

Transparenz schafft Vertrauen.

Auch in diesem Jahr geben wir Ihnen über Finanzkennzahlen sowie viele Daten und Fakten Einblicke in die BKK Pfalz. Trotz der Unwägbarkeiten der Corona-Krise sind wir erneut sehr verantwortungsvoll mit den Beiträgen der Beitragszahler umgegangen. Das Jahresergebnis hätte aber um vieles besser ausfallen können, wenn wir nicht rund 10,6 Millionen Euro, also rund ein Drittel unserer finanziellen Reserven, zur Finanzierung der Milliardendefizite in der GKV hätten abgeben müssen. Es ist nahezu unerträglich, dass der Gesetzgeber nun auch für das Jahr 2022 eine "Zwangsabgabe" aus Beitragsmitteln, die von unseren Beitragszahlern als sinnvolle und erforderliche Schwankungsreserve aufgebaut wurde, plant. Eine vorausschauende Politik sieht anders aus.

Erwarten können Sie von uns auch in Zukunft passgenaue Leistungen, viele digitale Angebote und die große Servicebereitschaft unserer 400 Beschäftigten!

Die BKK Pfalz ist auch in Zukunft für ihre Versicherten die leistungsstarke und zuverlässige Kranken- und Pflegekasse.

Viel Spaß beim Schmökern.

Andreas Lenz

Vorstandsvorsitzender BKK Pfalz.



Gerne hätten wir einen Teil des in 2021 erwirtschafteten Überschusses an unsere Mitglieder und Arbeitgeber zurückgegeben und im Jahr 2022 unseren Zusatzbeitrag gesenkt. Leider hat der Gesetzgeber entschieden, dass uns über 10 Millionen Euro weggenommen und damit Defizite in der gesamten Kassenlandschaft ausgeglichen werden. Fair und solidarisch ist das nur bedingt. Im Jahr 2021 hat die BKK Pfalz für ihre rund 167.000 Versicherten Leistungen im Wert von über 526 Millionen Euro finanziert. Diese Zahlen unterstreichen, dass die BKK Pfalz eine starke und solide Versichertengemeinschaft ist, die ihren Versicherten solidarisch zur Seite steht, wenn eine Erkrankung dies erfordert.

Wir, die Mitglieder des Verwaltungsrates, entscheiden als oberstes Beschlussgremium der BKK Pfalz unter anderem über die Aufstellung des Haushaltsplans und die grundlegende strategische Ausrichtung. Bei der Bewältigung dieser Aufgaben in Zusammenarbeit mit dem hauptamtlichen Vorstand hilft uns die umfassende Klarheit über Zahlen und Fakten, die dieser Transparenzbericht nun auch unseren Versicherten und Arbeitgebern liefert.

Wir wollen die BKK Pfalz auch weiterhin als erfolgreiche Kranken- und Pflegekasse mitgestalten.

Dr. Andreas Erb

Vorsitzender Verwaltungsrat BKK Pfalz.





Die Zufriedenheit der Mitglieder ist unser Maßstab.

Die Erwartungen unserer Versicherten zu übertreffen und sie von klein auf bis ins hohe Alter an die BKK Pfalz zu binden: Das ist unser Anspruch! Um dies zu erreichen, haben wir unter anderem **Servicegarantien** eingeführt, die unsere Kundenberater*innen verinnerlicht haben und auf die unsere Versicherten bauen können — zum Beispiel feste Beantwortungs-und Bearbeitungsfristen.

Unsere qualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Service-Hotline haben im Jahr 2021 **199.441 Beratungsgespräche** am Telefon geführt. 89 Prozent der Anliegen konnten wir schon beim ersten Kontakt abschließend bearbeiten.

Das Feedback unserer Kunden ist uns wichtig. So fragen wir sie über unterschiedlichste Kanäle nach ihrer Meinung über die Qualität und Freundlichkeit unserer fachlichen Beratung. 2021 konnten wir eine **Weiterempfehlungsrate von 94,5 Prozent** erreichen.

Unser systematisches Qualitätsmanagement und die jährlichen Umfragen über den "Deutschen Krankenversichertenmonitor" sind ein wichtiger Kompass für unsere tägliche Arbeit.

So zufrieden





Pflege ist wichtig.

Das Thema Pflege trifft uns alle irgendwann einmal. Entweder weil wir selbst betroffen sind oder wir uns um unsere Angehörigen kümmern wollen. Unsere Mitarbeiterinnen im Team Pflege beraten unsere Versicherten gerne über die zum Teil sehr komplexen Leistungen und die bestmögliche Gestaltung der jeweiligen Pflegesituation. **Doch die BKK Pfalz geht viel weiter!**

Anna erklärt's: Digitale Pflegeberatung.

Unsere digitale Beratungsassistentin "Anna" erklärt interaktiv viele Leistungen der Pflegeversicherung, angepasst an die jeweils aktuelle Situation. Bei der erstmaligen Beantragung von Pflegeleistungen oder bei Höherstufungen: Anna ist für unsere Versicherten da, wann immer sie sie brauchen. Damit nicht genug: Unsere beiden Avatare Kerem und James beraten



nun auch in türkischer und englischer Sprache. James und Kerem sind 100% künstliche Avatare – der nächste Schritt im digitalen Zeitalter. Natürlich sollen die digitalen Assistent*innen die persönliche Beratung nicht ersetzen, sondern lediglich ergänzen.

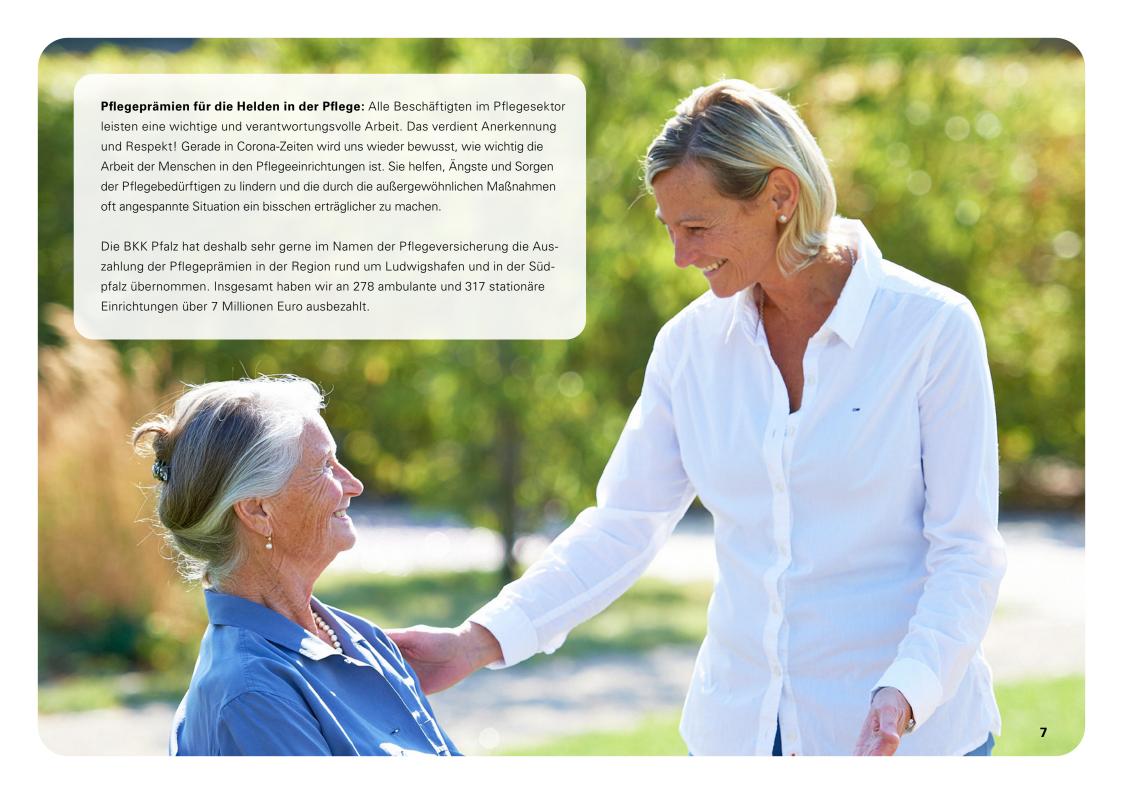
Pflegestützpunkt Ludwigshafen Nord.

Pflegestützpunkte beraten kostenfrei und trägerneutral alle Personen in ihrem jeweiligen Einzugsgebiet rund um das Thema Pflege. In Rheinland-Pfalz gibt es 135 Pflegestützpunkte, 5 davon in Ludwigshafen. Die Finanzierung teilen sich die Kranken- bzw. Pflegekassen (50%), das Land (25%) und die Kommune (25%).

Seit 1. Oktober 2021 wird der Pflegestützpunkt Nord in Ludwigshafen von der BKK Pfalz betrieben. Er ist für die Stadtteile Nord/Hemshof, West und Friesenheim und damit für ca. 43.000 Bewohner*innen zuständig. 16% von ihnen sind zwischen 60 und 79 Jahre alt, 4,7% 80 Jahre und älter. Die Mitarbeiter*innen beraten sowohl Betroffene als auch deren Angehörige, aber auch Ärzte, Pflegedienste und andere Einrichtungen. Wir freuen uns sehr, dass wir wichtige Beratungsleistungen direkt vor Ort anbieten können.

Betriebliches Gesundheitsmanagement für die Pflege.

Auch in Pflegeeinrichtungen sind wir für die Mitarbeitenden aktiv. Sei es mit der Initiative Wertgeschätzt im St. Marien- und St. Annastiftkrankenhaus in Ludwigshafen, mit dem Gesundheitsprojekt für Auszubildende im Klinikum Darmstadt oder mit unserem Projekt Gemeinsam Gesund, das wir mit Gesundheitsdienstleister*innen durchführen.



Vielfalt als Chance: International Customer Service.

Wir möchten mit unseren Kunden auf Augenhöhe, **offen und fair kommunizieren** – auch mit Menschen, die sich aufgrund von Sprachbarrieren im Sozialversicherungssystem nicht komplett zurechtfinden.

Bei der BKK Pfalz arbeiten Beschäftigte aus unterschiedlichen Nationen mit unterschiedlichen Muttersprachen und guten Fremdsprachenkenntnissen. In zurzeit **16 Fremdsprachen** unterstützen sie unsere fremdsprachigen Versicherten bei der Kontaktaufnahme und fungieren als Lotsen mit den Fachabteilungen im Haus. So können wir Hemmschwellen abbauen.





Leistungen, die ankommen.

Wir sind die "freundliche Familienkasse" und kümmern uns um die Gesundheit unserer Kunden in ganz Deutschland – mit einem umfassenden Krankenversicherungsschutz und zahlreichen innovativen Mehrleistungen. Die Übersicht zeigt, wie oft bestimmte Leistungen in Anspruch genommen wurden. Dass wir in seltenen Fällen auch einmal Leistungen ablehnen müssen, kommt vor. Die Anzahl der Ablehnungen haben wir aus Transparenzgründen mit aufgeführt.

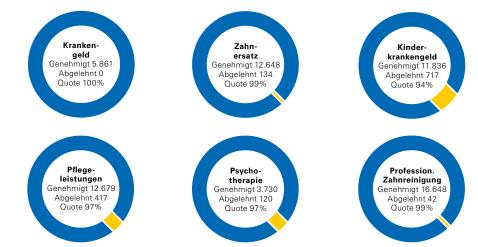
Weitere Leistungen, die wir für unsere Versicherten erbracht haben: Unsere Versicherten verbrachten im Jahr 2021 **238.867 Tage im Krankenhaus**. Jeder Tag kostete durchschnittlich rund 620 Euro. 15.221 Versicherte wurden ambulant operiert.

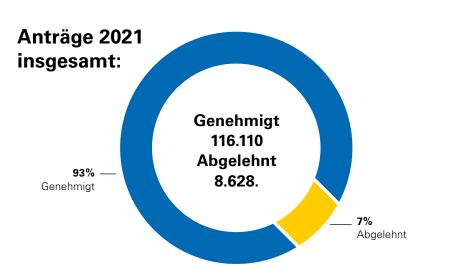
Unsere Versicherten waren mit ihrer Gesundheitskarte 1.293.756 Mal beim **Arzt** und 236.482 Mal beim **Zahnarzt**.

Im Schnitt hat jeder Versicherte fünf Arzneimittelverordnungen erhalten. In Summe sind dies **861.339 Rezepte**.

12.332 Mal musste ein **Rettungs- oder Notarztwagen** zu einem Versicherten der BKK Pfalz ausrücken. 188 Mal war ein Rettungshubschrauber im Einsatz.

Anträge 2021 nach Leistungsart:



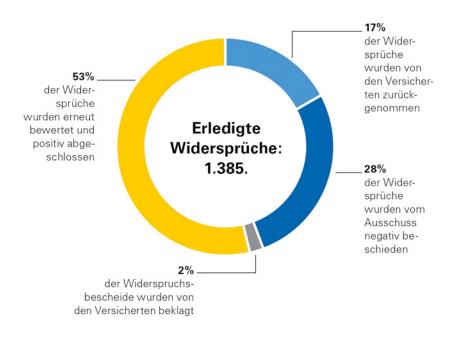


Widerspruch – das gute Recht unserer Versicherten.

Wir möchten unsere Versicherten mit Service und Leistungen begeistern. Ist das einmal nicht der Fall, haben sie **das Recht**, gegen unsere Entscheidungen **Widerspruch einzulegen**. Zuerst werden sich unsere Fachleute mit der getroffenen Entscheidung und den Gründen des Widerspruchs nochmals intensiv beschäftigen.

Ändern wir unsere Entscheidung, informieren wir umgehend über die neue Sachlage. Bleibt es bei der getroffenen Entscheidung, geht der Fall weiter an den Widerspruchsausschuss.

Krankenversicherung im Jahr 2021:

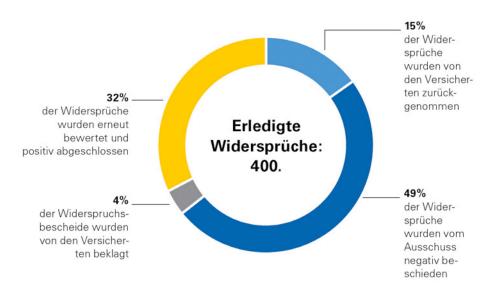


Widerspruchsausschuss

Der unabhängig und ehrenamtlich arbeitende Widerspruchsausschuss beschäftigt sich sehr intensiv mit den Anliegen unserer Versicherten. Dabei stehen die Interessen und Bedürfnisse der Versicherten im Mittelpunkt. Deshalb besteht der Ausschuss aus einem Vertreter der Versicherten und der Arbeitgeber.

Der Ausschuss überprüft die Entscheidungen der Verwaltung und unterliegt keiner Weisungen der BKK Pfalz.

Pflegeversicherung im Jahr 2021:



Finanzen Krankenversicherung.

Stabile Finanzsituation trotz Vermögensabschmel-

zung: Das Geschäftsjahr 2021 konnte die BKK Pfalz inklusive einer Vermögensabgabe in Höhe von 10,6 Millionen Euro mit einem negativen Ergebnis von 4,64 Millionen Euro abschließen. Der Verlust wurde durch das bestehende Vermögen kompensiert.

Für 166.931 bei uns versicherte Menschen haben wir Leistungen im Wert von rund 526 Millionen Euro finanziert. Im Durchschnitt waren das je Versicherten 3.151 Euro und damit rund 180 Euro mehr als 2020.

Die größten Ausgabenblöcke bei den Leistungen waren 2021 wie schon in den Vorjahren die Bereiche **Krankenhaus** mit 148 Millionen Euro, die **ärztliche Behandlung** mit über 97 Millionen Euro und Arzneimittel mit über 90 Millionen Euro. Die Steigerungsrate im Bereich Zahnersatz war auf Grund des erhöhten Zuschusses besonders auffällig. Im Vergleich zum Vorjahr haben sich die Ausgaben je Versicherten um knapp 26 Prozent gesteigert, was im Durchschnitt 10 Euro je Versicherten ausmacht.

Bei Gesamtausgaben von knapp 568 Millionen Euro beträgt der Anteil der **Verwaltungskosten lediglich 5,0 Prozent** (ca. 28,3 Millionen Euro) – ein deutliches Zeichen dafür, dass die BKK Pfalz sehr bewusst mit den Beiträgen ihrer Mitglieder umgeht.

Mit dem negativen Ergebnis des Jahres 2021 hat sich das **Vermögen** der BKK Pfalz zum Jahresende 2021 auf rund **27 Millionen Euro** verringert. Hiervon sind 535.000 Euro Verwaltungsvermögen.

Einnahmen 2021:

Einnahmen:	Absolut (Euro)	Je Versicherter (Euro)
Zuweisungen aus Gesundheitsfonds	498.675.208,02	2.987,31
Zusatzbeiträge	47.069.222,20	281,97
Sonstige Einnahmen	17.373.093,80	104,07
Einnahmen gesamt:	563.117.524,02	3.373,35

Vermögen 2021:

Leistungsausgaben:	Absolut (Euro)	Je Versicherter (Euro)
Betriebsmittel	14.758.142,93	88,41
Rücklage	11.711.000,00	70,15
Verwaltungsvermögen	535.259,48	3,21
Vermögen gesamt:	27.004.402,41	161,77

Ausgaben 2021:

Ausgaben (inkl. Leistungsausgaben):	Absolut (Euro)	Je Versicherter (Euro)
Ärztliche Behandlung	97.460.706,92	583,84
Zahnärztliche Behandlung ohne Zahnersatz	30.613.229,21	183,39
Zahnersatz	8.101.345,51	48,53
Arzneimittel	90.566.949,03	542,54
Hilfsmittel	20.353.559,73	121,93
Heilmittel	20.685.071,94	123,91
Krankenhausbehandlung	148.206.985,97	887,83
Krankengeld	51.140.509,74	306,36
Fahrkosten	12.449.156,26	74,58
Vorsorge- und Reha-Leistungen	6.157.923,44	36,89
Schutzimpfungen	3.739.173,50	22,40
Früherkennungsmaßnahmen	6.191.727,07	37,09
Schwangerschaft und Mutterschaft ohne stationäre Entbindung	4.248.038,59	25,45
Behandlungspflege und häusliche Krankenpflege	9.825.895,22	58,86
Dialyse	3.544.008,10	21,23
Sonstige Leistungsausgaben	12.774.959,20	76,53
Leistungsausgaben (LA) gesamt:	526.059.239,43	3.151,36
Prävention (in Leistungsausgaben gesamt enthalten)	14.914.524,93	89,35
Verwaltungsausgaben	28.353.964,00	169,85
Sonstige Ausgaben	13.343.986,31	79,94
Ausgaben gesamt:	567.757.189,74	3.401,15

Finanzen Pflegeversicherung.

In der sozialen Pflegeversicherung werden die Einnahmen und Ausgaben zwischen allen Pflegekassen gleichmäßig aufgeteilt. Da die Pflegekasse der BKK Pfalz im Jahr 2021 rund 90,5 Millionen Euro für Pflegeleistungen ihrer Versicherten benötigte, wurden knapp **10 Prozent der Einnahmen** den anderen Pflegekassen **solidarisch** zur Verfügung gestellt, damit diese die Pflegeleistungen ihrer Versicherten bezahlen können.

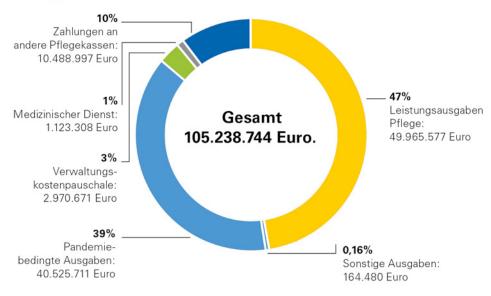
Die BKK Pfalz hat das Geschäftsjahr 2021 mit einem Überschuss der Einnahmen von rund 3,45 Mio. Euro (inklusive Abgabe an andere Pflegekassen) abgeschlossen.

Das Jahr 2021 war aufgrund der Corona-Pandemie für die Pflegekassen und natürlich alle Beschäftigten in der Pflege wieder ein ganz besonderes Jahr. Im Auftrag der Pflegeversicherung hat sich die BKK Pfalz auch 2021 in zahlreichen Städten und Landkreisen in Rheinland-Pfalz um die **Bonuszahlungen** an die Arbeitgeber gekümmert, die die Prämien dann an mehrere tausend Voll- und Teilzeitbeschäftigte weiterleiten konnten.

Dabei wurden im Jahr 2021 annähernd **27,75 Millionen Euro als Schutzschirm** für ambulante und stationäre Pflegeeinrichtungen bezahlt sowie 12,9 Millionen Euro für Testkosten in den Einrichtungen.

Jahresabschluss 2021	•
Einnahmen:	108.705.036,36 Euro
Ausgaben:	105.238.744,81 Euro
Ergebnis:	3.466.291,55 Euro

Ausgaben 2021:



Gesundheitsförderung für die Kleinen.

Unser kleines aber erfolgreiches Team unterstützt nachhaltig die Gesundheitsförderung in Betrieben, Kitas, Vereinen, Kommunen, Schulen und Pflegeeinrichtungen. So sorgen wir für das Wohl von Menschen jeden Alters und begleiten Beschäftigte, Erzieher*innen, Lehrer*innen und Pflegekräfte auf diesem Weg. Einige Beispiele:

Let's go Kids.

Um die Gesundheit zu fördern und die Folgen von Bewegungsmangel zu reduzieren, beteiligt sich die Prot. Kita Lambsheim am Wanderprojekt Let's go Kids. Mit der Unterstützung ausgebildeter Wanderführer*innen wird die Kita zur Bewegungsförderung in der Natur geschult und geht regelmäßig auf Wanderschaft.





Tom Lehel's "Wir wollen Mobbingfrei!!"

Die Grundschule Schifferstadt Nord gibt Mobbing keine Chance. Einer der bekanntesten Kinder-TV-Moderatoren, Tom Lehel, und sein Expertenteam zeigten vor über 150 Schüler*innen der 3. und 4. Klassen eindrücklich, wie Mobbing entsteht und was man dagegen tun kann. Eine Schulung der Lehrer*innen und die Einbeziehung in den Unterricht soll die Schüler*innen fit machen gegen Mobbing.

Erzieherinnengesundheit.

Gesund im Verbund heißt es seit 2020 für die rund 400 Beschäftigten des Verbundes Prot. Kindertageseinrichtungen mit 20 Kitas in Ludwigshafen. Bedarfsorientiert und individuell durchlaufen die Einrichtungen Arbeitsplatzprogramme zur Stärkung der Entspannungsfähigkeit und Rückengesundheit. Abgerundet wird das Projekt durch Kitaspezifische Gesundheitsmaßnahmen und Schulungen zum Gesunden Führen.



BKK Pfalz Lichtenbergerstraße 16 67059 Ludwigshafen info@bkkpfalz.de

Service-Telefon 0800/133 33 00 Service-Fax 0621/68 559 559 www.bkkpfalz.de www.wanderfit.de











