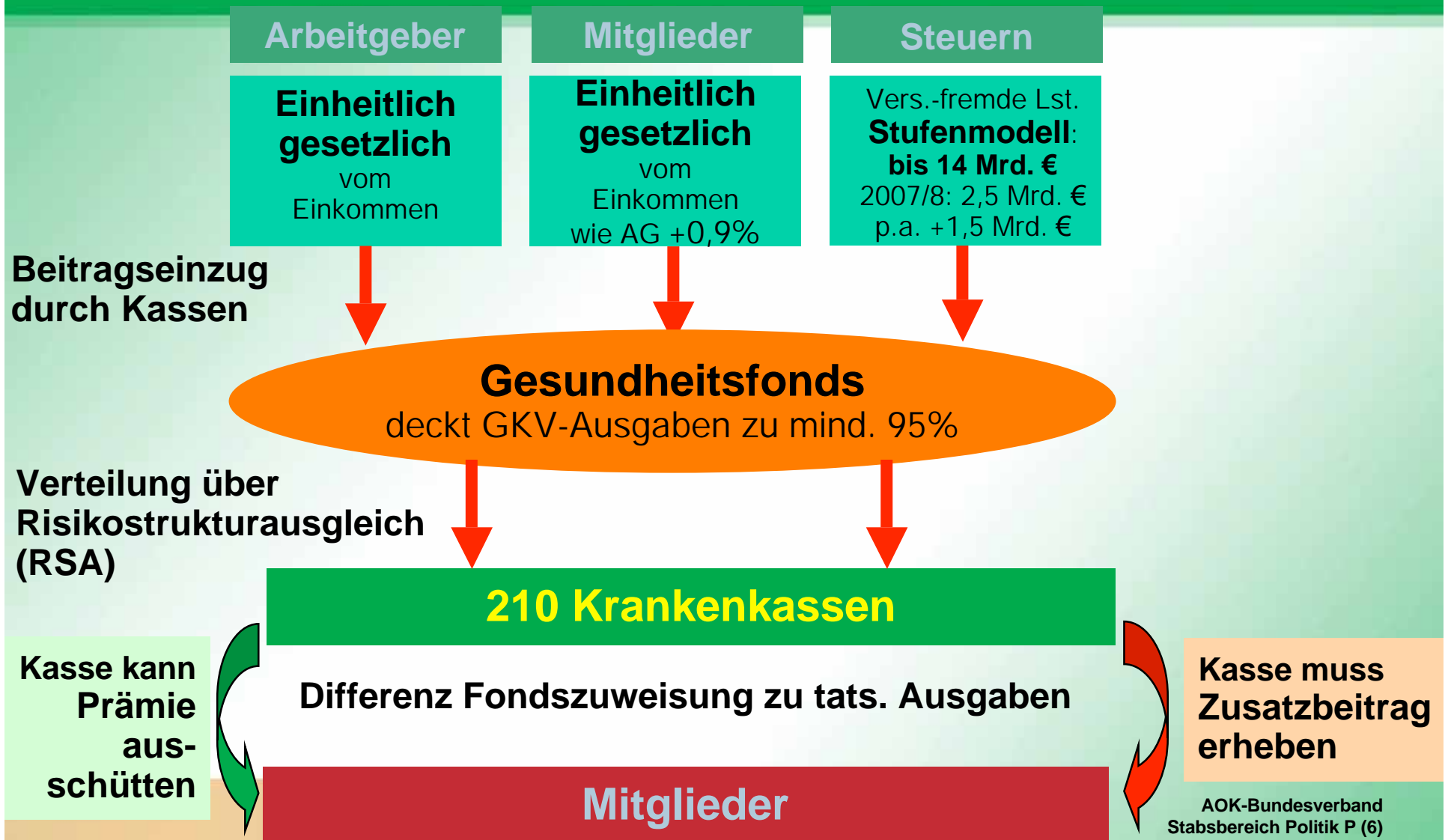
- ✓ 2.104 Krankenhäuser (Krankenhaus-Report)
- ✓ 60.800 Arzneimittel (Arzneiverordnungs-Report)
- ✓ 130.000 Kassenärzte (Ärzteatlas)
- ✓ 9,4 Millionen AOK-Mitglieder (Fehlzeiten-Report)
- ✓ 4,3 Millionen AOK-Heilmittelpatienten (Heilmittel-Report)



AOK-Bundesverband
Stabsbereich Politik P (6)

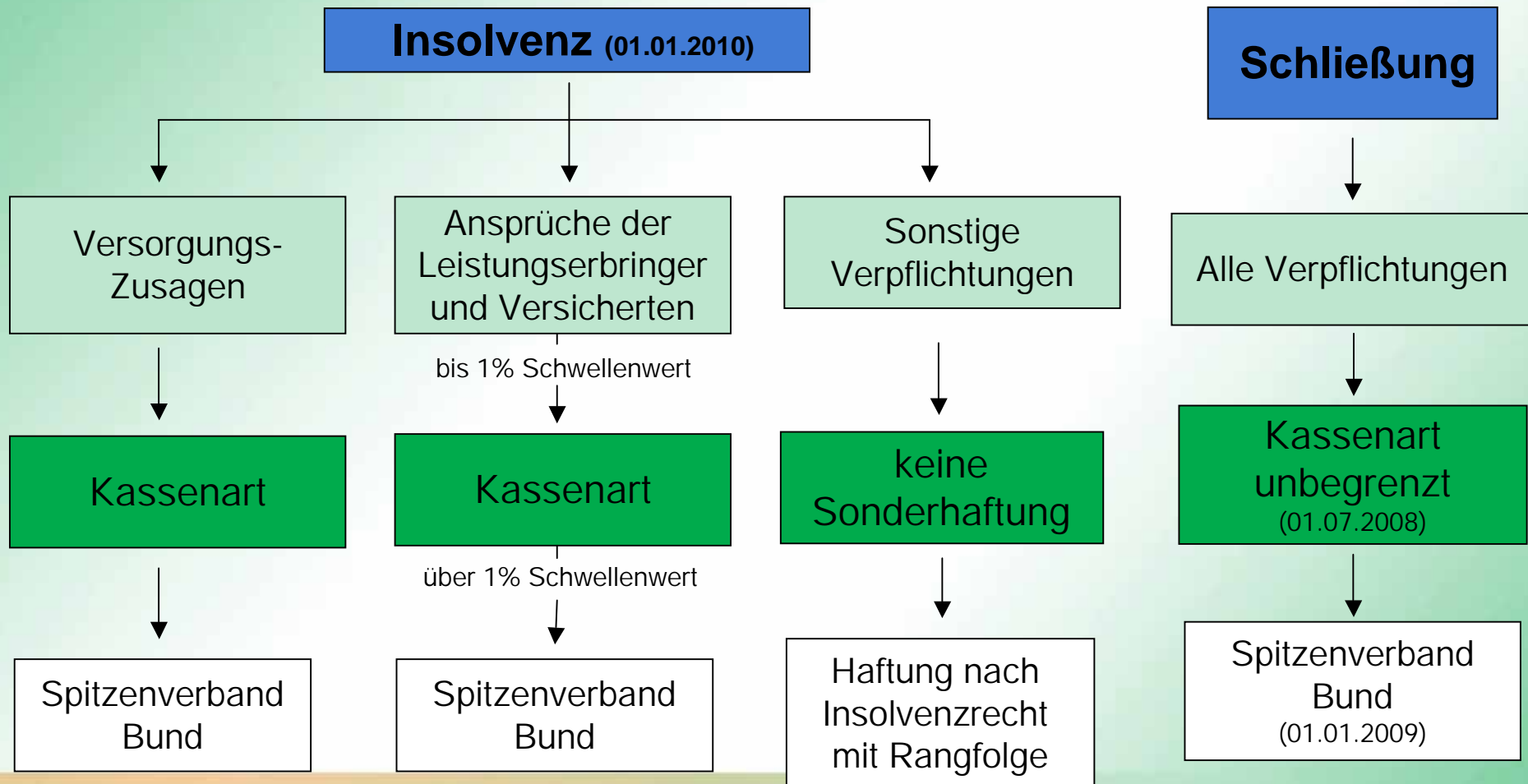
3. ORG-WG: Rahmen für präventives Haftungsmanagement

Gesundheitsfonds-Modell ab 2009



- ✓ **Enthftung der Länder zum 01.01.2009 /
Insolvenzfähigkeit aller Kassen zum 01.01.2010**
- ✓ **Vorrang sozialstaatlichen Schließungsrechts vor
privatem Insolvenzrecht** (Schutz der Ansprüche von
Leistungserbringern und Versicherten)
- ✓ **Kasseninternes präventives Risikomanagement vorrangig vor
kassenartenübergreifenden Finanzhilfen für Kassenvereinigungen**
- ✓ **„Rettungsvereinigungen“ durch die Aufsichtsichten möglich**
- ✓ **Vermeidung sofortiger bilanzieller Überschuldung wegen
Versorgungszusagen / 40 Jahre Frist für Kapitalstockbildung**
- ✓ **Bei Schließung und Insolvenz grds. Zweistufige Haftungskaskade:
Einzelkasse => Kassenart => GKV über GKV Spitzenverband**
- ✓ **Verwaltungskostenstandardisierung 50/50 (Morbidität / Versicherte)**
- ✓ **Weitere Details zu Fondszuweisungen (RSA-V)**

Übersicht: Haftungsverteilung nach KabinettsE-GKV-OrgWG



GKV-OrgWG weiteres Gesetzgebungsverfahren



MARKTFÜHRERSCHAFT IN DER VERSORGUNG DER BREITEN BEVÖLKERUNG

Das Ziel ist es, dass die AOKs mittel- und langfristig ihre Wettbewerbsfähigkeit stärken und 2015 die im Markt führenden Krankenversicherer in Deutschland sind mit

- \ einem regional führenden Marktanteil
- \ führender Versorgung aus qualitativer und ökonomischer Sicht
- \ einem differenzierten Produktangebot für Versicherte





AOK

Die Gesundheitskasse.