



# Salus BKK

Mit gutem Gefühl krankenversichert

**Transparenzbericht 2021**



Ute Schrader

Vorständin  
der Salus BKK

## Liebe Leserin, lieber Leser,

Ich freue mich, Ihnen unseren Transparenzbericht aus dem Jahr 2021 vorzustellen. Wir möchten Ihnen mit diesem Bericht einen Einblick in unsere Aufgaben, unser Leistungsspektrum und die Servicequalität der Salus BKK geben. Neben dem Beitragssatz und dem Leistungsangebot ist es für Kunden entscheidend, wie schnell eine Krankenkasse auf ihre Anfragen reagiert, welche Leistungen bewilligt oder abgelehnt werden und wie lange das jeweils dauert. Das sind Fragen, die wir im Folgenden beantworten wollen.

Der neue Transparenzbericht der Salus BKK liefert Ihnen konkrete Angaben und aktuelle Auswertungen, unter anderem zu den Themen Leistungs- und Versorgungsangebote,

Bearbeitungszeiten sowie Ergebnisse zu unseren Kundenzufriedenheitsmessungen.

Zudem finden Sie auch Kennzahlen zu unserem Service in diesem Bericht. Da uns vor allem die persönliche und freundliche Beratung unserer Kunden am Herzen liegt, war es uns besonders während der Pandemie wichtig, in Zeiten der Unsicherheiten unseren Kunden Sicherheit zu bieten und trotz aller Einschränkungen erreichbar zu sein. Denn: Das Thema Erreichbarkeit hat seit Jahren einen hohen Stellenwert bei der Salus BKK. Zum Beispiel konnten wir per Video-Telefonie Face-To-Face Kontakt mit unseren Versicherten halten. Unsere telefonische Erreichbarkeit war bis auf wenige Spitzen trotz Corona mit einer Quote von

über 90 Prozent sehr gut. Darüber hinaus informieren wir Sie über unsere Online-Angebote im Bereich Gesundheitsförderung und Prävention.

Unser Ziel ist es, mithilfe dieses Berichts einen Beitrag für mehr Transparenz im Gesundheitswesen zu leisten und hoffen, dass uns dies gelungen ist.

Bleiben Sie gesund.

Herzlichst Ihre

Ute Schrader  
Vorständin



## Starker Service in Krisenzeiten

Trotz der pandemischen Lage ist es der Salus BKK gelungen, einen zuverlässigen Service zu bieten, wie das Ergebnis der **M+M Versichertenbefragung 2021** deutlich spiegelt. Hier erzielten wir mit der **Gesamtnote „gut“** wie auch in den Jahren zuvor einen guten Wert, wobei besonders die Ergebnisse Kundenzufriedenheit und Kundenbindung hervorzuheben sind. So verbinden die befragten Versicherten mit der Salus BKK vor allem die Attribute freundlich/hilfsbereit, zuverlässig, kompetent und sympathisch.

Darüber hinaus bezeugt auch das Siegel „**Sehr gut**“ des **GKV-Guides der Zeitschrift Focus Money**, dass wir auch in den Zeiten der Corona-Pandemie unsere Versicherten mit umfangreichen Leistungen schützen und sie bei uns gut aufgehoben sind.

Obwohl wir 2021 durch die Schließung unserer Service-Center für den Kundenverkehr über einen großen Teil des Jahres auf das persönliche Gespräch vor Ort mit unseren Kunden und Geschäftspartnern verzichten mussten, gelang es uns, die Kontaktwege auszuweiten. So beantworteten wir **27.232 E-Mails** und konnten zum Beispiel per Video-Telefonie Face-To-Face Kontakt mit unseren Versicherten halten. Darüber hinaus wurden auch die Funktionen der Online-Geschäftsstelle ausgeweitet und bieten viele Möglichkeiten für die Kunden, Dinge online zu erledigen. Unsere telefonische Erreichbarkeit war bis auf wenige Spitzen trotz Corona mit einer Quote von **über 90%** und **142.391 geführten Gesprächen** weiterhin sehr gut. Der Wert Annahmequote bedeutet, **90%** unserer Kunden **erreichten uns** im Durchschnitt **beim ersten Anrufversuch**.





## Einfluss der Pandemie auf den Leistungsbereich

Wie schon im Vorjahr machten sich das Corona-Virus und die damit verbundenen Maßnahmen und Einschränkungen auch erneut bei der Nutzung der Satzungsleistungen bemerkbar. Die **osteopathischen Behandlungen sind mit 5.873 Fällen** Spitzenreiter, jedoch rund 400 Fälle weniger als in den Jahren vor der Pandemie. Mitunter verstärkte Reisebeschränkungen haben sich erheblich auf die Inanspruchnahme von **Schutzimpfungen** ausgewirkt, denn während es 2020 noch 1.834 Fälle waren, sanken die Zahlen 2021 auf **765**. Den dritten Platz der in Anspruch genommenen Satzungsleistungen belegen die zusätzlichen **Vorsorgeuntersuchungen in der Schwangerschaft mit 683 Fällen**. Erfreulich hingegen war, dass wir trotz aller Widrigkeiten zum Jahresbeginn im Rahmen unserer Salus PLUS Leistungen das **Budget für Zusatzuntersuchungen für werdende Mütter** von 150 Euro auf **250 Euro im Jahr erhöhen** konnten.

Der größte Teil an Leistungsausgaben entfällt auf den Bereich **Krankenhausbehandlung**. Hier ähneln die Zahlen denen des ersten Jahres der Pandemie. **Über 147 Millionen Euro** wurden – verteilt auf 35.219 Fälle – im Jahr 2021 ausgegeben. Die 1.811 Geburten waren zwar Hauptanlass einer Aufnahme in ein Krankenhaus, jedoch benötigten Menschen auch wegen schwerwiegender Erkrankungen, wie etwa Schlaganfällen, eine Krankenhausbehandlung. Die Ausgaben für die **Integrierten Versorgungsverträge** beliefen sich 2021 auf eine Gesamtsumme von **2.265.627,20 Euro**. Der am meisten in Anspruch genommene Vertrag war hier „Clever für Kids“ mit 2.139 Fällen. Daran schließen sich „IVOM – Besser gut sehen“ sowie „MICADO“ an. Zudem waren wir an **13 Projekten im Rahmen des Innovationsfonds** beteiligt. Untersuchungen zur **Früherkennung von Krebserkrankungen** nahmen insgesamt **52.753 Versicherten** (männlich und weiblich) in Anspruch.

### Top 3 Satzungsleistungen

1. Osteopathie	5.873 Fälle
2. Reiseschutzimpfungen	765 Fälle
3. Schwangerschaftsbudget	683 Fälle

### Top 3 Verträge Integrierte Versorgung (IGV)

1. Clever für Kids
2. IVOM – Besser gut sehen
3. MICADO

<b>Gesamtausgaben für IGV</b>	<b>2.265.627,20 Euro</b>
-------------------------------	--------------------------



# Online-Prävention als Pandemie-Lösung

Die immer wieder herrschenden Kontaktbeschränkungen und die fehlende Möglichkeit zur Durchführung von Veranstaltungen in Präsenz haben sich auch im zweiten Corona-Jahr auf die **Ausgaben der Primärprävention** ausgewirkt, welche sich 2021 auf **379.725,95 Euro** beliefen, was deutlich unter den Ausgaben der vorherigen Jahre liegt. Auch die kassenindividuelle **Selbsthilfeförderung** war davon beeinflusst: der zur Verfügung stehende Förderbeitrag **von 37.549,26 Euro** wurde nur zur Hälfte verausgabt, weshalb die andere Hälfte in Projekte des BKK Dachverbands flossen. Der positive Trend der Online-Prävention hingegen hat sich weiter fortgesetzt. Die von uns seit der Pandemie ins Leben gerufene **Online-Seminare** zu wichtigen Themen rund um Bewegung, Entspannung und Ernährung fanden 2021 bei unseren Versicherten großen Anklang, denn mit **566 Teilnahmen** an insgesamt 13

Online-Seminaren konnten wir uns über eine positive Resonanz freuen. Auch die mit unseren Gesundheitsexperten selbst produzierten Bewegungseinheiten und Videos in der Salus-eigenen Mediathek stießen auf großes Interesse – ebenso wie auch die stetige Erweiterung unserer Online-Kurse, mit deren Hilfe wir unser Kunden dabei unterstützen, gesunde Verhaltensweisen kennen zu lernen und in ihren Alltag einzubauen. Die im Herbst erstmalig angebotenen Online-Live-Kurse fanden ebenfalls Anklang.

Zu unseren Angeboten gehörten auch wieder die beliebten **Gesundheitskurse- und reisen**. Mit **3.166 Teilnehmern**, die eines der internen oder externen Angebote nutzten, sind dies, wie auch schon 2020, deutlich weniger Teilnahmen als in den Jahren zuvor. Als Grund sind hier erneut die Einschränkungen durch das Virus zu sehen. Die Anzahl der

## Top 5 der meistbesuchten Online-Seminare

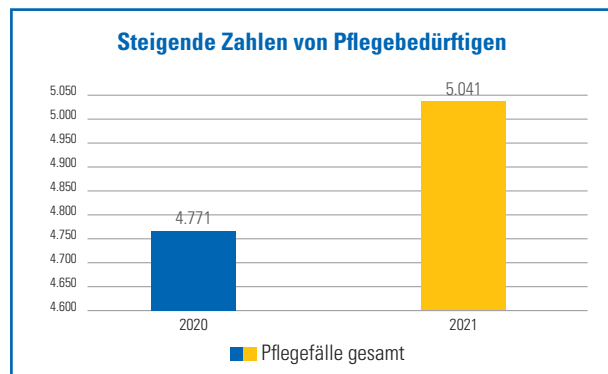
1. Anti Aging – Gesunde Ernährung gegen Falten
2. Resilienz stärken mit Achtsamkeit
3. Schlafcoaching
4. Erste Hilfe am Kind
5. Is(s)t der Darm gesund, freut sich der Mensch

Teilnehmer an Aktivurlauben hat sich mit 539 im Vergleich zum Vorjahr zwar ein wenig gesteigert, blieben aber im Vergleich zu den Jahren vor der Pandemie auf einem eher niedrigen Niveau.



# Steigerungsquoten in der Pflege

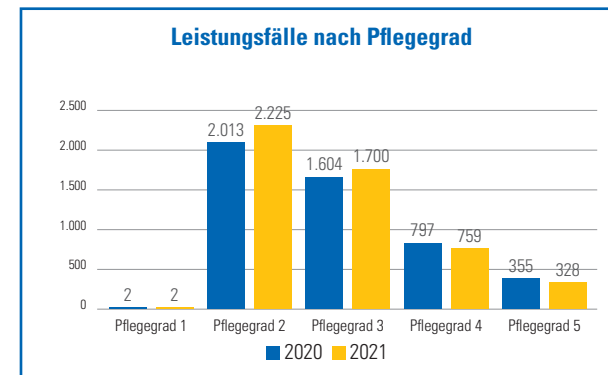
Durch den Demographischen Wandel wird die Gesellschaft immer älter, dies ermöglicht auf der einen Seite die Chance eines längeren Lebens und auf der anderen Seite werden immer mehr Menschen pflegebedürftig. Auch



in der Pflegeabteilung ist es deutlich spürbar, dass die Pflegebedürftigkeit zunimmt. Bereits 2021 gab es einen **Anstieg der Pflegebedürftigen um 5,09 %**.

Die Salus Pflegekasse bietet **sowohl Pflegebedürftigen als auch Pflegepersonen** eine umfassende Beratung rund um das Thema Pflege – egal ob es um vollstationäre Pflege und Kurzzeitpflege, Kombipflege, Pflege von Menschen mit Beeinträchtigungen oder um Pflegegeld und Pflegesachleistungen geht.

Vor allem ist es für den Betroffenen wichtig zu erfahren, ab wann man pflegebedürftig ist, was man unter Pflege versteht, ab wann die Pflegeversicherung greift und welche Aufgaben diese hat. Wenn dann festgestellt wird, dass die Selbstständigkeit und die Alltagskompetenz der zu



beratenden Person eingeschränkt sind, erhält diese im Rahmen einer Pflegebegutachtung einen Pflegegrad.

Die **meisten** unserer **Leistungsfälle** werden dem **Pflegegrad 2 und 3** zugewiesen. Somit sind aktuell **2.225** unserer Leistungsempfänger **erheblich** in ihrer Selbstständigkeit **beeinträchtigt** und **1.700** erleiden eine **schwere Beeinträchtigung** der Selbstständigkeit. Dies wiederum bedeu-

# Pflegegrad 2

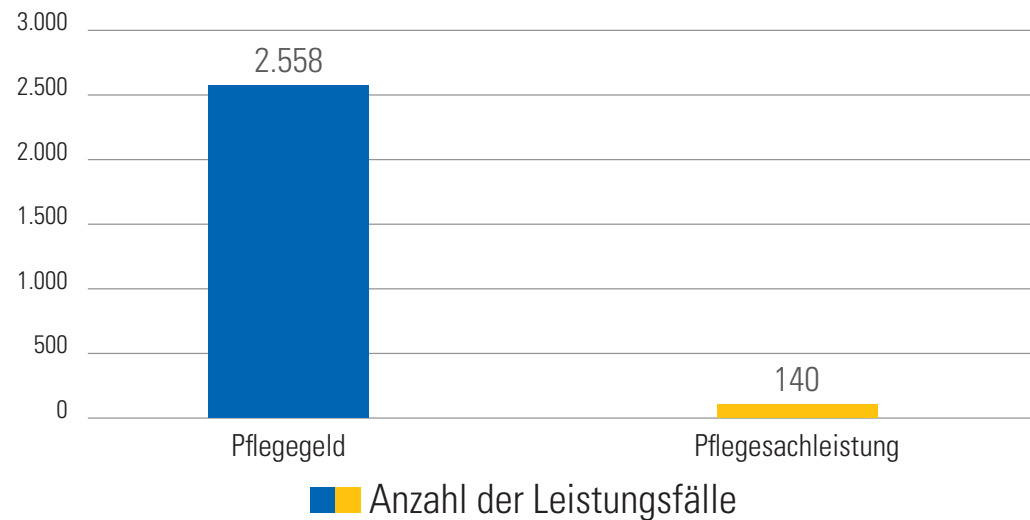
Erhebliche Beeinträchtigung der Selbstständigkeit  
(27 bis unter 47,5 Punkte)

# Pflegegrad 3

tet, dass unter anderem auch ein Anspruch auf Pflegegeld bei häuslicher Pflege durch Angehörige oder Freunde besteht. Bei der Salus BKK ist ein **klarer Trend zum Pflegegeld** zu verzeichnen. Auf dieses griffen **51,02 % der Leistungsfälle** zurück, die **Pflegesachleistung hingegen** nahmen **nur 2,79 %** in Anspruch.

Aus diesem Grund bietet die Salus Pflegekasse zahlreiche Unterstützungsangebote für Pflegepersonen. Beispielsweise bieten wir in Kooperation mit spectrumK Pflege- und Gesundheitskurse an, in denen die Angehörigen lernen, wie man richtig pflegt und die eigene gesundheitliche Belastung reduziert.

## Beanspruchung Pflegegeld vs. Pflegesachleistung







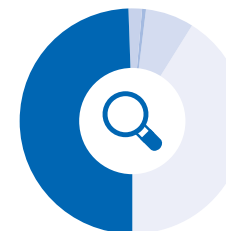
## Kampf gegen Korruption und Betrug

Jedes Jahr gehen dem deutschen Gesundheitswesen Milliardenbeträge durch Fehlverhalten, Abrechnungsbetrug und Korruption verloren. Geld der Versicherten, das dann nicht mehr wie vorgesehen für die Versorgung Kranker und Pflegebedürftiger oder die Prävention zur Verfügung steht. Um Fehlverhalten so gut wie möglich zu bekämpfen, sind Krankenkassen nach § 197a SGB V gesetzlich dazu verpflichtet, eine eigene Kontaktstelle für die Meldung und Prüfung von Verdachtsfällen einzurichten. Die Beauftragten gehen Hinweisen nach, die auf rechtswidriges Verhalten hindeuten und stellen Strafanzeige, wenn sich der Anfangsverdacht bestätigt.

Unter Fehlverhalten versteht man Missbrauch und Korruption im Gesundheitssystem durch auftretende Unregelmäßigkeiten oder auch die rechtswidrige Nutzung von Finanz-

mitteln. Unsere Aufgabe als Krankenkasse ist es, dagegen vorzugehen und Lösungen zu entwickeln, wie derartiges Fehlverhalten in Zukunft vermieden werden kann.

Nach dem Eingang eines Hinweises auf Fehlverhalten im Gesundheitswesen müssen wir zunächst prüfen, ob sich der Verdacht konkretisieren lässt und mit konkreten Beweisen unterfüttert werden kann. Anschließend erfolgt eine Überprüfung des Sachverhalts sowie eine Bitte um Stellungnahme beim beschuldigten Akteur. Sind alle Fakten zusammengetragen und der Verdacht ist begründet, wird geprüft, ob eine Strafanzeige gestellt werden muss. Unser Hauptziel ist es dabei immer, die Schadenssumme zurückzuerhalten, um das Geld wieder für seinen eigentlichen Zweck verwenden zu können – die Gesundheit unserer Versicherten.



### 494 Hinweise

**Angemeldeter Gesamtschaden in Höhe von 22.595,10 Euro für 18 Fälle**

Im Zeitraum 01. Januar 2020 bis 31. Dezember 2021 bearbeitete die Salus BKK **494 Hinweise**. Aus den eingegangenen Hinweisen konnten folgende Erkenntnisse gewonnen werden: in **18 Fällen ist ein Schaden** in Höhe von insgesamt **22.595,10 Euro** angemeldet. Davon erfolgte in **7 Fällen eine abschließende Schadensregulierung**. Die Geldeingänge beliefen sich auf insgesamt **3.748,27 Euro**. In einem Fall wurde ein Schaden in Höhe von 695,00 Euro verhindert. **69 laufende Fälle** sind aufgrund laufender Ermittlungen noch ohne Ergebnis. **406 Fälle** wurden mangels hinreichenden Tatverdachts **nicht weiterverfolgt**.





# Finanzen 2021

Die Pandemie hat die Bilanzen der Krankenkassen 2021 deutlich geprägt, da eine Vermögensabgabe an den Gesundheitsfonds erfolgte. Erschwerend hinzu kommen die exorbitant **gestiegenen Preise bei fast allen Leistungen**. So sind z. B. Preissteigerungen bei Hilfsmitteln von fast 18 bis 25 Prozent zu vermerken. Der schleichende Faktor der Demografie und immer älter werdender Menschen und immer weitergehender Behandlungsmethoden ist eine zusätzliche Teuerungsquote. Die gesetzliche Krankenversicherung steht damit vor großen finanziellen Herausforderungen. Gerade vor diesem Hintergrund freut es uns besonders, dass **die Salus BKK** auch dieses herausfordernde Jahr **mit einem guten Finanzergebnis** abschließen konnte, auch wenn es unvorhersehbare Herausforderungen bereithielt.

## Verwaltungskosten in 2021 im Vergleich



**Salus BKK** 125,83 €

**GKV-Durchschnitt** 159,85 €

In Anbetracht der schwierigen Rahmenbedingungen in Krisenzeiten hatten wir als Haus mit einem traditionell **verantwortlichen Umgang mit Versicherungsbeiträgen und einer stets auf stabile Finanzen ausgerichtete Finanzplanung** ein geplantes Minus von 18,7 Millionen in der Haushaltsplanung berücksichtigt. Entgegen dieser Planung gelang es uns, das Geschäftsjahr mit einem Minus von nur 2,9 Millionen abzuschließen.

<b>Einnahmen 2021</b>	Gesamt	je Versicherten
Zuweisungen aus dem Gesundheitsfonds	507.923.611,68 €	2.956,14 €
Mittel aus dem Zusatzbeitragssatz	52.514.684,18 €	305,64 €
Sonstige Einnahmen	4.290.396,46 €	24,97 €
<b>Gesamt</b>	<b>564.728.692,32 €</b>	<b>3.286,75 €</b>
<b>Ausgaben 2021</b>	Gesamt	je Versicherten
Leistungsausgaben insgesamt	530.931.127,89 €	3.090,04 €
Verwaltungsausgaben	21.620.012,12 €	125,83 €
Sonstige Ausgaben	15.083.852,56 €	87,79 €
<b>Gesamt</b>	<b>567.634.992,57 €</b>	<b>3.303,66 €</b>
<b>Vermögen 2021</b>	Gesamt	je Versicherten
Betriebsmittel	11.914.958,52 €	69,35 €
Rücklage	23.502.000,00 €	136,78 €
Verwaltungsvermögen	740.829,92 €	4,31 €
<b>Gesamt</b>	<b>36.157.788,44 €</b>	<b>210,44 €</b>

# Leistungsausgaben 2021

	Gesamt	je Versicherten	Veränderung zum Vorjahr
Ärztliche Behandlung	97.693.980,09 €	568,58 €	+ 7,71 %
Zahnärztliche Behandlung	31.096.091,09 €	180,98 €	+ 2,32 %
Zahnersatz	8.495.104,68 €	49,44 €	+ 20,20 %
Arzneimittel	91.878.008,08 €	534,73 €	+ 7,98 %
Hilfsmittel	18.016.730,11 €	104,86 €	+ 7,66 %
Heilmittel	20.911.621,79 €	121,71 €	+ 17,31 %
Krankenhausbehandlung	153.852.329,67 €	895,43 €	+ 8,68 %
Krankengeld	49.257.549,00 €	286,68 €	+ 4,43 %
Fahrtkosten	12.249.949,73 €	71,30 €	+ 16,82 %
Vorsorge- und Rehaleistungen	6.547.463,79 €	38,11 €	+ 8,98 %
Schutzimpfungen	5.269.876,30 €	30,67 €	+ 5,46 %
Früherkennungsmaßnahmen	6.824.019,05 €	39,72 €	+ 5,47 %
Schwangerschafts- und Mutterschaftsleistungen	4.617.774,61 €	26,88 €	+ 1,58 %
Behandlungspflege und Häusliche Krankenpflege	8.893.850,92 €	51,76 €	+ 13,48 %
Dialyse	3.304.170,88 €	19,23 €	- 1,53 %
Sonstige Leistungsausgaben	12.022.608,10 €	69,97 €	- 1,43 %
<b>Gesamt</b>	<b>530.931.127,89 €</b>	<b>3.090,04 €</b>	<b>+ 7,82 %</b>
Prävention als Davonposition	18.927.360,34 €	110,16 €	+ 5,24 %

# Salus BKK Pflegekasse 2021

Jahresergebnis Pflegekasse 2021	Gesamt
<b>Einnahmen</b>	
Beitragseinnahmen	107.763.357,19 €
Vermögenserträge und sonstige Einnahmen	91.110,61 €
<b>Einnahmen gesamt</b>	<b>107.854.467,80 €</b>
<b>Ausgaben gesamt</b>	<b>108.062.226,58 €</b>
<b>Ergebnis</b>	<b>- 207.758,78 €</b>
<b>Leistungsausgaben Pflegekasse 2021</b>	<b>Gesamt</b>
<b>Leistungsausgaben</b>	
Pflegegeld (inkl. Kombinationsleistung)	14.640.810,89 €
Pflegesachleistung (inkl. Kombinationsleistung)	3.767.767,65 €
Vollstationäre Pflege	7.439.093,09 €
Beitragszahlungen für Pflegepersonen	3.056.883,44 €
Sonstige Leistungsausgaben	8.644.191,28 €
<b>Leistungsausgaben gesamt</b>	<b>37.548.746,35 €</b>
Verwaltungskostenpauschale / Zahlungen an Medizinischen Dienst	3.098.236,12 €
Zahlung an den Ausgleichfonds und sonstige Ausgaben	67.415.244,11 €
<b>Ausgaben gesamt</b>	<b>108.062.226,58 €</b>

### Unabhängige Tests belegen:

Die Salus BKK hält, was sie verspricht. Ob Beratungskompetenz oder Erreichbarkeit: Mit ihrer Servicequalität belegt die Salus BKK immer wieder Spitzenplätze.

Mehr Informationen zu allen Testergebnissen unter:

[www.salus-bkk.de/auszeichnung](http://www.salus-bkk.de/auszeichnung)

# Salus BKK

Mit gutem Gefühl krankenversichert



Wir sind gerne  
für Sie da!



#### Kostenfreies Kundentelefon

0800 22 13 222



#### Ihre Post an uns

Salus BKK, Siemensstr. 5a, 63263 Neu-Isenburg



#### E-Mail-Anfragen

[service@salus-bkk.de](mailto:service@salus-bkk.de)



#### Online-Services & App

[www.salus-bkk.de/ogs](http://www.salus-bkk.de/ogs)



#### Live-Beratung via Webcam

[www.salus-bkk.de/videochat](http://www.salus-bkk.de/videochat)



#### Persönlich vor Ort

[www.salus-bkk.de/kontakt](http://www.salus-bkk.de/kontakt)



@SALUSBKK