

20

GESCHÄFTSBERICHT

19

Sehr geehrte Damen und Herren, liebe Leser,



alles in Bewegung – mit diesen Worten lässt sich das Jahr 2019 für die gesetzlichen Krankenkassen treffend beschreiben. Auf politischer Ebene wurden viele (Gesetzes-)Vorhaben angestoßen oder umgesetzt, nicht zuletzt das Gesetz für einen fairen Kassenwettbewerb. Damit werden nun endlich die Überarbeitungen des Morbi-RSA in Angriff genommen, für die wir uns bereits seit Jahren einsetzen.

Dies wird für eine gerechtere Verteilung der Gelder im Gesundheitswesen sorgen, die angesichts der Situation der gesetzlichen Krankenversicherung auch notwendig ist: 2019 haben die Krankenkassen mit einem Minus von über einer Milliarde Euro abgeschlossen. Durch langfristige Maßnahmen und eine solide Planung konnte die IKK Südwest sich diesem Trend entgegenstellen und ein positives Jahresergebnis erzielen. Dennoch wird es gezielte politische Maßnahmen brauchen, um den GKV-Trend umzukehren.

Gerade in den außergewöhnlichen pandemiebedingten Zeiten, die wir bei der Erstellung dieses Geschäftsberichtes durchleben und die im Berichtsjahr 2019 noch undenkbar gewesen wären, sind Verlässlichkeit und Unterstützung besonders wichtig. Das ist es, worauf unsere Versicherten und Arbeitgeber in der Vergangenheit vertrauen konnten und auch weiter vertrauen können – auf die IKK Südwest, ihren persönlichen Service und ihre umfassenden Leistungen.



Dass dies der Fall ist, beweisen die hervorragenden Platzierungen in zahlreichen Krankenkassentests, unter anderem von Focus Money, Handelsblatt und Finanztest. Hinzu kommt die Auszeichnung zur beliebtesten regionalen Krankenkasse durch das Deutsche Institut für Servicequalität im Rahmen seiner jährlich stattfindenden Kundenbefragung.

All dies wäre nicht möglich ohne unsere Mitarbeiter, bei denen wir uns an dieser Stelle für das erfolgreiche Jahr 2019 bedanken möchten. Unser Dank gilt natürlich ebenfalls unseren treuen Versicherten und Firmenkunden. Auch in Zukunft ist es unser Ziel, ihnen den bestmöglichen Service und bedarfsgerechte Leistungen anzubieten.

Bleiben Sie gesund.

Roland Engehausen

Vorstand

Prof. Dr. Jörg Loth

Rainer Lunk

Vorsitzende des Verwaltungsrats

Ralf Reinstädler

Gesetzgebung 2019: Viel los im Gesundheitswesen



Der stellvertretende Vorstandsvorsitzende des GKV-Spitzenverbandes Gernot Kiefer, IKK-Südwest-Verwaltungsratsmitglied Winfried Burger, die GKV-SV-Vorstandsvorsitzende Dr. Doris Pfeiffer und Rainer Lunk, Vorsitzender der Arbeitgeberseite des Verwaltungsrats der IKK Südwest, bei der außerordentlichen Mitgliederversammlung des GKV-SV im September 2019 in Berlin (v. l.)

In der Gesetzgebung im deutschen Gesundheitswesen war 2019 sehr viel Bewegung. Zahlreiche neue Referentenentwürfe und Änderungsanträge für neue Gesetzesvorhaben passierten die Schreibtische der Interessenvertretungen in Berlin. Dies hielt die Akteure in der Branche nicht nur auf Trab, sondern führte zu vielen heißblütigen Diskussionen innerhalb der Gesundheitspolitik – waren doch häufig schnelle Stellungnahmen und Bündelung der unterschiedlichen Interessen gefordert.

Nichts wurde im Gesundheitswesen so häufig diskutiert wie das ursprünglich „Faire-Kassenwahl-Gesetz“ genannte Omnibusgesetz, das inzwischen unter dem Namen „Fairer-Kassenwettbewerb-Gesetz“ verabschiedet wurde. Dies belegt auch der viel genutzte Hashtag #GKVFKG, der wie kein anderer bei Gesundheitsexperten auf Twitter viral ging. Es enthielt unter anderem relevante Änderungen von Haftungs- und Verhaltensregeln im Kassenwettbewerb, lang erwartete Anpassungen des morbiditätsorientierten Risikostrukturausgleichs (Morbi-RSA) und eine geplante Entmachtung der sozialen Selbstverwaltung durch die Etablierung eines Lenkungs- und Koordinierungsausschusses (LKA) aus hauptamtlichen Vorständen der gesetzlichen Krankenkassen im GKV-Spitzenverband (GKV-SV). Ein Rückblick auf wichtige Etappen aus Sicht der IKK Südwest.

Außerordentliche Mitgliederversammlung des GKV-Spitzenverbandes

Der Verwaltungsratsvorsitzende Rainer Lunk und das Verwaltungsratsmitglied Winfried Burger nahmen als Delegierte der IKK Südwest am 26. September 2019 an der außerordentlichen Mitgliederversammlung des GKV-Spitzenverbandes teil, um sich gemeinsam mit den Vertretern der Arbeitnehmer und Arbeitgeber aller Krankenkassen gegen die laufenden Gesetzgebungsverfahren des Bundesgesundheitsministeriums zu positionieren, die Eingriffe in die Selbstverwaltung vorsahen. Auch Bundesgesundheitsminister Jens Spahn stellte sich der Diskussion mit den anwesenden Delegierten.

Konkreter Anlass der außerordentlichen Mitgliederversammlung waren die Entwürfe zum damaligen Faire-Kassenwahl-Gesetz und zum MDK-Reformgesetz, in welchen eine Abschaffung der bisherigen Organisation der sozialen Selbstverwaltung im Verwaltungsrat des GKV-SV und im Medizinischen Dienst der Krankenversicherung beabsichtigt wurde. Dazu erklärten die Delegierten der Mitgliederversammlung des GKV-SV:

„Die Delegierten der außerordentlichen Mitgliederversammlung des GKV-Spitzenverbandes lehnen die aktuellen Pläne ab, die soziale Selbstverwaltung aus dem

Verwaltungsrat im GKV-Spitzenverband und der Medizinischen Dienste zu drängen. Die Zukunft der sozialen Mitbestimmung in der deutschen Gesundheitsversorgung darf nicht aufs Spiel gesetzt werden“, hieß es in der damaligen Pressemitteilung des GKV-SV.

Die Verwaltungsratsvorsitzenden der IKK Südwest, Rainer Lunk und Ralf Reinstädler, hatten sich bereits häufig in der Vergangenheit für das ehrenamtliche Engagement in der Gesundheitsversorgung positioniert und für die solidarische Struktur plädiert:

„Die Selbstverwaltung der solidarischen Krankenversicherung muss gestärkt statt eingeschränkt werden. Dies ist eine erklärte Absicht im Koalitionsvertrag der Bundesregierung. Ein Verwaltungsrat ohne ehrenamtliche Selbstverwaltung ist für uns undenkbar. Die Selbstverwaltung kümmert sich um ausgewogene Entscheidungen im Sinne der Versicherten und Beitragszahler – unabhängig von politischen Konstellationen. Wir benötigen keine Entmachtungsversuche der Selbstverwaltung, sondern die notwendige Finanzreform muss ohne diesen Stolperstein umgesetzt werden. Anstelle politischer Machtfragen gehört die gute medizinische, pflegerische und therapeutische Patientenversorgung in den Mittelpunkt.“

Die Innungskrankenkassen beziehen Stellung für die Erhaltung der Kompetenzen der Selbstverwaltung

Auf Initiative der IKK Südwest wurde ein offener Brief der Innungskrankenkassen verfasst, der sich mit einer Weiterentwicklung der Gremienstruktur durch die Selbstverwaltung befasste und eine Entmachtung ablehnte. Die fünf Innungskrankenkassen positionierten sich in dem Schreiben an die Mitglieder des Gesundheitsausschusses sowie an Bundesgesundheitsminister Jens Spahn klar gegen die gesetzgeberische Pflichteinführung eines Lenkungs- und Koordinierungsausschusses und die damit verbundenen negativen Wirkungen wurden kritisch hinterfragt. Auch andere Krankenkassen und die Kassenartenverbände – sowie der Gesundheitsausschuss des Bundesrates – sahen den LKA zwischenzeitlich kritisch.

In ihrem Schreiben appellierten die Innungskrankenkassen an die Gesundheitspolitik, den geplanten Lenkungsausschuss in der Ausgestaltung so abzuändern, dass er die gemeinsame Stimme und die ehrenamtliche Selbstverwaltung der gesetzlichen Krankenversicherung auf Bundesebene nicht schwächt. Dazu war es aus Sicht der fünf Innungskrankenkassen notwendig, dass es der Selbstverwaltung des GKV-SV überlassen bleibt zu entscheiden, ob es notwendig ist, den bestehenden Fachbeirat weiterzuentwickeln und gegebenenfalls mit weiteren Kompetenzen auszustatten. Die Handlungsfähigkeit der Krankenkassenvertretung auf Bundesebene sollte nicht durch unnötige Bürokratie gefährdet werden, so waren sich die Innungskrankenkassen einig.

Im Interesse aller Versicherten, Patienten und Beitragszahler sollte die GKV ihre gemeinsame Entscheidungsfähigkeit und gute Vertretung durch den GKV-SV auf Bundesebene beibehalten und nicht durch neue Abstimmungsgremien gelähmt werden.

Auch der Pressesprecher des GKV-SV, Florian Lanz, diskutierte mit dem Verwaltungsrat und dem erweiterten Vorstand der IKK Südwest bei der abschließenden

Verwaltungsratssitzung im Dezember 2019 über die aktuelle gesundheitspolitische Lage und bedankte sich ausdrücklich für das Engagement und die starke Stimme aus dem Südwesten für die soziale Selbstverwaltung beim GKV-SV.

Finanzausgleich durch den Morbi-RSA: Viele Diskussionen und starker Einsatz, um das Gesamtpaket der Forderungen nicht noch einmal aufzuschnüren

Mit den im Entwurf zum GKV-FKG vorliegenden Maßnahmen zur Reform des Morbi-RSA ist der Bundesregierung ein gutes, ausgewogenes Gesamtpaket gelungen. Dies attestierte das Bündnis aus dem Verband der Ersatzkassen e. V. (vdek), dem BKK Dachverband e. V. (BKK DV) und dem IKK e. V. im Vorfeld der öffentlichen Anhörung im Gesundheitsausschuss des Bundestages im Dezember 2019. „Mit dem vorgesehenen Maßnahmenbündel ist es endlich möglich, ein Gleichgewicht im Zuweisungssystem der GKV herzustellen. Deshalb darf das Paket auf keinen Fall aufgeschnürt werden.“ Dies forderten vdek, BKK DV und IKK e. V. auf der gemeinsamen Pressekonferenz in Berlin.



Für das Engagement der IKK Südwest für die soziale Selbstverwaltung beim GKV-SV bedankte sich Florian Lanz (r.), Pressesprecher des GKV-SV, im Dezember 2019 im Rahmen einer Verwaltungsratssitzung in Kaiserslautern

Für die drei Kassenarten, die zusammen 60,4 Prozent beziehungsweise 44,1 Millionen Versicherte in der GKV versorgen, war es essenziell, dass sich die „Schere“ zwischen Morbi-RSA-Zuweisungen und Ausgaben zur Versorgung der Versicherten zügig schließt und damit die massive wettbewerbliche Benachteiligung beendet wird. Die „Schere“ führt dazu, dass das Geld nicht da ankommt, wo es für die Versicherten benötigt wird. Der RSA-Jahresschlussausgleich 2018 bescheinigte einen neuen Höhepunkt der Verwerfungen. Stärker als je zuvor war ein Großteil

der Krankenkassen durch die bestehenden Regelungen des Finanzausgleichs benachteiligt. Daher begrüßten die Bündnispartner in der gemeinsamen Pressemitteilung die Zielsetzung des GKV-FKG, den Wettbewerb zwischen den Krankenkassen fairer und manipulationssicher zu gestalten.

Ein Beispiel für gelungenes Engagement in der Gesundheitsgesetzgebung

Die Forderungen nach der Umsetzung des angestrebten Maßnahmenpaketes für den Finanzausgleich wurden inzwischen verabschiedet und auch das intensive Engagement für die Erhaltung der Kompetenzen der sozialen Selbstverwaltung im GKV-Spitzenverband trug Früchte. Durch das im Februar 2020 im Bundestag verabschiedete Fairer-Kassenwettbewerb-Gesetz wird der Wettbewerb in der gesetzlichen Krankenversicherung deutlich gestärkt. Die IKK Südwest begrüßt, dass das Parlament die im GKV-FKG vorgesehene Reform des Finanzausgleichs der Kassen beschlossen hat. Es ist zu erwarten, dass sich durch das Zusammenwirken aller Reformelemente die massiven Verwerfungen zwischen den Kassenarten im Wettbewerb nun verringern. Damit wird erreicht, dass die Beitragsgelder nunmehr dorthin fließen, wo sie für die Versorgung der Versicherten benötigt werden. Zudem könnten Manipulationen im Finanzausgleich wirksam bekämpft werden.

Die IKK Südwest befürwortet zudem, dass die Kompetenzen der sozialen Selbstverwaltung im verabschiedeten Gesetz nun doch nicht durch den neuen – aus hauptamtlichen Vorständen der Krankenkassen bestehenden – Lenkungs- und Koordinierungsausschuss beim GKV-SV eingeschränkt werden. Dies ist das erfreuliche Ergebnis einer intensiv geführten öffentlichen Debatte. Die jetzt vorgenommene Präzisierung stellt klar, dass Entscheidungen, die der Verwaltungsrat im Rahmen seiner Zuständigkeit getroffen hat, nicht über den Lenkungs- und Koordinierungsausschuss ausgehebelt werden dürfen. Zudem wird der Verwaltungsrat des GKV-SV nun nicht mehr von 52 auf 40 Sitze verkleinert.

Engagement für Patientensicherheit

Mit dem Buch „Patient & Sicherheit. Neue Chancen durch Kompetenz und Kommunikation im Behandlungsprozess“

widmeten sich IKK-Südwest-Vorstand Prof. Dr. Jörg Loth und der ehemalige Geschäftsführer der IKK Südwest, Dr. Lutz Hager, als Herausgeber dem Thema „Patientensicherheit“. Das Buch fasst Expertenbeiträge zu verschiedenen Themenkomplexen zusammen und setzt sich sowohl mit den Grundlagen als auch mit konkreten Lösungsansätzen auseinander. „Patient & Sicherheit“ wurde im April im Rahmen des Gesundheitskongresses „Salut!“ in Saarbrücken offiziell vorgestellt. Das Engagement wurde in Expertendiskussionen im Gesundheitswesen im Jahr 2019 aufgegriffen und viel diskutiert, um die zukünftige Versorgung in Sachen Patientensicherheit maßgeblich zu verbessern.

Forderung nach mehr Transparenz bei den Krankenkassen

Die Patientenbeauftragte der Bundesregierung fordert mehr Qualitätstransparenz bei den Krankenkassen. Denn welche Leistungen übernommen werden, ist von Kasse zu Kasse sehr unterschiedlich. Die IKK Südwest tritt dafür ein, die Krankenkassen zur Offenlegung ihrer Leistungsbewilligungen und -ablehnungen zu verpflichten. So soll die Krankenkassenwahl für Versicherte übersichtlicher werden. IKK-Südwest-Vorstand Roland Engehausen nahm zur Unterstützung dieser Initiative an gesundheitspolitischen Diskussionen teil und publizierte Aufsätze in Fachmedien. Bereits seit mehreren Jahren veröffentlicht die IKK Südwest Zahlen zu Widersprüchen, Sozialgerichtsverfahren und Beschwerden zu Leistung und Service. Damit setzt sie bewusst ein Zeichen für mehr Sicherheit und Transparenz für ihre Kunden, Mitarbeiter und Partner. Inzwischen hat das Thema zur Stärkung der Patientenperspektive gesundheitspolitisch Fahrt aufgenommen.

Personelle Wechsel und neue Funktionen

Bei der IKK Südwest gab es im Jahr 2019 einige Veränderungen auf Ebene der Geschäftsführung. Auch zwei Regionaldirektionen stehen unter neuer Leitung.

Nach acht erfolgreichen Jahren als Geschäftsführer der IKK Südwest verließ **Dr. Lutz Hager** zum 30. Juni 2019 das Unternehmen, um sich einer neuen beruflichen Aufgabe in seiner Heimatregion Rhein-Neckar zu widmen.

Dr. Hager war für die Bereiche Verträge, Versorgung und Leistungen verantwortlich und hat maßgeblich zur erfolgreichen Positionierung der IKK Südwest als Leistungs- und Serviceführer im Südwesten beigetragen. Innovative Versorgungsangebote wie das Projekt PIKKO, das Krebspatienten im Saarland in Form von Onkolotsen Orientierung bei der Behandlung bietet, wurden auf seine Initiative hin ins Leben gerufen. Weitere Highlights aus Dr. Hagers Schaffenszeit: die Informations- und Dialogkampagne zum Thema „Patientensicherheit“ im Jahr 2017 sowie das Fachbuch „Patient & Sicherheit. Neue Chancen durch Kompetenz und Kommunikation im Behandlungsprozess“, das er zusammen mit Vorstand Prof. Dr. Jörg Loth herausgegeben hat.



Nachfolger von Dr. Lutz Hager ist **Günter Eller**. Er ist seit rund 20 Jahren für die IKK Südwest tätig und war vor seiner Berufung in die Geschäftsführung mit der Leitung der Regionaldirektion Süd beauftragt. In neuer Funktion ist Eller seit dem 1. Juli 2019 unter anderem verantwortlich für den Bereich Sozialversicherung sowie den Versicherungs- und Firmenkundenservice. Zudem übernimmt er die Leitung des PIKKO-Projektes.



Eine zusätzliche Funktion – neben seiner Tätigkeit als Geschäftsführer – übt **Daniel Schilling** seit dem 1. Juli 2019 bei der IKK Südwest aus. Als Chief Digital Officer (CDO) wird er die digitale Transformation der regionalen Krankenkasse weiter vorantreiben. Die Tätigkeit sieht es vor, die Kundenwahrnehmung und IT-Infrastruktur innovativ und serviceorientiert zu gestalten. Dabei sollen E-Health-Angebote und digitale Kommunikation mit individueller Beratung und Kundennähe in den 21 Kundencentern in der Region klug ergänzt werden.

In seiner neuen Funktion ist Schilling verantwortlich für die Planung und Steuerung aller internen und externen Digitalisierungsmaßnahmen. „Ich freue mich auf die zusätzliche Aufgabe. Unsere Kunden sind der Start- und Mittelpunkt: Kundenbedürfnisse zu antizipieren, unsere Prozesse an der Customer Journey und unserem Markenversprechen ‚regional – persönlich – einfach‘ auszurichten, ist der maßgebliche Pfeiler unserer digitalen Transformation“, so Schilling.

Aber nicht nur auf Geschäftsführerebene gab es 2019 Bewegung bei der IKK Südwest. Auch die Regionaldirektionen Süd und West erlebten einen Führungswechsel.

Die Leitung der Regionaldirektion Süd übernimmt seit dem 1. August 2019 **Jörg Kiefer**. Als neuer Regionaldirektor für das Saarland tritt er – seit 2003 bei der IKK Südwest beschäftigt, zuletzt als Leiter Markt – in die Fußstapfen des zum Geschäftsführer berufenen Günter Eller. „Bei uns genießt die Vor-Ort-Betreuung der Kunden und die Verbundenheit zu den Betrieben und dem Handwerk in der Region auch weiterhin höchste Priorität“, erklärt Kiefer.



In den Ruhestand verabschieden musste die IKK Südwest im Oktober **Martin Müller**, der über 44 Jahre lang für das Unternehmen tätig war, zuletzt als Regionaldirektor für die Standorte Trier, Koblenz und Bad Neuenahr-Ahrweiler. Müller, der von Prof. Dr. Jörg Loth im Rahmen seiner Laudatio im Festsaal der Kreishandwerkerschaft Mittelrhein als „stabiler Anker“ und „sichere Bank“ gewürdigt wurde, übergab den symbolischen Staffelstab an seinen Nachfolger **Ulf Wolfs**.



Mir und meiner Familie geht's like!

Als moderner Krankenversicherer ist die IKK Südwest nicht nur persönlich im Kundencenter für ihre Versicherten da, sondern auch digital. Im Rahmen ihrer letztjährigen Kampagne #mirgehtslike stellte die regionale Krankenkasse eine Vielzahl von digitalen Helfern und Gesundheitsangeboten vor, die das persönliche Wohlbefinden steigern können. Auch zu ihren Leistungen und Services zur Familiengesundheit informierte die IKK Südwest in 2019 öffentlichkeitswirksam.

Die Digitalisierung bietet viele Chancen zur individuellen Gesunderhaltung – davon ist die IKK Südwest überzeugt und widmete diesem Thema im Zeitraum Oktober 2018 bis Ende August 2019 eine groß angelegte Kampagne, um die Menschen in der Region zu erreichen. Innovative Gesundheitsangebote wie das IKK Digitalkonto, mit dem digitale Medizinprodukte ganz einfach in Anspruch genommen werden können, oder Services wie die Online-Geschäftsstelle, mit der Versicherte der IKK Südwest ihre Anliegen jederzeit und überall bequem online klären können, standen im Fokus der Information zu den Mehrwerten einer Krankenkasse, die sowohl persönlich als auch digital an der Seite ihrer Kunden steht.

Dabei ging es der IKK Südwest nicht nur darum, Menschen von den Vorteilen und Chancen der Digitalisierung für die Gesundheit zu überzeugen, sondern auch auf die gesundheitlichen Risiken von digitalen Angeboten hinzuweisen. Die entsprechende Aufklärung in Form von Tipps zur Förderung eines bewussten, selbstbestimmten und gesunden Umgangs mit Medien fand bei Kindern und Jugendlichen sowie deren Eltern gleichermaßen Anklang. Aber auch die Menschen, die die Balance zwischen ständiger Erreichbarkeit im Job und digitaler Auszeit suchen, fühlten sich von der Thematik angesprochen.

Ein Highlight der Kampagne zur digitalen Gesundheit waren die Fitnessaktionstage in Einkaufszentren in Frankfurt, Koblenz, Ludwigshafen und Saarbrücken. Hier konnten die Besucher ihre Fitness und Reaktionsstärke an der „Reaction Wall“ der IKK Südwest unter Beweis stellen.

Ein Highlight der Kampagne zur digitalen Gesundheit waren die Fitnessaktionstage in Einkaufszentren in Frankfurt, Koblenz, Ludwigshafen und Saarbrücken. Hier konnten die Besucher ihre Fitness und Reaktionsstärke an der „Reaction Wall“ der IKK Südwest unter Beweis stellen.



Bei den Fitnessaktionstagen herrschte großer Andrang auf der Aktionsfläche der IKK Südwest

Im Kampagnenzeitraum sprach die IKK Südwest von Mitte Mai bis Ende August zudem gezielt Berufsstarter im Handwerk an. Denn als traditionelle Innungskrankenkasse setzt sich die IKK Südwest seit vielen Jahren erfolgreich für die Gesundheit von Handwerkern ein. Weiterempfehlungen für die „Krankenkasse, die ihr Handwerk versteht“, sprachen Zimmerer-Weltmeister Alexander Bruns und Friseurmeisterin Janina Post unter anderem in Werbeclips im Kino und Fernsehen aus.



Friseurmeisterin Janina Post und Zimmerer-Weltmeister Alexander Bruns (u.) sprachen sich für die IKK Südwest als ideale Krankenkasse für Handwerker aus



An die Kampagne #mirgehtslike schloss sich unmittelbar die neue Kampagne zur Familiengesundheit an. Hier hob die IKK Südwest ihr Leistungsplus für Familien, insbesondere beim Thema „Geburt“, hervor – von Geburtsvorbereitungskursen für Väter über zusätzliche Ultraschalluntersuchungen und Schwangerschaftspräparate bis hin zur Hebammenrufbereitschaft.

Um aufzuzeigen, was gegenseitige Unterstützung nicht nur innerhalb der Familie, sondern auch gesellschaftlich bewirken kann, beteiligten sich die Kundencenter der IKK Südwest in der Vorweihnachtszeit an der „Aktion Weihnachtsbaum“. Hier erfreuten Kindergartenkinder die Bewohner von Senioren- und Pflegeheimen in der Region mit selbstgebasteltem Weihnachtsbaumschmuck – eine emotionale Begegnung von Jung und Alt, die das Miteinander zwischen den Generationen förderte.



Ihre starken Leistungen zur Geburt bewarb die IKK Südwest im Rahmen ihrer Kampagne zum Thema „Familiengesundheit“



Für emotionale Begegnungen zwischen Jung und Alt sorgte die „Aktion Weihnachtsbaum“ in der Vorweihnachtszeit

Engagement entscheidet

Die großen, wichtigen Themen unserer Zeit erkennen und seinen Beitrag für eine positive Entwicklung leisten – eine Selbstverständlichkeit für die IKK Südwest als verantwortungsbewussten Akteur im Gesundheitswesen. So packte die regionale Krankenkasse auch 2019 beherzt mit an, sei es beim Thema Klimaschutz, der lebensrettenden Stammzellspende oder der nachhaltigen Gesunderhaltung ihrer Mitarbeiter im Zuge der fortschreitenden Digitalisierung.

Gemeinsam für den Klimaschutz



Über die Auszeichnung beim Klimaretter-Award 2020 freuten sich (v. l.): Karin Benz von der Gesunden IKK, IKK-Südwest-Vorstand Prof. Dr. Jörg Loth, Geschäftsführer Günter Eller, Sebastian Schu, Projektverantwortlicher der IKK Südwest, und Heike Koenig-Krings, Leiterin Stabsstelle Nachhaltigkeit und gesellschaftliche Verantwortung

Wir alle können unseren persönlichen Beitrag für den Klimaschutz leisten. Aus dieser Überzeugung heraus hat sich die IKK Südwest im Juli 2019 dem Projekt „Klimaretter – Lebensretter“ angeschlossen. Das Projekt der Stiftung viamedica hat es sich zum Ziel gesetzt, aus den über fünf Millionen beschäftigten „Lebensrettern“ im deutschen Gesundheitswesen Klimaretter zu machen. Jeder, egal ob Arztpraxis, Krankenkasse oder Healthcare-Unternehmen, kann mitmachen und aktiv etwas tun, um CO₂ im (Arbeits-)Alltag zu sparen.

Dabei motiviert das online unter www.klimaretter-lebensretter.de verfügbare Klimaretter-Tool spielerisch zu Klimaschutzaktionen und zeigt, wie diese in der Summe einen wesentlichen Beitrag zum Klimaschutz leisten können. Bei der IKK Südwest derzeit besonders beliebt: weniger Fleisch beziehungsweise vegetarisch essen und Leitungswasser trinken. Mit diesen und weiteren Maßnahmen

haben unsere Mitarbeiter zusammen bereits rund 18.220 Kilogramm CO₂ einsparen können.

Um das Trinken von Leitungswasser zu unterstützen, haben wir Glasflaschen – gebrandet mit dem Logo „Gesunde IKK“, dem internen Betrieblichen Gesundheitsmanagement der IKK Südwest – in der Belegschaft verteilt. Sebastian Schu, Projektverantwortlicher der IKK Südwest, dazu: „Die Trinkflaschen wurden sehr gut angenommen. Es ist so einfach, Energie und Ressourcen

zu sparen: Das qualitativ hochwertige Trinkwasser aus dem Hahn verhindert den unnötigen Verbrauch von CO₂ für die Produktion, Abfüllung und den Transport von Mineralwasser aus dem Supermarkt.“

Zusätzlich animiert die Gesunde IKK die Beschäftigten mit humorvollen Hinweisschildern zum Nutzen der Treppe anstelle des Aufzugs. Durch die vermehrte Nutzung von Videokonferenzen können zudem Dienstreisen vermieden werden, was wiederum den CO₂-Verbrauch senkt.

Erst kürzlich wurde die IKK Südwest für ihr Engagement in Sachen Klimaschutz ausgezeichnet: So haben wir im ersten Projektjahr den 2. Platz unter den mittleren Unternehmen beim Klimaretter-Award 2020 belegt. Kein Grund jedoch für Sebastian Schu, sich auf den Lorbeer auszuruhen: „Wir werden das Projekt auf jeden Fall fortführen und uns auch weiterhin gemeinsam für den Klimaschutz engagieren.“



Stammzellspender werden – Leben retten

Rund 11.000 Menschen in Deutschland erkranken jedes Jahr an Leukämie. Eine Stammzelltransplantation ist oftmals die einzige Chance, um zu überleben. Dafür braucht es jedoch einen passenden Spender. Um die Überlebenschancen von Patienten zu erhöhen und die Suche nach einem geeigneten Spender zu erleichtern, hat die IKK Südwest im September 2019 in Kooperation mit der Stefan-Morsch-Stiftung, der ersten deutschen Stammzellspenderdatei, eine Typisierungsaktion initiiert.

Eingeladen zur Typisierung waren alle Mitarbeiter der IKK Südwest sowie Interessenten und Kunden des Kundencenters in Saarbrücken. Viele neue Spender konnten so registriert werden, ganz zur Freude von Jan Wilke (r.), Leiter des Kundencenters, und Jörg Kiefer (Mitte), Regionaldirektor der IKK Südwest: „Besonders stolz macht uns, dass so viele Kollegen unserem Aufruf gefolgt sind und eine Speichelprobe abgegeben haben. Je mehr Menschen in der zentralen Stammzellspenderdatei registriert sind, desto eher kann Patienten, die um ihr Leben kämpfen, geholfen werden. Wir danken der Stefan-Morsch-Stiftung für ihr unermüdliches Engagement bei der Suche nach neuen Spendern und unseren Kunden, die uns bei der Aktion unterstützt haben.“

Auch Axel Rolland (l.), Mitarbeiter der Stefan-Morsch-Stiftung, freut sich über die Hilfsaktion der IKK Südwest: „Es ist ungemein wichtig, immer wieder für das Thema ‚Stammzellspende‘ in der Öffentlichkeit zu werben, die Bevölkerung dafür zu sensibilisieren. Daher sind wir froh, mit der IKK Südwest einen engagierten Partner zu haben, der sogar die eigene Belegschaft für die Hilfe für Leukämie- und Tumorkranke aktiviert.“ Wer sich als Stammzellspender registrieren möchte und nicht älter als 40 Jahre ist, kann dies auch ganz einfach online unter www.stefan-morsch-stiftung.de tun.

Gesund bleiben in der digitalen Welt



Die Organisatoren der Gesundheitstage 2019, Bettina Bergmann, Karin Benz, Sebastian Schu, Sarah Schulz (Lebensfreude Gesundheitsmanagement) und Lisa Marie Paquet, zusammen mit IKK-Südwest-Vorstand Prof. Dr. Jörg Loth (v. l.)

Nicht nur die Gesundheit unserer Versicherten liegt uns am Herzen, auch unsere Mitarbeiter sollen sich bei der Arbeit wohlfühlen und möglichst lange fit und aktiv bleiben. Daher sorgen wir bewusst für ein gesundheitsförderliches Arbeitsumfeld und sehen uns darüber hinaus in der Pflicht, unsere Beschäftigten dabei zu unterstützen, aktiv selbst etwas für ihre Gesundheit zu tun.

Unser Fachkreis Gesunde IKK, die Expertengruppe für das interne Betriebliche Gesundheitsmanagement der IKK Südwest, entwickelt hierzu fortlaufend passende Angebote und Maßnahmen für die Belegschaft. Ein Highlight waren die Gesundheitstage 2019 im April, die unter dem Motto „Gesund bleiben in der digitalen Welt“ standen und mit spannenden Vorträgen und Workshops zu den Themen „Achtsamkeit“ und „Entspannung“ aufwarteten. Unterstützung bei der Durchführung unserer Gesundheitstage erhielten wir von Lebensfreude Gesundheitsmanagement, einem renommierten Gesundheitsdienstleister aus dem Saarland.

IKK-Südwest-Vorstand Prof. Dr. Jörg Loth, der die Begrüßungsrede der Gesundheitstage 2019 in Saarbrücken hielt, ist vom Mehrwert der Veranstaltung für die Belegschaft überzeugt: „Wir leben in einer digitalen Welt, die viele Vorteile, aber auch Risiken mit sich bringt. Hier gilt es, insbesondere im Arbeitsalltag achtsam zu bleiben, aber auch in der Freizeit eine gesunde Balance zwischen Online- und Offline-Aktivitäten zu finden. Uns als Arbeitgeber ist es wichtig, unsere Mitarbeiter sachlich fundiert zu informieren und ihnen Anregungen für einen gesunden Umgang mit dem Thema ‚Digitalisierung‘ mit auf den Weg zu geben.“

Aber nicht nur Informationen und Praxiswissen wurden bei den Gesundheitstagen vermittelt – wer wollte, konnte sich zudem direkt vor Ort einer professionellen Schulter- und Nackenmassage erfreuen. Entspannung pur am Arbeitsplatz!

Über den Teller Out of the box

Die Perspektive wechseln, neue Orte sehen – nicht nur im privaten, auch im beruflichen Leben schärfen solche Erfahrungen die Kreativität und fördern neue Kompetenzen zutage. Im Jahr 2019 konnten zwei junge IKK-Südwest-Mitarbeiterinnen tiefer in die Strukturen großer Verbände und politischer Gremien eintauchen: Franziska Knoll verlagerte für drei Monate ihren Lebensmittelpunkt von Worms nach Berlin, um dort bei der Pressestelle des GKV-Spitzenverbands (GKV-SV) zu hospitieren, Sandra Somerlik lebte und arbeitete ein halbes Jahr als Nationale Expertin für die Deutsche Sozialversicherung Europavertretung (DSVE) in Brüssel. Die neuen Erfahrungen „out of the box“ beleben nun ihre Arbeit für die IKK Südwest.



Ein bisschen ranzig roch die Einzimmerwohnung am Brüsseler Place Dailly, als Sandra Somerlik dort im November 2018 Quartier bezog. Doch wichtiger als das Ambiente des kleinen Apartments sollte in den kommenden Monaten seine Lage sein: Nur ein kurzer Weg zu Fuß oder mit dem Fahrrad bis zur Zentrale der DSVE, und somit mitten in der pulsierenden Europastadt.

In den Büros der DSVE, die direkt am Europäischen Parlament liegen, herrscht zu jeder Zeit geschäftiges Treiben: Als Bindeglied zwischen nationalen und europäischen Institutionen sind die dortigen Experten immer am Puls der gesundheitspolitischen Entwicklungen in Europa, spüren so Trends und Tendenzen auf. Ihr Wissen stellen sie verschiedenen Organen zur Verfügung, stehen beratend zur Seite und

unterstützen so bei wichtigen Entscheidungsprozessen. Vor allem wenn es um die Vertretung der Interessen der Deutschen Sozialversicherung gegenüber der Europäischen Union geht – beispielsweise im Vorfeld von Gesetzgebungsverfahren oder anderer EU-Initiativen –, wird die DSVE aktiv.

Das Spannendste an der Arbeit in Brüssel ist die Vielseitigkeit – da legt sich Sandra Somerlik klar fest. In den sechs Monaten bearbeitete sie Themen wie „Arbeitsschutz“, „Work-Life-Balance“ oder die Umsetzung elektronischer Verschreibungen, schrieb Artikel für Website und Newsletter der DSVE, beobachtete gezielt sozialpolitische und gesellschaftliche Strömungen und Aktivitäten, erstellte Konzepte und besuchte Fachveranstaltungen. Von Brexit über Fake News bis Impfangst war alles dabei.

rand –



Franziska Knoll hat sich in Berlin gleich zwei neuen Herausforderungen gestellt. Denn neben dem Wunsch nach neuen Erfahrungen im Bereich der Pressearbeit hatte sie auch ein persönliches Ziel für diesen Aufenthalt: die erste Teilnahme an einem Halbmarathon – und das bei einer großen Laufveranstaltung im und um das Berliner Olympiastadion. Für ihre Trainingsläufe tauschte sie die Weinberge der Pfalz also nahtlos gegen die Straßen der Hauptstadt.

Ein guter Ausgleich für den trubeligen Job mit seinen verantwortungsvollen Aufgaben, denn ins Team von GKV-SV-Pressesprecher Florian Lanz, der den Stabsbereich Kommunikation leitet, wurde Hospitantin Franziska Knoll von Beginn an integriert und entsprechend mit Aufgaben betraut. Als zentrale Interessenvertretung der gesetzlichen Kranken- und Pflegekassen in Deutschland erreichen den GKV-Spitzenverband täglich eine Menge Journalistenanfragen, die es zu beantworten gilt – und das möglichst im Sinne aller 109 gesetzlichen Krankenkassen der Bundesrepublik. Neben der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit verantwortet der Stabsbereich Kommunikation auch noch die Social- und Online-Medien des Verbandes sowie die Vorstands- und Verbandskommunikation.

Selbst in die bekannten blauen Räumlichkeiten im Haus der Bundespressekonferenz führte es sie während der drei Monate Berliner Luft: Als Gernot Kiefer, stellvertretender Vorstandsvorsitzender des GKV-SV, im Juni 2019 Deutschland den Präventionsbericht der Nationalen Präventionskonferenz vorstellte, waren die Organisation und Kommunikation hinter den Kulissen Franziska Knolls Aufgabe – definitiv ein Highlight der Berliner Zeit.

Gefragt nach ihren Plänen für die Zukunft, beteuerten beide junge Frauen nach ihrer Rückkehr die Freude über das Wiedersehen mit Kollegen und die Aufgaben bei der IKK Südwest. Sie sind beide zurückgekommen mit einem Koffer voller neuer Erfahrungen und Ideen abseits ausgetretener Pfade. Sandra Somerlik, die die Einzimmerwohnung in Brüssel doch ab und an vermisst, steckt ihre berufliche Energie inzwischen in den Aufbau eines neuen Tarifs für eine junge Zielgruppe – eine Aufgabe, die in ihrer Vielseitigkeit an die Zeit bei der DSVE denken lässt. Franziska Knoll macht die IKK Südwest als Pressesprecherin im Raum Rhein-Main, Pfalz und Hessen sichtbar und pflegt weiterhin ihre Kontakte zu den Kollegen des GKV-SV. Die Medaille vom Berliner Halbmarathon hängt dabei über ihrem Schreibtisch.

Ein Jahr in der Region

Auch 2019 hat die IKK Südwest in ihren drei Bundesländern Hessen, Rheinland-Pfalz und Saarland wieder einiges bewegt. Ein paar Schlaglichter unseres Engagements haben wir hier zusammengefasst.

Hilfe für Krebskranke

2017 initiierte die IKK Südwest über den Innovationsfonds das Projekt PIKKO, kurz für Patienteninformation, -kommunikation und Kompetenzförderung in der Onkologie, um Betroffenen speziell auf ihre Situation zugeschnittene Hilfsangebote zu machen. Dabei geht es insbesondere darum, Patienten mit sogenannten Onkolotsen sowie einer Datenbank in ihrer Fähigkeit zum Selbstmanagement zu stärken.

Das Projekt, das große Nachfrage erfuhr, war zunächst bis Herbst 2019 befristet. Bereits im Februar trafen sich die am Projekt Beteiligten – darunter Krebsgesellschaft, Selbsthilfe, Krankenkassen, Ärzte und das Ministerium für Soziales, Gesundheit, Frauen und Familie –, deren einhellige Meinung war: Das Projekt stellt eine deutliche Bereicherung dar und soll fortgeführt werden. Daher gab es im April 2020 den gemeinsamen Beschluss, das Projekt weiterhin zu finanzieren, bis es 2021 abschließend durch den Innovationsfonds begutachtet und bei Erfolg Kassenleistung wird.



„Salut!“-Kongress



Auch 2019 fand der „Salut!“-Kongress in der Congresshalle Saarbrücken statt, in direkter Nähe der Saarbrücker Hauptverwaltung der IKK Südwest. Mehr als 1.000 Interessierte besuchten die dreitägige Veranstaltung, an der sich auch die IKK beteiligte: Wie in den vergangenen Jahren veranstaltete sie ein Symposium, diesmal zusammen mit der Handwerkskammer des Saarlandes und der Deutschen Hochschule für Prävention und Gesundheitsmanagement zum Thema „Aus Niederlagen lernen“.

Aber auch zu anderen Themen standen die Experten der IKK Südwest Rede und Antwort. So nahm Vorstand Roland Engehausen am Workshop „Gesundheit und Pflege – Vertrauensprodukte in der Misstrauensgesellschaft“ teil. Zudem nutzten IKK-Südwest-Vorstand Prof. Dr. Jörg Loth und der ehemalige Geschäftsführer der IKK Südwest, Dr. Lutz Hager, die Gelegenheit und kündigten das gemeinsame Herausgeberwerk „Patient & Sicherheit. Neue Chancen durch Kompetenz und Kommunikation im Behandlungsprozess“ an.

Saarländischer Gesundheitspreis 2019



Im März wurde der vom Ministerium für Soziales, Gesundheit, Frauen und Familie ausgeschriebene Saarländische Gesundheitspreis 2019 verliehen. Mit dem Preis werden Projekte ausgezeichnet, die sich um die Gesundheitsförderung der Bürger im Saarland bemühen. Mehr als 100 Bewerbungen gab es in den vier Kategorien „Gesund aufwachsen“, „Gesund leben und arbeiten“, „Gesund alt werden“ und „IKK-Südwest-Preis für Innovation“. Ministerin Monika Bachmann und IKK-Südwest-Vorstand Prof. Dr. Jörg Loth lobten den Ideenreichtum der Projekte, die unter anderem von Kindergärten, Schulen, Seniorenheimen, Unternehmen und Einzelbewerbern eingereicht wurden.



Engagement für Organspende

Gleich zwei Organspendetage führte die IKK Südwest mit ihren Partnern im Jahr 2019 durch. Speziell auf Jugendliche ausgerichtet, warteten die Veranstaltungen mit einem reichhaltigen Informationsangebot und interessanten Mitmachaktionen auf. Vor Ort dabei waren Vertreter der Deutschen Stiftung Organtransplantation, des Vereins „Junge Helden“, Mediziner und Betroffene wie Ellen Ehrenberg, die von der Herzspende, die sie erhalten hat, berichtete.

In Mainz richtete die IKK Südwest den Organspendetag zusammen mit der IHK Rheinhessen und der HWK Rheinhessen aus, eingeladen waren die Schüler der Berufsbildenden Schule 3 Mainz für Wirtschaft und Verwaltung. Die Veranstaltung unter der Schirmherrschaft von Sabine Bätzing-Lichtenthäler, Ministerin für Soziales, Arbeit, Gesundheit und Demografie des Landes Rheinland-Pfalz, lud zum Nachdenken und Diskutieren ein, unter anderem in der Fragerunde, bei der auch Daniel Schilling, Geschäftsführer der IKK Südwest, mit den Schülern in einen offenen Dialog ging. Ebenfalls dabei war Tischtennis-Nationalspieler Patrick Franziska, der im Namen des Vereins „Sportler für Organspende“ für Organspende warb.



Der Organspendetag in Saarlouis richtete sich an die rund 550 Schüler des Kaufmännischen und des Technisch-Gewerblich-Sozialpflegerischen Berufsbildungszentrums. Per Smartphone wurde zu Beginn und nach der Veranstaltung eine Umfrage durchgeführt – im Ergebnis zeigte sich, dass die Schüler sich nach der Veranstaltung deutlich besser aufgeklärt fühlten. Schirmherrin war die saarländische Gesundheitsministerin Monika Bachmann, die an diesem Abend von Staatssekretär Stephan Kolling vertreten wurde. Für den Verein „Sportler für Organspende“ war Bundesliga-Urgestein Reiner Calmund zu Gast.

IKK-Brot feiert große Erfolge



Bereits seit einigen Jahren unterstützt die IKK Südwest die Aktion „Sternenregen“, die saarländischen Kindern in Not hilft, indem sie mit dem IKK-Brot Spenden sammelt: Jeweils 30 Cent je verkauftem Brot fließen direkt an das Projekt. Insgesamt 4.000 Euro waren zusammengekommen, die die IKK Südwest dem saarländischen Ministerpräsidenten Tobias Hans, dem Schirmherrn der Aktion „Sternenregen“, im April übergab. Zu diesem Anlass besuchte er das Kundencenter in Saarbrücken, wo ihm ein symbolischer Brot-Scheck überreicht wurde.

Aufgrund der großen Erfolge entschloss sich die IKK Südwest, die Aktionen rund um das IKK-Brot zu verlängern. Beim 9. Tag des Handwerks, der im September auf dem Stummplatz in Neunkirchen/Saar gefeiert wurde, gab es den offiziellen Startschuss für die dritte Runde des IKK-Brots. Mit dabei war der frischgebackene Zimmerer-Weltmeister Alexander Bruns, der den Start als „Brotschafter“ begleitete.

Lauf geht's!

Zum zweiten Mal fand der IKK Südwest Firmenlauf im saarländischen St. Wendel statt. Mehr als 1.000 Starter aus über 70 Unternehmen machten sich bei bestem Wetter daran, die anspruchsvolle 5-Kilometer-Strecke durch den Wendelinuspark zu bezwingen. Unter den Teilnehmern war auch Laufprofi Tobias Blum vom LC Rehlingen, der mit einer Zeit von 15:55 Minuten Tagessieger wurde.



Neues Kundencenter in Kaiserslautern



Eine gut zweijährige Bauzeit fand mit der feierlichen Eröffnung des Kundencenters in Kaiserslautern ihren erfolgreichen Abschluss: Am 22. August 2019 waren zahlreiche Gäste aus Politik, Wirtschaft und der Nachbarschaft im PRE-Park geladen, um das neue Gebäude zusammen mit den Vorständen und dem Verwaltungsrat der IKK Südwest zu eröffnen.

Mehr als 70 Mitarbeiter finden in dem neuen Gebäude Platz und betreuen dort 128.000 Versicherte und 25.000 Unternehmen in und aus der Region Pfalz. Für die Letzteren wurde zudem eine Gesundheitsmanufaktur eingerichtet, die als Kompetenzzentrum für Betriebliches Gesundheitsmanagement zentrale Anlaufstelle für alle interessierten Betriebe der Region ist.



Kundencenter in Wiesbaden zieht um

Im September bezog die IKK Südwest die neuen Räumlichkeiten ihres Kundencenters in Wiesbaden. Mit seiner Lage im Herzen der hessischen Landeshauptstadt, in der Nähe des Luisenplatzes, ist es für unsere Kunden ganz einfach zu erreichen. Zudem finden Unternehmen mit der Gesundheitsmanufaktur einen Anlaufpunkt, wenn es um Betriebliches Gesundheitsmanagement geht.

Zur offiziellen Eröffnungsfeier waren Gäste aus Politik, Wirtschaft und dem Gesundheitswesen geladen. Besonderes Highlight waren die Basketballer der Rhine River Rhinos, die im Rahmen der europäischen Sportwoche mit ihrem Maskottchen Rainer Rhino vorbeischaute. Zusammen mit IKK-Sportskanone Fred nutzte er die Gelegenheit, ein paar Körbe zu werfen.

Unternehmerfrühstück in Kaiserslautern



Ein offener Austausch zwischen Politik, Wirtschaft und Vertretern der IKK Südwest – das gab es im Oktober beim Unternehmerfrühstück, das in den Räumlichkeiten des neuen Kundencenters in Kaiserslautern veranstaltet wurde. Dr. Volker Wissing, Wirtschaftsminister und stellvertretender Ministerpräsident von Rheinland-Pfalz, suchte als Vertreter der rheinland-pfälzischen Regierung das Gespräch mit 45 Arbeitgebern aus der Region. Unterstützung fand er dabei durch IKK-Südwest-Vorstand Roland Engehausen und Rainer Lunk, Verwaltungsratsvorsitzender der Arbeitgeberseite.

Betriebliches Gesundheitsmanagement in Trier fördern

Zusammen mit der Kreishandwerkerschaft Trier-Saarlouis lobte die IKK Südwest einen Gesundheitspreis für Betriebliches Gesundheitsmanagement aus. Der Preis wurde im Rahmen des Jahresempfangs der IHK Trier an Firmen verliehen, die sich besonders für die Gesundheit ihrer Mitarbeiter engagieren. Kreishandwerksmeister Gerd Benz Müller, Staatssekretärin im Landwirtschaftsministerium Daniela Schmitt und IKK-Südwest-Vorstand Prof. Dr. Jörg Loth überreichten die Preise an die sieben ausgezeichneten Unternehmen.



Dem Service so nah

Unsere Kundencenter sind das Herzstück unseres persönlichen Service. Hier können wir unsere Versicherten von Angesicht zu Angesicht beraten und im direkten Austausch die besten Lösungen für sie finden. Einer der vielen Gründe, warum wir im Jahr 2019 vom Deutschen Institut für Service-Qualität als beliebteste regionale Krankenkasse ausgezeichnet wurden. Wie wertvoll der persönliche Kontakt zu unseren Kunden sein kann, zeigen die folgenden kleinen Geschichten, von denen in unseren 21 Kundencentern in der Region täglich neue geschrieben werden ...

Unsere Kunden sind uns wichtig!

Ein seit über 60 Jahren bei unserer IKK Südwest versicherter Kunde konnte unser neues Kundencenter in Mainz zuerst nicht finden und musste dafür viele Umwege in Kauf nehmen. Erst nach über einer Stunde erreichte er uns schließlich. Aufgrund der Umstände wandte er sich schriftlich mit einer höflichen Beschwerde an unseren Regionaldirektor Daniel Volksheimer.

Noch am selben Tag machte sich Volksheimer auf den Weg zu dem Versicherten. Als dieser die Haustür öffnete, um nachzusehen, wer bei ihm klingelte, stand unser Regionaldirektor da und entschuldigte sich für die Unannehmlichkeiten. Unser Kunde war total überwältigt, dass wir direkt und spontan aufgrund der Beschwerde bei ihm vorbeigekommen waren. Dies habe er so noch nie erlebt und müsse dieses unerwartete positive Erlebnis unbedingt seiner Familie erzählen.

Daniel Volksheimer war froh über das positive Feedback: „Der direkte persönliche Kontakt zu unseren Kunden ist durch nichts zu ersetzen. Dafür setzen wir uns gerne auch ins Auto und besuchen unsere Versicherten zu Hause. Hauptsache, sie sind zufrieden!“



Ganz nah und von Anfang an gut betreut



Im Sommer 2019 eröffneten wir unser Kundencenter mit Gesundheitsmanufaktur in Wiesbaden. Die Resonanz unserer Wiesbadener Kunden darauf war durchweg positiv – endlich hatte

man den persönlichen Ansprechpartner seiner Krankenkasse direkt vor Ort, um seine Anliegen zu klären.

Besonders dankbar zeigte sich einer unserer Versicherten: Herr A. und seine Frau erwarteten ein Baby.

Praktischerweise lag unser Kundencenter auf dem Arbeitsweg von Herrn A., der Briefträger ist und regelmäßig die Post vorbeibrachte. So konnte der werdende Vater seine Anliegen und Fragen rund um die bevorstehende Geburt direkt persönlich mit uns klären. Herr A. zeigte sich begeistert von unserer umfassenden Betreuung während dieser Zeit und als das Baby endlich da war, betrat er freudestrahlend unser Kundencenter. Er bedankte sich mit einer Runde Kreppel bei den Mitarbeitern für die tolle Arbeit und Beratung.

Diese gratulierten ganz herzlich zur Geburt und überreichten der Familie ein IKK-Babyhandtuch. Die Kreppel ließen sie sich zur Vorbereitung auf die fünfte Jahreszeit schmecken und freuten sich über noch viele weitere positive Stimmen zum neuen Kundencenter in Wiesbaden.

Fünf Extra-Kilometer für die Figur

Ziemlich außer Puste kam ein Versicherter mit dem Fahrrad in unser neues Kundencenter in den PRE-Park nach Kaiserslautern. Auf die Frage unserer Kundenberaterin antwortete er, dass er unseren Umzug „irgendwie verschwitz“ habe und zuerst noch am alten Standort gewesen sei.

Er stellte sein Anliegen kurz vor und erklärte, dass er ein Schreiben von uns inhaltlich nicht verstehe und Hilfe benötige. Unsere Kundenberaterin bat ihn, kurz in der Beratungslounge Platz zu nehmen.

Der Kunde nutzte die kurze Wartezeit und las das Schreiben erneut. Als die Kundenberaterin dazukam, konnte sich der Versicherte ein Schmunzeln nicht verkneifen. Irritiert fragte die Kundenberaterin, ob alles in Ordnung sei. Der Mann lachte und sagte: „Hätte ich besser mal genauer gelesen, im Grunde ist alles klar. Aber schön, euer neues Gebäude mal gesehen zu haben, und immerhin bin ich so fünf Extra-Kilometer für meine Figur gefahren.“

Die beiden lachten und er bekam noch einen IKK-Bären mit, als Wegbegleiter. Darüber freute sich unser Kunde und schwang sich zufrieden wieder auf den Sattel seines Fahrrads.



„Von euch komm ich gar nicht mehr los ...“



Bei ihren regelmäßigen Besuchen unseres Wormser Kundencenters überrascht uns unsere langjährige Kundin Frau Marika S. immer wieder mit Leckereien, die den Arbeitsalltag versüßen. „Weil ihr so einen tollen Service macht“, sagt sie.

Zufällig kam Frau S. auch an einem unserer Gesundheitstage im letzten Jahr vorbei – hier konnten wir ihr nun im Gegenzug eine kleine Freude bereiten. So konnte sie einen kostenlosen Cardio-Scan durchführen lassen und üben, wie man einen Defibrillator anlegt.

Unsere Kundin war voller Lob für unser Engagement und versicherte, sie werde uns in ihrem Verwandten- und Bekanntenkreis eifrig weiterempfehlen: „Von euch komm ich gar nicht mehr los ...“, war ihr freudiges Fazit nach dem Gesundheitstag. Das hat uns sehr berührt und auch ein wenig stolz gemacht.



Die IKK Südwest als „Trauzeugen“

Anfang Dezember 2019 kontaktierte unser Versicherter Thomas B. unser Kundencenter in Saarbrücken, um uns über seine bevorstehende Hochzeit zu informieren. Seine Verlobte sei ebenfalls Mitglied der IKK Südwest.

Unser Kundenberater Tim Brass erklärte Herrn B., wie in solchen Gesprächen üblich, dass wir nach der Eheschließung die Heiratsurkunde, unter anderem wegen der Namensänderung, benötigen. Herr B. bedankte sich für die Auskunft, ergänzte aber nahtlos, dass es ihm darum nicht gegangen sei. Vielmehr wolle er uns als IKK Südwest gerne zur Trauung einladen, denn es sei doch eine tolle Sache, wenn an diesem besonderen Tag jemand von uns vor Ort sein könne. Eine Einladung zu einer Hochzeit unserer Kunden – so etwas ist bisher noch nie vorgekommen, erfreute uns aber umso mehr! Selbstverständlich kamen wir der herzlichen Einladung nach.

So kamen unsere Leiter Kundencenter Saarbrücken, Nadine Schmidt (l.) und Jan Wilke (r.), am Tag der Trauung mit Blumen und einer Flasche Wein zum Standesamt, um dem glücklichen Brautpaar zu gratulieren. Herr B., seine ihm frisch angetraute Gattin und die anwesenden Hochzeitsgäste waren von unserem Kommen begeistert. Die Trauung im Ambiente des herrschaftlichen Ratssaales war auch für uns ein Highlight, das uns noch lange in Erinnerung bleiben wird.

Ein Lächeln im Gesicht

Zufriedene Kunden – dafür setzen sich die Mitarbeiter der IKK Südwest in den 21 Kundencentern vor Ort Tag für Tag ein. Über das positive Feedback unserer Kunden freuen wir uns natürlich. Hier nur ein paar Beispiele aus dem Kundencenter Saarlouis:

„Gerne nehme ich Ihre Unterstützung an und sichere mich hinsichtlich der Kommunikation mit meinen Ärzten vorher bei meiner Mitarbeiterin des Monats ab.“ So die Rückmeldung eines unserer Kunden nach dem Angebot seiner persönlichen Kundenberaterin Lisa Steinhauer, bei der Arzt-Patienten-Kommunikation behilflich zu sein.

„Ich wollte mich nochmals persönlich bei Ihnen bedanken, Frau Truar. Mit Ihrer Hilfe habe ich wieder an

Lebensqualität dazugewinnen können“, sagt eine Stomapatientin, die sich nach Rücksprache mit ihrer Kundenberaterin dazu entschloss, das Sanitätshaus zu wechseln, um eine bessere Versorgung zu erhalten.

Aber nicht nur bei unseren Kunden, auch bei anderen Menschen in der Region können wir gelegentlich für ein Lächeln im Gesicht sorgen: „Ach wissen Sie, Frau Schuler, den Kindern beim Schmücken des Baums zuzusehen, war für mich heute das schönste Erlebnis!“ So die Aussage einer sichtlich gerührten Pflegeheimbewohnerin im Rahmen unserer Weihnachtsbaumaktion, bei der Kindergartenkinder mit eigens gebasteltem Schmuck den von uns gestellten Tannenbaum vor Ort verzierten.

Hilfe, wo sie gebraucht wird



Im Sommer 2019 fiel den Mitarbeiterinnen des Kundencenters der IKK Südwest in Bad Neuenahr-Ahrweiler ein verwirrter älterer Herr auf dem Parkplatz vor dem Gebäude auf. Er stand vor einem Auto, wild gestikulierend und beharrlich auf einen nicht vorhandenen Beifahrer einredend. Bei näherem Hinsehen fiel auf, dass der Mann Wunden im Gesicht hatte und verwahrlost war. Mitarbeiterinnen des Kundencenters sprachen den Mann daraufhin an und baten ihn herein.

Er bestand darauf, dass seine Frau im Auto sitze und ihm die Tür nicht öffnen wolle. Das Fahrzeug war allerdings leer. Eine Mitarbeiterin vor Ort informierte daraufhin die Polizei. Einen Notarzt lehnte der ältere Herr kategorisch ab. Nachdem die Mitarbeiterinnen des Kundencenters den sichtlich abgekämpften Mann mit Wasser versorgt hatten, konnten sie seinen Familiennamen und Wohnort in Erfahrung bringen. Die Internetsuche brachte die Mitarbeiterinnen schließlich zur Familie des Mannes, zu der sie sofort Kontakt aufnahmen.

Es stellte sich heraus, dass dieser schon den ganzen Tag und eine Nacht vermisst wurde und über 15 Kilometer zu Fuß nach Ahrweiler gelaufen war. Darüber informierten die Mitarbeiterinnen des Kundencenters die eintreffende Polizei, welche den Mann anschließend wieder in die Obhut seiner Familie brachte.

Tage später bedankte sich die Familie des älteren Herrn bei der aufmerksamen Belegschaft des Kundencenters mit einem süßen und blumigen Geschenk. So viel Hilfsbereitschaft sei nicht selbstverständlich und müsse honoriert werden. Die Mitarbeiterinnen vor Ort bedankten sich und waren froh zu erfahren, dass es dem Mann wieder gut ging.

Regional und digital für Sie da

Ein Versicherter im Rollstuhl besuchte das Kundencentral der IKK Südwest im Koblenzer Altlöhrtor und wurde zu seiner persönlichen Kundenberaterin geleitet. Diese kümmerte sich um das Anliegen des Kunden und konnte direkt vor Ort die Bearbeitung abschließend vornehmen.

Der Versicherte war froh, dass sein Antrag so schnell bearbeitet wurde. „Ich komme gerne zu Ihnen“, sagte er. „Sie verkomplizieren nichts, alles ist ganz einfach möglich und ruckzuck erledigt.“

Im weiteren Gespräch erläuterte die Kundenberaterin die verschiedenen Möglichkeiten zur digitalen Kontaktaufnahme mit ihr, sollte der Weg zum Kundencentral einmal für ihn zu schwierig sein. So verwies sie unter anderem auf die Online-Geschäftsstelle der IKK Südwest, mit der Versicherte orts- und zeitunabhängig ihre Anliegen klären können.

Der Kunde lächelte und sagte: „Der Weg hat sich doch gelohnt. Ich fühle mich hier immer gut aufgehoben und beraten – das ist jede Strapaze wert.“ Seine Kundenberaterin bedankte sich für das Vertrauen und brachte den Kunden persönlich zum Fahrstuhl.



Veröffentlichung der Jahresrechnungsergebnisse 2019 der IKK Südwest gemäß § 305b SGB V

Anhang C finden Sie unter www.ikk-suedwest.de, Webcode 4463

Krankenversicherung	Berichtsjahr 2019			Vorjahr 2018	
	absolut	je Versicherten	Veränd. zum Vorjahr je Vers.	absolut	je Versicherten
I. Einnahmen					
Zuweisungen aus dem Gesundheitsfonds	1.664.671.372,93	2.611,33	6,1	1.579.991.760,97	2.460,44
Zusatzbeiträge	182.329.991,10	286,02	4,6	175.545.653,94	273,37
sonstige Einnahmen	13.297.941,23	20,86	-33,0	19.984.166,87	31,12
Einnahmen gesamt	1.860.299.305,26	2.918,20	5,5	1.775.521.581,78	2.764,93
II. Ausgaben nach Hauptleistungsbereichen					
Ärztliche Behandlung	305.780.232,63	479,67	4,8	293.793.790,01	457,51
Zahnärztliche Behandlung ohne Zahnersatz	98.041.460,23	153,80	2,5	96.391.225,27	150,10
Zahnersatz	24.482.476,17	38,41	4,5	23.611.018,50	36,77
Arzneimittel	288.651.325,92	452,80	8,6	267.757.778,10	416,96
Hilfsmittel	53.848.411,35	84,47	5,0	51.681.393,63	80,48
Heilmittel	57.376.029,06	90,00	20,9	47.824.229,56	74,47
Krankenhausbehandlung	549.252.776,44	861,60	5,9	522.325.597,32	813,39
Krankengeld	166.507.998,03	261,20	6,4	157.584.039,83	245,40
Fahrkosten	39.903.328,50	62,60	17,6	34.168.716,38	53,21
Vorsorge- und Reha-Leistungen	21.567.649,12	33,83	11,3	19.522.229,79	30,40
Schutzimpfungen	13.444.227,37	21,09	11,4	12.156.516,22	18,93
Früherkennungsmaßnahmen	22.864.264,27	35,87	3,0	22.356.523,55	34,81
Schwangerschaft und Mutterschaft ohne stationäre Entbindung	15.820.003,56	24,82	4,1	15.312.742,26	23,85
Behandlungspflege und häusl. Krankenpflege	27.514.708,22	43,16	3,0	26.904.078,61	41,90
Dialyse	11.839.213,99	18,57	5,6	11.293.285,84	17,59
sonstige Leistungsausgaben	44.610.340,23	69,98	12,7	39.873.807,96	62,09
Leistungsausgaben insgesamt	1.741.504.445,09	2.731,85	6,8	1.642.556.972,83	2.557,87
davon: Prävention	55.860.409,01	87,63	6,7	52.714.973,05	82,09
weitere Ausgaben					
Verwaltungsausgaben	93.051.784,30	145,97	3,7	90.393.099,96	140,76
sonstige Ausgaben	12.918.633,49	20,27	-20,7	16.418.671,53	25,57
Ausgaben gesamt	1.847.474.862,88	2.898,09	6,4	1.749.368.744,32	2.724,20
Rechnungsergebnis	12.824.442,38			26.152.837,46	
III. Vermögen					
Betriebsmittel	43.285.218,82	67,90	-20,7	54.983.455,95	85,62
Rücklage	38.009.000,00	59,62	5,4	36.326.000,00	56,57
Verwaltungsvermögen	77.792.759,46	122,03	42,6	54.953.079,95	85,58
Vermögen gesamt	159.086.978,28	249,56	9,6	146.262.535,90	227,77

Pflegeversicherung	Berichtsjahr 2019			Vorjahr 2018	
	absolut	je Versicherten	Veränd. zum Vorjahr je Vers.	absolut	je Versicherten
I. Einnahmen					
Beitragseinnahmen	357.954.060,75	561,74	18,1	305.380.431,05	475,63
sonstige Einnahmen	221.729,36	0,35	-73,91	856.175,15	1,33
Einnahmen gesamt	358.175.790,11	562,09	17,85	306.236.606,20	476,97
II. Leistungsausgaben					
Pflegesachleistungen	9.804.246,64	15,39	4,5	9.456.942,22	14,73
Pflegegeld	50.194.627,41	78,77	14,2	44.271.787,06	68,95
Häusliche Pflege bei Verhinderung der Pflegeperson	7.030.737,12	11,03	17,5	6.030.321,92	9,39
Pflegehilfsmittel und technische Hilfen	4.502.738,81	7,07	4,4	4.343.658,79	6,77
Pflegekräfte	0,00	0,00		0,00	0,00
Leistungen für Pflegepersonen und bei Pflegezeit	13.617.560,28	21,37	12,1	12.238.963,20	19,06
Häusliche Beratungseinsätze	548.987,04	0,86	56,5	353.452,46	0,55
Betreuungsleistungen und Vergütungszuschläge	8.624.062,67	13,53	16,6	7.454.678,75	11,61
Weiterentwicklung der Versorgungsstrukturen	108.498,00	0,17	11,0	98.456,00	0,15
Pflegeberatung	1.149.909,78	1,80	14,3	1.013.768,27	1,58
Tagespflege und Nachtpflege	1.887.312,61	2,96	25,0	1.521.859,64	2,37
Kurzzeitpflege	2.247.626,59	3,53	18,4	1.913.363,92	2,98
Vollstationäre Pflege	27.086.575,50	42,51	3,6	26.331.895,92	41,01
Zuschuss für vollstationäre Pflege	63.865,08	0,10		0,00	0,00
Teilweise Kostenerstattung für vollstat. Pflege	16.245,80	0,03	710,7	2.019,20	0,00
Pflege in Einrichtungen der Behindertenhilfe	1.386.575,95	2,18	8,1	1.292.442,57	2,01
Persönliche Budgets	0,00	0,00		0,00	0,00
Ausgaben nach dem bis zum 31.12.2016 geltenden Recht	30.546,16	0,05	-45,2	56.144,46	0,09
Pauschbeträge sowie Erstattungen nach Aufwand	0,00	0,00		0,00	0,00
Gebärdensprachdolmetscher	0,00	0,00		0,00	0,00
Leistungsausgaben insgesamt	128.300.115,44	201,34	11,08	116.379.754,38	181,26
weitere Ausgaben					
Zahlungen an den Ausgleichsfonds	213.610.035,26	335,22	19,7	179.808.926,43	280,06
Sonstige Ausgaben	1.470,00	0,00	605,3	210,00	0,00
Verwaltungs- und Verfahrenskosten	10.264.594,96	16,11	15,9	8.922.911,94	13,90
Ausgaben gesamt	352.176.215,66	552,67	16,3	305.111.802,75	475,22
Rechnungsergebnis	5.999.574,45			1.124.803,45	
III. Vermögen					
Betriebsmittel	30.475.315,80	47,82	19,8	25.634.741,35	39,93
Rücklage	5.920.000,00	9,29	25,3	4.761.000,00	7,42
Vermögen gesamt	36.395.315,80	57,12	20,6	30.395.741,35	47,34

Auszug aus dem uneingeschränkten Bestätigungsvermerk

Meine Prüfung hat zu keinen Einwendungen geführt.

Nach meiner Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse entspricht die beigefügte Jahresrechnung in allen wesentlichen Belangen § 77 Absatz 1a Satz 1 bis 4 SGB IV und den ergänzenden Ausführungsbestimmungen sowie den für das Rechnungswesen der gesetzlichen Krankenversicherung vom Bundesministerium für Gesundheit erlassenen Rechnungslegungsvorschriften und vermittelt unter Beachtung dieser maßgeblichen Rechnungslegungsvorschriften ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens- und Finanzlage der Krankenkasse zum 31. Dezember 2019 sowie ihrer Ertragslage für das Geschäftsjahr vom 1. Januar bis 31. Dezember 2019.

Dr. Hans-Joachim Klemm, Wirtschaftsprüfer

Magdeburg, den 5. Juni 2020

Impressum

Herausgeber:

IKK Südwest | Berliner Promenade 1 | 66111 Saarbrücken

Vorstand:

Roland Engehausen
Prof. Dr. Jörg Loth

Verantwortliche:

Mike Dargel (Red.), Franziska Knoll (Red.), Torsten Nenno (Red.), Beate Spang (Red.), Kerstin Tischendorf (Red.)

Gestaltung & Konzept:

FBO • Marketing und Digitales Business | www.fbo.de

Fotos:

Andreas Schlichter, fotoschlichter.com
IKK Südwest
Peter Kerkrath, Business- und Werbefotograf | www.kerkrath.de
[istock.com](https://www.istock.com), [Adobestock](https://www.adobestock.com)

Druck:

repa druck GmbH | Zum Gerlen | 66131 Saarbrücken | www.repa-druck.de

Redaktionsvermerk:

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in den Artikeln des Geschäftsberichts auf eine geschlechtliche Differenzierung in den Formulierungen verzichtet. Alle Bezeichnungen (Mitarbeiter, Kollege etc.) gelten im Sinne der Gleichbehandlung immer für beide Geschlechter.

Der Verwaltungsrat der IKK Südwest

Verwaltungsratsvorsitzende

Rainer Lunk | Arbeitgebervertreter

Ralf Reinstädler | Versichertenvertreter

Arbeitgebervertreter

Becken, Harald | *Schornsteinfegermeister, Präsident des Arbeitgeberverbandes des Saarländischen Handwerks e. V., Saarbrücken*

Börner, Detlef | *Dipl.-Ingenieur (TU), Börner GmbH Fliesen – Sanitär – Naturstein, Koblenz*

Burger, Winfried | *Meister Gas- und Wasserinstallateurhandwerk, Meister Zentralheizungs- und Lüftungsbauerhandwerk, W. Burger GmbH, Merzig*

Genn, Rolf | *Bäckermeister und Geschäftsführer der Bäckerei Genn GmbH, Wehr*

Harth, Felix | *Zimmermeister, Zimmerei Felix Harth, Ingelheim*

Hindenberger-Wagner, Monika | *Dachdeckermeisterin, Steuerfachgehilfin und Geschäftsführerin der Hindenberger GmbH, Homburg*

Kiefer, Bernd | *Friseurmeister und Inhaber des Salons Struwelpeter, Flörsheim-Dalsheim*

Kleinbauer, Hans-Jörg | *Bäckermeister und Inhaber der Brotmanufaktur Kleinbauer, Saarbrücken-Scheidt*

Lunk, Rainer | *Hauptgeschäftsführer Dienstleistungszentrum Handwerk, Hauptsitz Ludwigshafen*

Peter, Michael | *Rechtsanwalt, Geschäftsführer des Wirtschaftsverbandes Holz und Kunststoff Saar e. V., Saarbrücken*

Stabel, Stefan | *Metallbaumeister und Betriebswirt des Handwerks, Stahl-Metallbau Stabel, Göllheim*

Tschickardt, Herbert | *Zimmermeister, Zimmerei Tschickardt GbR, Trier*

Weisgerber, Martin | *Dipl.-Volkswirt, Hauptgeschäftsführer des Arbeitgeberverbandes des Saarländischen Handwerks e. V., Saarbrücken*

Weyers, Claus | *Rechtsanwalt, Hauptgeschäftsführer des Arbeitgeberverbandes der Bauwirtschaft des Saarlandes, Saarbrücken*

Versichertenvertreter

Adam, Karl-Heinz | *Elektroinstallateur, Rud. Otto Meyer Technik Ltd. & Co. KG, Neustadt*

Baumeister, Mark | *Chemikant, Gewerkschaftssekretär und Geschäftsführer bei der Gewerkschaft Nahrung-Genuss-Gaststätten (NGG), Region Saar, Saarbrücken*

Berger, Silvia | *Ehem. Landesvorsitzende der ACA in Rheinland-Pfalz*

Desgranges, Lars | *1. Bevollmächtigter der IG Metall Völklingen*

Dran, Francis | *Schlosser, beschäftigt bei der AG der Dillinger Hüttenwerke, Dillingen/Saar*

Euskirchen, Dietmar | *Beschäftigter der Coca-Cola European Partners Deutschland GmbH, Bad Neuenahr-Ahrweiler*

Groß, Horst | *Beschäftigter der DRV Knappschaft-Bahn-See, i. R., Saarbrücken*

Krauß, Sigrid

Michalik, Slawomir | *Beschäftigter der Hörmann KG Eckelhausen, Betriebsratsvorsitzender*

Neurohr-Kleer, Heike | *Kommunale Frauenbeauftragte in der Gleichstellungsstelle des Landkreises Neunkirchen, Ottweiler*

Reinstädler, Ralf | *1. Bevollmächtigter der IG Metall Homburg-Saarpfalz*

Rixecker, Frank | *Beschäftigter und Betriebsratsvorsitzender bei der Hugo Mayer Orgelbau GmbH, Heusweiler*

Rütters, Karin | *Industriekauffrau, beschäftigt bei der Staatlichen Forstverwaltung, Saarbrücken*

Weishaar, Lothar | *Prokurist der Fa. Elektro-Weber, i. R., Trier*



IKK Südwest

Berliner Promenade 1

66111 Saarbrücken

Tel.: 06 81 9 36 96 0

Fax: 06 81 9 36 96 9999