



**Geschäftsbericht  
der Salus BKK**

**2010**

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort des Vorstands	3
Vorworte des Verwaltungsrats	4

## Unternehmen

100.000 Mitglieder: Wir stehen zu unserem Wort	6
95 % zufriedene Kunden: Wir hören zu	8
221 Mio. Leistungsausgaben: Wir schauen voraus	10

## Bilanz

Vermögensrechnung	13
Mitglieder- und Versichertenentwicklung	14
Ausgaben	14
Aufwendungen	15
Vergleich der Verwaltungskosten	15



**Ute Schrader**  
**Vorstand der Salus BKK**

Sehr geehrte Damen und Herren,

wie viel ist uns Gesundheit wert? Die Frage lässt sich sicher nicht allein mit dem Verweis auf ca. 165 Mrd. Euro beantworten, die die gesetzlichen Krankenkassen 2010 ausgaben. Ohnehin entziehen sich derartige Milliardensummen leicht der Vorstellungskraft. Je größer die Zahl, umso weniger wird auf den ersten Blick sichtbar, welche Leistungen sich dahinter verbergen.

Mit unserem Geschäftsbericht möchten wir die notwendige Transparenz zur Einnahme- und Ausgabesituation der Salus BKK im zweiten Jahr des Gesundheitsfonds schaffen. Dabei zeigen wir auch, was sich hinter den „großen Zahlen“ verbirgt. Der erneute Anstieg unserer Leistungsausgaben auf 221 Mio. Euro folgt dabei einem allgemeinen Trend in der gesetzlichen Krankenversicherung. Abermals stiegen die Kosten für die großen Ausgabenblöcke: Krankenhausbehandlung, ambulante ärztliche Behandlung und Arzneimittel.

Die Ausgabenentwicklung der Salus BKK vollzieht aber nicht einfach nur die allgemeine Preisentwicklung nach. Dieser Anstieg ist auch auf eine wachsende Versichertenzahl zurückzuführen. Im Jahr 2010 ist es gelungen ca. 10.000 neue Versicherte für die Gutfüherversicherung zu begeistern. Unser Versprechen eine besonders leistungsstarke und serviceorientierte Krankenkasse zu sein, überzeugte im Herbst 2010 unser 100.000. Mitglied.

Wir beantworten die Frage, wie viel Gesundheit wert sein soll, nach wie vor nicht mit Zusatzbeiträgen für unsere Versicherten. Vielmehr ist es unser Anspruch besonders attraktive Möglichkeiten zur Vorsorge und Prävention zu schaffen. Langfristig wird sich diese Investition auch bei den Leistungsausgaben bemerkbar machen.

Unsere jährliche Versichertenbefragung dokumentiert, dass unsere Kunden diese Mehr-Leistungen auch von uns erwarten. 85 % der durch die M+M Consulting GmbH im April 2011 Befragten gaben an, dass es Ihnen wichtig ist, dass die Salus BKK auch bei Erkrankungen mit Beratungsangeboten auf sie zukommt. In der Meinung der Versicherten sind gesetzliche Krankenkassen längst mehr als nur „Zahlstellen“. Wir stellen uns diesem Anspruch. Innovative Projekte wie die psychologische Beratung in kritischen Lebenssituationen gehören ebenso zu unseren neu etablierten Mehrleistungen wie die Terminservice-Hotline, die eine schnellere Vergabe von Facharztterminen ermöglicht.

Unser Geschäftsbericht dokumentiert, dass es uns dabei Jahr für Jahr gelingt Kundenorientierung und Kostenziele miteinander in Einklang zu bringen. Daran arbeiten Tag für Tag über 270 Mitarbeiter – Ihnen gilt mein besonderer Dank.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ute Schrader', written in a cursive style.



**Willi Röll, Vorsitzender der  
Versichertenvertreter**

Sehr geehrte Damen und Herren,

das dfg-Ranking vom Frühjahr 2011 weist die Salus BKK unter den Top 50 der ca. 160 gesetzlichen Krankenkassen aus. Die Gutfühlvversicherung gehört mit ca. 135.000 Versicherten im Mai 2011 zu den 25 größten Betriebskrankenkassen. Dass die Salus BKK entgegen dem Trend auch ohne eine Fusion zu den Wachstumskassen in der BKK-Gemeinschaft zählt, ist sehr erfreulich. Die „wahre Größe“ der Kasse lässt sich aber erst in Rankings ablesen, die mehr Kriterien beinhalten als die reine Versichertenanzahl.

Im direkten Leistungs- und Servicevergleich erreicht die mittelständische Kasse immer wieder Top-Platzierungen. So war 2010 in einem Focus-Money-Ranking zu lesen, dass sich die Salus BKK mit Spitzenwerten auf Grund ihrer Präventions- und Zusatzleistungen gegen weitaus größere Krankenkassen durchsetzen konnte. Es zahlt sich aus, dass sich die Salus BKK immer wieder dem Urteil ihrer Versicherten in repräsentativen Befragungen stellt – und die Anforderungen der Versicherten zum Maßstab ihres Handelns macht.

Dabei ist es kein Geheimnis, dass in Zeiten des bundeseinheitlich vorgegebenen Beitragsatzes die Vermeidung eines Zusatzbeitrags eine der wichtigsten Anforderungen der Versicherten ist. Im zitierten dfg-Ranking basiert so mancher „Platzverlust“ einer Krankenkasse darauf, dass sie gezwungen ist einen solchen Zusatzbeitrag zu erheben. Auch hier hält die Salus BKK Wort. Weder 2010 noch 2011 werden die Versicherten zusätzlich belastet. Das positive Geschäftsergebnis des Jahres 2010 bildet dafür die unabdingbare Basis.

Dabei geht bei der Gutfühlvversicherung die für „schwarze Zahlen“ notwendige wirtschaftliche Effizienz immer mit einem Blick auf nützliche Mehrleistungen für ihre Versicherten einher. Ob Verträge zur integrierten Versorgung, Kooperationen mit Medizinischen Versorgungszentren oder Gesundheitstelefon – die Salus BKK erleichtert es ihren Versicherten schneller die richtigen Ansprechpartner zu finden. Zusammen mit den gerne genutzten Präventionsleistungen hat die Salus BKK damit längst ein unverwechselbares Profil im Kassenmarkt gewonnen.

Den Erfolg der seit 1998 bundesweit geöffneten Betriebskrankenkasse in dem hart umkämpften Markt zu begleiten, erfüllt mich stets mit Freude.

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Willi Röll', written in a cursive style.



**Dipl.-Kfm. Gerd Hammerschmidt,**  
**Vorsitzender der Arbeitgebervertreter**

Sehr geehrte Damen und Herren,

die Geschichte von Organisationen entscheidet maßgeblich darüber, wie sie auf Herausforderungen reagieren. Die 116-jährige Erfolgsgeschichte der Salus BKK begann in der Baubranche. Die guten Traditionen verlässlicher Zusagen und soliden Wirtschaftens werden noch heute gelebt. Gleichzeitig hat die Salus BKK schon mit ihrer bundesweiten Öffnung 1998 und ihrer 2002 vollendeten Unabhängigkeit von einem Trägerunternehmen ihr Gespür für Marktchancen unter Beweis gestellt.

Für die Herausforderungen des GKV-Marktes, welche 2009 mit der Einführung des Gesundheitsfonds einen neuen Höhepunkt fanden, war die Gutfühlerversicherung bereits gut gerüstet. Solides und vorausschauendes Wirtschaften ermöglichen es der Salus BKK, dass die Versicherten auch 2011 von einem Zusatzbeitrag verschont bleiben. Das positive Rechnungsergebnis am Ende der 10. Legislaturperiode des Salus Verwaltungsrats ist die beste Basis für den weiteren Erfolg.

Es ist der effiziente Einsatz der Mittel, der die Salus BKK nach wie vor gegenüber vielen Konkurrenten auszeichnet. Die 135.000 Versicherten und über 42.000 Arbeitgeber profitieren von einer schlanken Verwaltung und den dadurch möglichen Mehrleistungen gleichermaßen.

Der Verwaltungsrat der Salus BKK wird sich 2011 neu konstituieren. Den ausscheidenden Mitgliedern danke ich für die langjährige, vertrauensvolle Zusammenarbeit. An die Neuen gewandt: Auch ohne Finanzautonomie der Kassen bleibt es eine verantwortungsvolle, spannende Aufgabe, für die ich allen Verantwortlichen gutes Gelingen wünsche.

Mit freundlichen Grüßen

## Der Verwaltungsrat der Salus BKK

### **Vorsitzender Versichertenvertreter**

Willi Röll

### **Vorsitzender Arbeitgebervertreter**

Dipl.-Kfm. Gerd Hammerschmidt

*Der Vorsitz wechselt jährlich  
zwischen den beiden  
Vorsitzenden.*

### **Arbeitgebervertreter**

Otto Kajetan Weixler  
Bernd Jahn  
Norbert Benkert  
Albrecht Ehlers  
Karsten Richter  
Gerald Ruppert  
Alexander Dresen  
Frank Becker  
Uwe Breunig

### **Versichertenvertreter**

Ingo Maile  
Uwe Bratje  
Lutz Ködderitzsch  
Peter Wirtz  
Siegfried Kammerer  
Werner Giesemann  
Oskar Schröder  
Annemarie Henschel  
Peter Büser

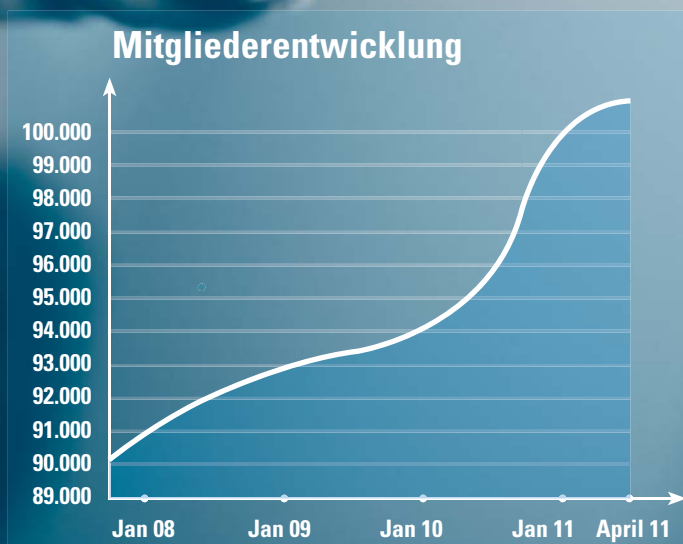
*Für weitere sechs Jahre vom  
Verwaltungsrat gewählt und  
zwar für die Zeit vom 1. April  
2009 bis 31. März 2015 wurde  
zum hauptamtlichen*

### **Vorstand**

Dipl.-Betriebsw.  
Ute Schrader

# 100.000

Mitglieder vertrauen in  
Gesundheitsfragen der  
Salus BKK.



# Wir stehen zu unserem Wort

Seit über 115 Jahren ist die Salus BKK ein verlässlicher Partner in der gesetzlichen Krankenversicherung. 1895 gründete Philipp Holzmann – der älteste Sohn des Konzernvaters Johann Philipp – die Betriebskrankenkasse in der Baubranche. Die Tradition harter, ehrlicher Arbeit prägt uns bis heute: Wir stehen zu unserem Wort. Das gilt für all unsere Leistungs- und Service-Versprechen. Unsere verlässliche Arbeit schätzen bereits 135.000 Versicherte.

Nichts hat die Salus BKK so sehr geprägt wie ihre Tradition als Betriebskrankenkasse der Baubranche. Hier zählt noch ein Handschlag, hier steht man noch zu seinem Wort. Und so gilt heute wie bereits vor über 115 Jahren: Wir machen keine leeren Versprechen, sondern halten unsere Zusagen, gerade auch dann, wenn es im Leben ernst wird. Nicht umsonst vertrauen uns seit der Öffnung der Kasse im Jahr 2002 mehr und mehr Versicherte aus den vielfältigsten Berufen und unterschiedlichsten Branchen.

## Gesundes Mitgliederwachstum

Noch vor 25 Jahren waren es 9.837 Versicherte, die in der geschlossenen BKK ihre verlässlichen Ansprechpartner gefunden hatten. Mit ihrer Öffnung im Jahr 1998 und ihrer Umbenennung in Salus BKK – die Gutfühversicherung vier Jahre später begann ein kontinuierliches und gesundes Mitgliederwachstum. Im Herbst 2010 erzielte dieses Wachstum einen neuen Höhepunkt. Im Oktober 2010 begrüßte die Gutfühversicherung ihr 100.000stes Mitglied. Sie erleben eine schnelle und kompetente Betreuung. Dass Anliegen so schnell bearbeitet werden, unterscheidet die Salus BKK von manch einer Großkasse.

## Schneller Service – nah am Kunden

Für eine reibungslose Betreuung garantieren über 270 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in unseren 20 Service- und Beratungszentren. Sie unterstützen die Versicherten der Salus BKK über das Kundentelefon und im Internet. Telefonische Anfragen werden innerhalb von zwei Arbeitstagen beantwortet, E-Mails innerhalb von 24 Stunden. Und wenn ein Kunde dies wünscht, berät ihn ein Salus Außendienstmitarbeiter auch zu Hause oder im Betrieb.

## Kompetente Beratung durch Experten

Wort halten heißt immer auch, genau zu wissen, was und wozu man etwas sagt. Deshalb setzt die Salus BKK auf kompetente und qualifizierte Mitarbeiter. Hierzu zählen neben Sozialversicherungsfachangestellten zahlreiche Experten aus den verschiedensten Fachrichtungen:

- Diätassistentinnen, Sportwissenschaftler und Psychologinnen
- Krankenschwestern und Krankenpfleger, Rehabilitationssachbearbeiter und Zahnarztshelferinnen
- Beratender Arzt und Apotheker
- Betriebswirte, Juristen und viele andere mehr

*Wir halten unsere Zusagen,  
gerade auch dann, wenn es  
im Leben ernst wird.*

# 95%

unserer Versicherten sind mit der Salus BKK zufrieden bzw. sehr zufrieden\*

## Beurteilung der Salus BKK durch ihre Versicherten

### Meine Salus BKK ist...

freundlich und hilfsbereit	99,4 %
kompetent	99,2 %
zuverlässig	99,0 %
sympathisch	97,3 %
schnell	97,2 %
kundenorientiert	95,2 %

**M+M**  
Versichertenbarometer

Salus BKK

**gut (1,63)**

Kategorie Gesamtzufriedenheit

www.m-plus-m.de

05/2011

\* laut M+M Versichertenbarometer 2011

# Wir hören zu

**154.269 Anrufe sind 2010 bei der Salus BKK eingegangen. Hinter jedem Anruf stecken individuelle Fragen und Anliegen: Von der schnellen Adressänderung bis zur gemeinsamen Suche nach passenden Leistungen. Für unsere 270 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den 20 Geschäftsstellen zählt dabei nur eine Frage: Was möchte der Kunde? Denn nur wer genau zuhört, kann auch passende und verlässliche Lösungen anbieten. Das zeichnet unseren Service aus, urteilen auch unsere Versicherten in einer unabhängigen Kundenbefragung.**

Die Servicequalität eines Unternehmens lässt sich am besten messen, indem man die Kunden selbst zu Wort kommen lässt. Die Salus BKK hat dafür im April 2011 das Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH mit einer Kundenbefragung beauftragt. Mit der Gesamtnote „gut“ (1,63) erzielte die Gutfühlvorsicherung ihr bestes Ergebnis seit Beginn der Befragungen 2007. Damit schnitt die Salus BKK deutlich über dem Branchendurchschnitt ab.

## **Spitzenplatz in der Gesamtzufriedenheit**

Bereits zum fünften Mal stellte sich die Salus BKK der kritischen Bewertung ihrer Leistungs- und Servicekompetenz. Die Ergebnisse sprechen erneut für sich: Insgesamt sind 95 % der befragten Kunden mit der Salus BKK zufrieden bzw. sehr zufrieden. 93 % finden die Salus BKK alles in allem ausgesprochen sympathisch. 91 % der befragten Versicherten würden sich wieder für die Salus BKK entscheiden.

**91 % der befragten Versicherten finden die Salus BKK ausgesprochen sympathisch und würden sich auch wieder für sie entscheiden.**

## **Service-Bestmarke unter den getesteten Kassen**

Unter allen getesteten Krankenkassen erreichte die Salus BKK eine Bestmarke: Keine Versichertengruppe ist mit den Service- und Beratungsleistungen ihrer Kasse so zufrieden wie die Kunden der Salus BKK.

So kann sich die Salus BKK über besonders treue Versicherte und eine hohe Empfehlungsbereitschaft freuen: Über 85 % der Befragten würden die Salus BKK ihren Freunden und Bekannten weiterempfehlen. Ein besonderes Kompliment, welches die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch künftig zu Bestleistungen motiviert.

## **Gesundheitstelefon**

Mit dem Versichertenbarometer holt sich die Salus BKK auch regelmäßig die Meinung ihrer Versicherten zu zukünftigen Projekten ein. Die zusätzlichen Ergebnisse zeigen auf, wo die Salus BKK in Sachen Kundenorientierung noch aktiv werden könnte. So resultierte der im Vorjahr mehrheitlich geäußerte Kundenwunsch nach einer verbesserten medizinischen Beratung in der Einführung des Salus Gesundheitstelefon. Die Mediziner dieser kostenlosen Hotline stehen den Versicherten rund um die Uhr bei Gesundheitsfragen zur Verfügung.

***Keine Versichertengruppe ist mit den Serviceleistungen ihrer Kasse so zufrieden wie die Kunden der Salus BKK.***

## Starke Leistung

Rund **70 Mio.** Euro gab die Salus BKK allein für Krankenhausbehandlungen aus. Erfreulich: Die häufigste Diagnose für einen Krankenhausaufenthalt war die Geburt eines Kindes: **1.170 Salus Babys** erblickten 2010 das Licht der Welt. Ihre Mütter erhielten mehr als **8,5 Mio.** Euro Mutterschaftshilfe. Insgesamt wurden über **18 Mio.** Euro für Krankengeld ausgezahlt. Psychische Erkrankungen führten 2010 zu den meisten Krankengeld-Fällen. Eine Depression war auch die Ursache für den teuersten Krankengeld-Fall in Höhe von über **53.000 Euro**. Mit unserem neuen psychologischen Betreuungsprojekt „Fallschirm“ fangen wir Menschen in seelisch belastenden Situationen besser auf. Über **216.000 Euro** für Haushaltshilfe – dahinter verbergen sich **203 Fälle**, in denen es die Salus BKK ermöglichte, dass der Haushalt gemacht wird und weitaus teurere Krankenhausaufenthalte vermieden werden. **5,6 Mal** konsultierten die Salus Versicherten durchschnittlich einen Arzt. Mancher Arztbesuch und manche Überweisung wäre vermeidbar, wenn sich mehr Zeit für die Anliegen der Patienten genommen würde. Insgesamt gab die Salus BKK über **38,8 Mio.** Euro für die ärztliche Behandlung aus.



# 221 Millionen

gab die Salus BKK für die Heilung und Behandlung ihrer Versicherten aus.

# Wir schauen voraus

Im Krankheitsfall zählt nur die optimale Leistung. Zugleich sind steigende Gesundheitskosten eine Herausforderung für das gesamte System der gesetzlichen Krankenversicherung. Zukunftsfähig sind darin nur die Kassen, die ihre Versorgung ausbauen und gleichzeitig effizient arbeiten. Deshalb setzt die Salus BKK vorausschauend auf innovative Versorgungsangebote und ein leistungsstarkes Vertrags- und Fallmanagement.

Im Jahr 2010 gaben die Kassen ca. 165 Mrd. Euro für Leistungen wie Arzneimittel oder ärztlichen Behandlungen aus. Auch bei der Salus BKK lässt sich eine Zunahme der Leistungsausgaben um 7,1 % auf 221 Mio. verzeichnen. Dem Kostentrend setzt die Gutfüherversicherung ein innovatives Versorgungsmanagement entgegen, das medizinische Qualität und wirtschaftliche Vorteile vereint.

## Effektives Fallmanagement

2010 gewährte die Salus BKK 38.262 Hilfsmittelverordnungen und 6.095 Krankengeldauszahlungen. 32.312 Krankenhausfälle trugen zu einer erneuten Kostensteigerung in diesem besonders kostenintensiven Leistungsbereich bei. Damit Versicherte besser betreut und gleichzeitig die Kosten reduziert werden, greift bei der Salus BKK ein spezifisches Fall- und Kostenmanagement. So prüfen ausgebildete Krankenschwestern die Krankenhausabrechnungen und minimieren damit die Anzahl fehlerhaft erhobener Forderungen. Fallmanager der Krankengeldabteilung helfen Beziehern von Krankengeldleistungen schneller die passenden Versorgungsangebote zu finden.

## Strukturierte Behandlung

Die strukturierten Behandlungsprogramme der Salus BKK verbessern die Lebensqualität bei chronischen Krankheiten wie Asthma oder Diabetes. Gleichzeitig wird durch Vermeidung von Komplikationen oder Krankenhausaufenthalten eine Reduktion der Behandlungskosten angestrebt. 2010 nutzten durchschnittlich 6.738 Versicherte die Vorteile dieser Programme.

## Leistungsausbau

Mit dem Salus Gesundheitstelefon wurde eine kostenlose Service-Hotline eingeführt, bei der die Versicherten der Salus BKK eine kostenlose medizinische Beratung erhalten. 2010 nutzten 1.285 Versicherte diese besondere Leistung.

## Innovative Versorgungsverträge

Auch ihr Vertragsnetz zur integrierten Versorgung hat die Salus BKK ausgebaut. Die Vorteile: Bessere Heilungschancen und kürzere Behandlungszeiten im Krankheitsfall. 2010 profitierten die Versicherten von 150 Verträgen zur integrierten Versorgung.

## Näher am Kunden

Neue Fachkräfte unterstützen mit ihrer Expertise die Bereiche des Vertragswesens, der psychologischen Betreuung und des Beschwerdemanagements. Zudem wurde mit der Eröffnung eines Service-Centers in Nürnberg das Geschäftsstellennetz der Salus BKK weiter ausgebaut. In Rostock wurde mit 5 weiteren Arbeitsplätzen ein Team zur Verstärkung des Kundenservice etabliert.

***Dem Kostentrend in der gesetzlichen Krankenversicherung setzt die Salus BKK ein innovatives Versorgungsmanagement entgegen.***



# Bilanz

## Vermögensrechnung

### Erträge 2010

Zuweisung Gesundheitsfonds	239.764.245,13 €
KV-Beiträge -Altverfahren -	-298.127,80 €
RSA/RP - Altverfahren-	0,00 €
Sonstige Einnahmen	2.536.062,77 €
<b>Gesamt</b>	<b>242.002.180,10 €</b>

### Aufwendungen 2010

Leistungsausgaben	220.899.856,28 €
RSA/RP - Altverfahren -	327.773,28 €
Sonstige Aufwendungen	1.138.685,70 €
Netto Verwaltungskosten	16.595.425,01 €
Einnahmeüberschuss	3.040.439,83 €
<b>Aufwendungen insgesamt</b>	<b>242.002.180,10 €</b>

### Einnahmen und Ausgaben je Mitglied 2010

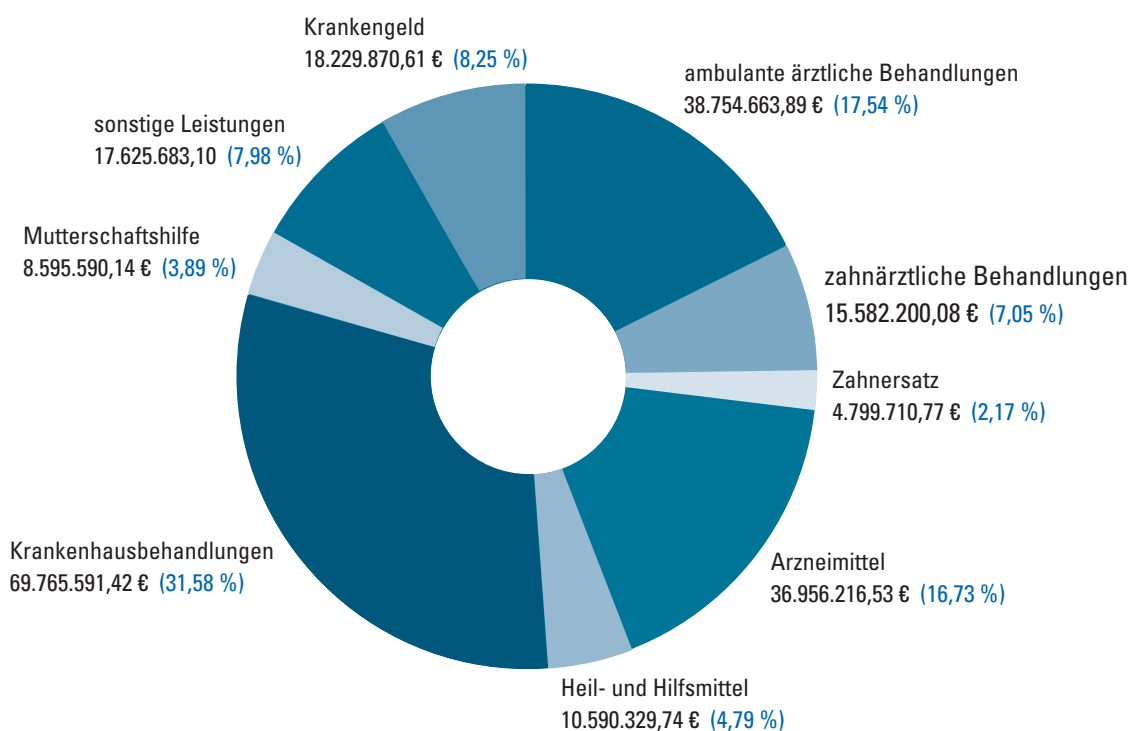
Mitglieder im Jahresdurchschnitt	97.308
Einnahmen je Mitglied	2.486,97 €
Ausgaben je Mitglied	2.455,73 €
Überschuss je Mitglied	31,25 €

## Mitglieder- und Versichertenentwicklung

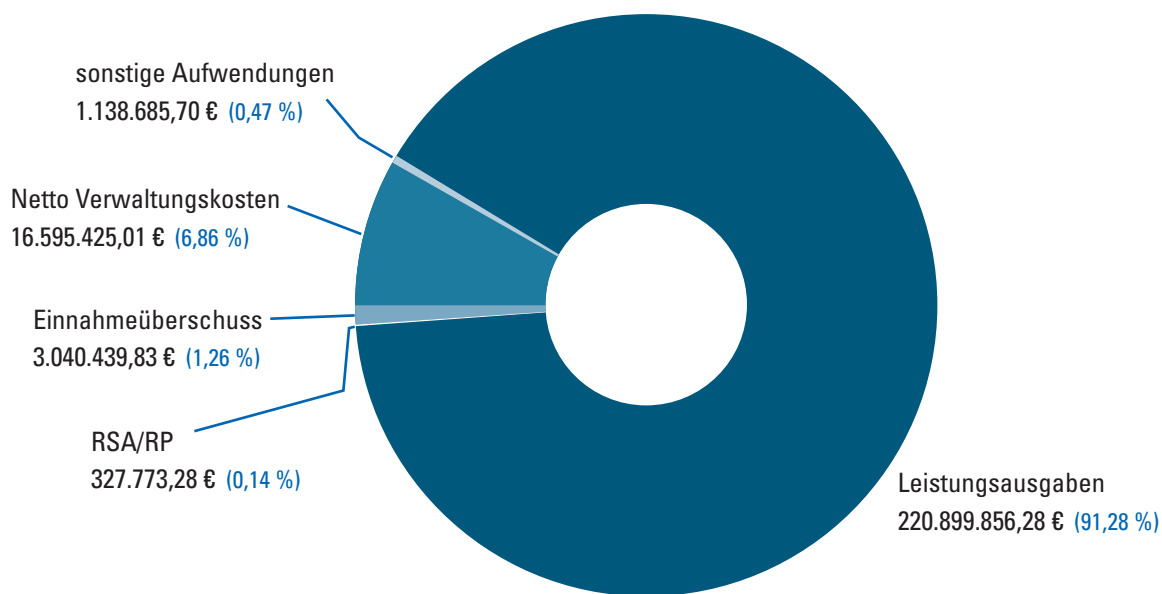
	Jan 08	Jan 09	Jan 10	Jan 11	April 11
Pflichtmitglieder	74.718	76.765	76.304	80.605	80.921
Freiwillige Mitglieder	5.248	5.261	5.313	7.360	7.444
Rentner	10.169	11.006	11.686	12.890	13.137
Familienangehörige	30.944	31.541	31.032	33.175	33.460
Versicherte gesamt	121.079	124.573	124.335	134.029	134.962

## Ausgaben

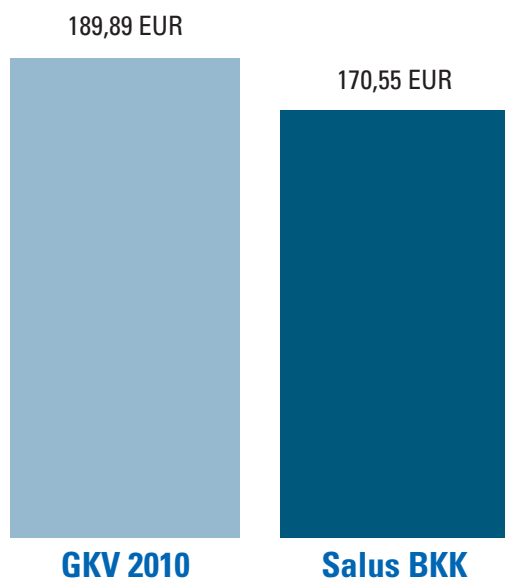
Leistungsausgaben 2010	
ambulante ärztliche Behandlungen	38.754.663,89 €
zahnärztliche Behandlungen	15.582.200,08 €
Zahnersatz	4.799.710,77 €
Arzneimittel	36.956.216,53 €
Heil- und Hilfsmittel	10.590.329,74 €
Krankenhausbehandlungen	69.765.591,42 €
Mutterschaftshilfe	8.595.590,14 €
Krankengeld	18.229.870,61 €
sonstige Leistungen	17.625.683,10 €
Gesamtleistungen	220.899.856,28 €



## Aufwendungen 2010



## Vergleich der Verwaltungskosten pro Mitglied





Salus BKK  
Siemensstraße 5 a  
63263 Neu-Isenburg  
Kundentelefon  
0180 2 221322\*  
[www.salus-bkk.de](http://www.salus-bkk.de)

\*Festnetzpreis 6 Cent/Anruf; Mobilfunkpreise maximal 42 Cent/Min.

Die Gutfüherversicherung