

Ein Blick in die hkk

Transparenzbericht 2022



Inhalt

Vorwort des Vorstandes	3
Auszeichnungen und Prüfsiegel	4
Bewertungen der Versicherten	
Ihre Zufriedenheit ist die Basis unserer Zukunft!.....	5
Gesamtzufriedenheit.....	6
Weiterempfehlungsbereitschaft.....	7
Kundenberatung	8
Kontaktkanäle	9
Leistungen und Extras bei der hkk	10
Krankengeld	11
Hilfsmittel.....	12
Kuren und Reha	14
Pflegeleistungen	15
Zahnersatz.....	16
Kieferorthopädie	17
Mutterschaftsgeld	18
Kinderkrankengeld.....	19
Bonusprogramm	20
Klagen und Widersprüche	
Lösungen finden bei Ablehnung von Anträgen.....	21
Kompakt: Klagen und Widersprüche bei der hkk.....	22
Patientensicherheit	23
Kritik und Anregungen	26
Gesundheitsförderung und Prävention	
Prävention in herausfordernden Zeiten.....	27
hkk Prävention – Zahlen und Daten 2021	28
Ausblick	29

Aus Gründen der leichteren Lesbarkeit wird auf eine geschlechtsspezifische Differenzierung weitestgehend verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung für alle Geschlechter.



Liebe Leserinnen und Leser,

im September 2021 legten wir Ihnen den ersten hkk Transparenzbericht vor, mit dessen Hilfe Sie sich selbst ein Bild darüber machen konnten, wie schnell wir Anträge der Versicherten bearbeiten, wie Kunden unsere Arbeit bewerten und wie wir bei Leistungsentscheidungen verfahren. Auch im Jahr 2022 möchten wir Ihnen diese Transparenz bieten.

Denn aus Sicht der hkk sollte das Leistungsgeschehen in der wettbewerblich organisierten gesetzlichen Krankenversicherung für Versicherte so transparent wie möglich sein. Zudem sollen Versicherte die notwendigen Informationen leicht zugänglich, möglichst umfassend und gut verständlich erhalten. Schließlich können nur gut informierte Versicherte die richtigen Entscheidungen für ihre eigene und die Gesundheit ihrer Angehörigen treffen.

Der hkk Transparenzbericht 2022 bietet einen aktuellen Einblick in unsere Arbeit und eine weitere Möglichkeit, einen direkten Vergleich mit anderen Krankenkassen zu ziehen.

Sie finden auf den folgenden Seiten umfassende Informationen zum Leistungsgeschehen. So erfahren Sie beispielsweise im Bereich Hilfsmittel, wie lang die Bearbeitungszeiten für Rollatoren, Hörhilfen sowie Bandagen sind, und wir zeigen im Bereich Pflege auf, wie schnell wir in der Antragsbearbeitung sind. Darüber hinaus informieren wir Sie über unsere interaktiven Angebote im Bereich Gesundheitsförderung und Prävention und bieten Ihnen wieder aktuelle Ergebnisse zu unseren Kundenzufriedenheitsmessungen.

Das Thema Patientensicherheit liegt uns besonders am Herzen und wird daher im Bericht gewürdigt. Denn unsere Versicherten erhalten hierzulande zwar eine hoch entwickelte und vorbildlich funktionierende medizinische Versorgung – doch auch diese wird natürlich von Menschen umgesetzt. Da ist eine gute Fehlerkultur unabdingbar.

Um Vertrauen und Verständnis für die komplexe und stark regulierte Arbeit als Krankenkasse zu fördern, macht die hkk neben den Kennzahlen auch Entscheidungsprozesse im Bereich Klagen und Widersprüche nachvollziehbar.

Unser Ziel ist es, mit diesem Bericht einen Beitrag für mehr Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen zu leisten. Wir hoffen, dass uns dies mit dem vorliegenden Bericht gelungen ist. Wir freuen uns über Ihr Feedback!

Mit besten Wünschen für Ihre Gesundheit

Ihr



Michael Lempe
Vorstand

Die hkk
im Porträt auf
[hkk.de/
ueber-uns](https://www.hkk.de/ueber-uns)



Die hkk im Überblick

- Mehr als 890.000 Versicherte, davon mehr als 690.000 beitragszahlende Mitglieder
- 14 Geschäftsstellen und 2.100 Servicepunkte
- Zusatzbeitrag von 0,69 Prozent (Gesamtbeitrag 15,29 Prozent), damit im Jahr 2022 zum achten Mal in Folge die günstigste deutschlandweit wählbare Krankenkasse
- Verwaltungskosten, die mehr als 25 Prozent unter dem Branchendurchschnitt liegen
- Rund 1.200 Beschäftigte betreuen ein Ausgabenvolumen von mehr als 3,2 Mrd. Euro, davon entfallen 2,5 Mrd. Euro auf die Krankenversicherung

Wiederholt ausgezeichnet

Wie unabhängige Expertinnen und Experten die hkk bewerten – das zeigen die nachfolgenden Qualitäts- und Prüfsiegel. Sie bestätigen der hkk beste Noten etwa für Kundenzufriedenheit, Leistungen, Beiträge und mehr.

Darüber hinaus setzt sich die hkk seit 2007 für eine bessere Vereinbarung von Beruf und Familie ein und erhielt für dieses Engagement 2007 das Zertifikat „audit berufundfamilie“ der Hertie-Stiftung GmbH. Eine Auszeichnung, die 2019 zum fünften Mal in Folge bestätigt wurde.

Wer hat was wann wie geprüft?

Hintergrundinformationen zu den verschiedenen an die hkk vergebenen Qualitäts- und Prüfsiegeln gibt es auf [hkk.de/hkk-im-test](https://www.hkk.de/hkk-im-test)



Die Unterschiede der in den Siegeln genannten Jahreszahlen ergeben sich aus den jeweiligen Prüfrhythmen der vergebenden Unternehmen und Einrichtungen.



Ihre Zufriedenheit ist die Basis unserer Zukunft!

Natürlich freuen wir uns über die hohe Zufriedenheit unserer Versicherten, die uns seit Jahren von unseren Kunden attestiert wird. Aber damit nicht genug: Wir arbeiten stets daran, dass das auch so bleibt und wir die Erfahrungen und Bedürfnisse unserer Versicherten kontinuierlich im Blick behalten. Aus diesem Grund holen wir regelmäßig wertvolles Kundenfeedback ein, aus dem wir ableiten können, wo wir zum Wohl unserer Kunden noch besser werden können. Denn eine hohe Kundenzufriedenheit ist die Basis für eine erfolgreiche Zukunft unserer Kasse.

Besonders aussagekräftig sind Befragungen, bei denen wir uns mit anderen gesetzlichen Krankenkassen messen können. Deshalb beteiligt sich die hkk kontinuierlich an einer repräsentativen Studie des Marktforschungsinstituts IMK – dem Deutschen Krankenversichertenmonitor.

Dessen Ergebnisse belegen in der jüngsten Untersuchung für das Jahr 2021, dass die Kunden der hkk ihre Krankenversicherung überdurchschnittlich hoch wertschätzen.

Im Rahmen dieser fortlaufenden Untersuchung fragen wir unsere Kunden regelmäßig, wie zufrieden sie insgesamt mit der hkk sind. So erfahren wir, wie die hkk hinsichtlich Preis, Leistung und Service insgesamt bei ihnen ankommt.

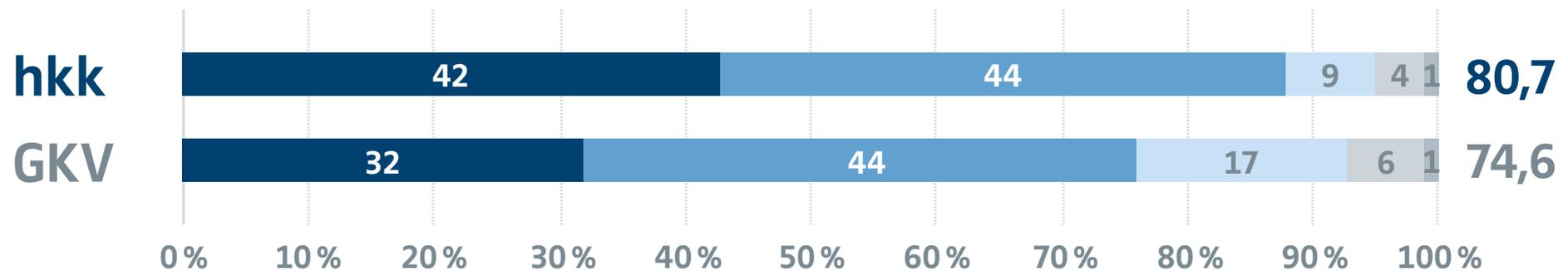
Wie wahrscheinlich es ist, dass unsere Versicherten die hkk im privaten Umfeld weiterempfehlen, ist eine weitere globale Kennzahl, die uns den Qualitätsvergleich erlaubt, sowohl mit einzelnen Wettbewerbern als auch mit dem Gesamtmarkt der gesetzlichen Krankenversicherungen.

Gesamtzufriedenheit

In der aktuellen Auswertung des Deutschen Krankenversichertenmonitors äußern unsere Kunden eine überdurchschnittliche Zufriedenheit mit ihrer hkk. Und das im zeitlichen Verlauf auf gleichbleibend hohem Niveau. Auf die Frage „Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrer hkk?“ zeigen sich 86 Prozent der Befragten sehr zufrieden oder zufrieden, während dies nur 76 Prozent der Kunden aller gesetzlichen Krankenkassen im Rahmen der Studie zurückmelden.

Auf einer Skala von 0 bis 100 ausgedrückt punktet die hkk mit einem Zufriedenheitsindex von 80,7 deutlich vor dem Branchendurchschnitt mit einem Wert von 74,6.

Zufriedenheitsindex (0–100)



Wie kommen die Zahlen zustande?

Eine wissenschaftlich einwandfreie Methodik bei der Befragung und ihrer Auswertung ist für uns maßgeblich, um höchstmögliche Transparenz garantieren zu können. Das methodische Vorgehen, zum Beispiel bei der Formulierung der Fragen und Antworten,

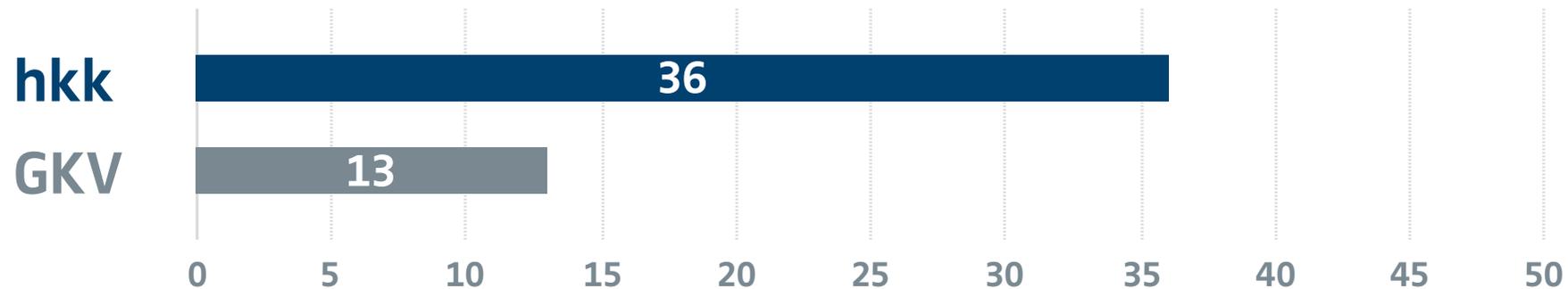
bei der Stichprobengröße und -zusammensetzung und der Auswertung, wird durch den TÜV Süd zertifiziert. Zu einer seriösen Abfrage gehört für uns zum Beispiel, dass die Antwortskala ausgeglichen ist und nicht eine Gewichtung in Richtung positiver Aussagen hat.

Fragestellung	Antwortskala					Berechnung des Zufriedenheitsindex
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrer hkk/ mit Ihrer Krankenversicherung?	sehr zufrieden	eher zufrieden	teils, teils	eher unzufrieden	sehr unzufrieden	Der Zufriedenheitsindex ist der Durchschnittswert der prozentualen Anteile der fünf Antwortmöglichkeiten auf einer Skala von 0 bis 100.

Weiterempfehlungsbereitschaft

Net Promoter Score (NPS)

Mit dem sogenannten Net Promoter Score (NPS) erheben Unternehmen weltweit einheitlich die Weiterempfehlungsbereitschaft ihrer Kunden. Der Kennwert erlaubt somit auch brancheninterne Vergleiche. Die hkk stellt sich der Frage nach der Weiterempfehlungsbereitschaft ihrer Kunden im Vergleich zu den anderen gesetzlichen Krankenkassen.



Mit einem NPS-Wert von +36 zeigen sich hkk-Kunden in überdurchschnittlichem Maße bereit, ihre hkk im privaten Umfeld weiterzuempfehlen. Und dies mit einem deutlichen Abstand zu den Versicherten anderer Kassen mit einem NPS von +13. Das macht uns stolz, denn diese hohe Weiterempfehlungsbereitschaft drückt das hohe Vertrauen aus, mit der Wahl der hkk alles richtig zu machen.

Darüber hinaus gibt der Deutsche Krankenversichertenmonitor auch Aufschluss darüber, welche Bedürfnisse hkk-Versicherte beispielsweise im Hinblick auf besondere Versorgungs- oder Leistungsangebote ihrer Krankenkasse haben und wie sie die hkk im direkten Kontakt erleben. Erkenntnisse, die seitens der hkk regelmäßig herangezogen werden, um Bestehendes zu überprüfen und gegebenenfalls weiterzuentwickeln oder auch neue Möglichkeiten zu eröffnen.

So wird die Weiterempfehlungsbereitschaft mithilfe des NPS erhoben:

Fragestellung	Antwortskala	Berechnung des Net Promoter Score
Auf einer Skala von 0 bis 10, wie wahrscheinlich ist es, dass Sie die hkk an einen Freund oder Kollegen weiterempfehlen werden?	<p>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Kritiker Neutrale Begeisterte</p>	Von dem prozentualen Anteil der Befragten, die auf die Frage mit 9 oder 10 antworten („Begeisterte“), wird der prozentuale Anteil der Kritiker mit den Antworten 0 bis 6 abgezogen. Das Ergebnis kann also von –100 bis +100 reichen.

Quelle: IMK Institut für angewandte Marketing- und Kommunikationsforschung (2022): DKVM Deutscher Krankenversichertenmonitor, Jahresbericht 2021; Erfurt, Februar 2022.

Umfangreiche Beratungsservices

Bin ich an meinem Urlaubsort rundum abgesichert? Wo werden zertifizierte Ernährungskurse in meiner Nähe angeboten? Welche Rehaklinik wäre für mich die richtige? Wer kann mich beraten, wenn ein Elternteil pflegebedürftig wird? Die Anliegen hkk-Versicherter sind genauso vielfältig wie die Wege, die sie nutzen, um sich mit ihrer Krankenkasse auszutauschen. Ihrem Auftrag und Selbstverständnis als gesetzlicher Krankenkasse entsprechend erfüllt die hkk ihre Beratungspflicht gerne – und bietet ihren Versicherten dazu umfangreiche Services.

Konkret heißt das:

- Mehr als 600 Mitarbeitende aus Kundenservice und Versorgungsmanagement beraten Versicherte rund um hkk-Leistungen persönlich – in Geschäftsstellen, über verschiedene Online-Angebote, telefonisch oder auf dem Postweg.
- Die Teams der **hkk med Beratungshotline** sowie der **medizinischen Videosprechstunde** informieren unter [hkk.de/hkkmed](https://www.hkk.de/hkkmed) beziehungsweise [hkk.de/medizinische-videosprechstunde](https://www.hkk.de/medizinische-videosprechstunde) telefonisch zu allgemeinen medizinischen Fragestellungen beziehungsweise beraten individuell im Videochat.
- Wer sich selbst schlaumachen möchte, nutzt das umfangreiche Angebot auf [hkk.de](https://www.hkk.de) und findet dort neben wichtigen Angaben zur hkk und ihren Leistungen auch Wissenswertes und weiterführende Links zu zahlreichen Gesundheitsthemen.
- Anträge stellen oder Dokumente und Bescheinigungen downloaden – die digitalen Services von **Meine hkk – das Kundenportal** und der **hkk Service-App** auf [hkk.de/meine-hkk](https://www.hkk.de/meine-hkk) vereinfachen und beschleunigen Notwendiges.
- Das Team des **hkk Arzttermin-Service** hilft Versicherten zu beurteilen, ob die Wartezeit bis zur geplanten Untersuchung bzw. Behandlung angemessen ist. Sie unterstützt bei der Vereinbarung von Terminen und erinnert auf Wunsch am Tag vorher. Mehr dazu auf [hkk.de/arztterminservice](https://www.hkk.de/arztterminservice)
- Die online verfügbaren **hkk Gesundheitslotsen** erleichtern die Suche nach Ärzten, der geeigneten Klinik oder der passenden Pflegeeinrichtung. Der **hkk Hospizlotse** unterstützt bei der Suche nach der passenden Begleitung am Lebensende. Zu finden sind diese Services unter [hkk.de/gesundheitslotsen](https://www.hkk.de/gesundheitslotsen)



Mehr Wissen

Kompetente Beratung bieten Fachkräfte der hkk

Die Kolleginnen und Kollegen aus den Fachabteilungen der hkk beraten bei weiterführenden und speziellen Fragestellungen. Geht es zum Beispiel um das Thema Pflege, kümmern sich dort vier qualifizierte Pflege-Beraterinnen und -Berater um Orientierung in schwierigen Situationen. Sie sorgen für persönliche Beratung und eine individuelle Versorgung betroffener hkk-Versicherter und pflegender Angehöriger, die hkk-versichert sind. Im Jahr 2021 konnten die hkk Pflege-Beraterinnen und -Berater die hkk-Versicherten mit 269 Versorgungsplänen unterstützen.

Mehr Infos zum Thema auf [hkk.de/beratung](https://www.hkk.de/beratung)

Der heiße Draht zur hkk

Über diese Kommunikationskanäle können Versicherte die hkk erreichen:

Vor Ort		14 Geschäftsstellen 2.300 LVM Servicepunkte	Website		www.hkk.de
Telefon		0421 3655-0 0800 2555-444	Kundenportal		www.hkk.de/meine-hkk
Post		hkk Krankenkasse 28185 Bremen	Chatbot Luka		www.hkk.de/kontakt/faqs-haeufig-gestellte-fragen/faqs-chat
Fax		0421 3655-3700	hkk Service-App		Verfügbar im App Store und im Play Store
E-Mail		info@hkk.de			

Darüber hinaus ist die hkk auf folgenden Social-Media-Kanälen vertreten:



Mehr Infos zum Thema auf hkk.de/kontakt

Leistungen und Extras bei der hkk



Versicherte der hkk erhalten einen optimalen Schutz mit erstklassigen Leistungen. Selbstverständlich gehören hierzu alle medizinischen Regelleistungen aus dem Portfolio der gesetzlichen Krankenkasse. Die hkk garantiert eine umfassende Absicherung für Behandlungen in der Arzt- oder Therapiepraxis und im Krankenhaus. Hierzu zählen auch Vorsorgeuntersuchungen, Impfungen, Pflegeleistungen und mehr.

Doch damit nicht genug: Die hkk bietet außerdem Zusatzleistungen, die deutlich über das Maß des gesetzlich vorgeschriebenen Gesundheitsschutzes hinausgehen. Diese werden bei der hkk „Extra-Leistungen“ genannt.



Mehr Wissen

Was leistet die hkk?

Einen Gesamtüberblick über Regel- und Zusatzleistungen der hkk liefert Ihnen die Broschüre „Beste Leistungen“ auf [hkk.de](https://www.hkk.de)

Mehr Infos zum Thema auf [hkk.de/leistungen](https://www.hkk.de/leistungen)

Wichtig: In der gesetzlichen Krankenkasse wird grundsätzlich zwischen zwei Arten von Leistungen unterschieden. Zum einen gibt es Leistungen, die direkt über die elektronische Gesundheitskarte abgerechnet werden. Dazu gehört etwa die halbjährliche Vorsorgeuntersuchung in der Zahnarztpraxis und die Besuche in der Hausarztpraxis.

Zum anderen gibt es Leistungen, für die hkk-Versicherte vorab einen Antrag stellen müssen – zum Beispiel für bestimmte Hilfsmittel. In diesen Fällen ist das Team der hkk gesetzlich zur Prüfung verpflichtet. Das bedeutet, Mitarbeitende der hkk beurteilen vorab, ob eine beantragte Leistung „ausreichend“, „zweckmäßig“ und „wirtschaftlich“ ist und „das Maß des Notwendigen nicht überschreitet“. So sieht es das Wirtschaftlichkeitsgebot des Sozialgesetzbuches vor. Erst wenn diese Kriterien erfüllt sind, darf die hkk entsprechende Leistungen übernehmen.

Worauf sich hkk-Versicherte jedoch immer verlassen können: Auch wenn eine Entscheidung einmal nicht zu ihren Gunsten ausfallen sollte, informiert das Team der hkk ausführlich zu den Gründen, weist auf Alternativen hin und klärt über Möglichkeiten des Widerspruchs auf.

Nachfolgend stellen wir Daten zur Verfügung, die Einblicke in das Geschehen rund um ausgewählte Leistungen der hkk für das Jahr 2021 geben.

Im Krankheitsfall abgesichert

Eben lief alles noch wie am Schnürchen und dann passiert plötzlich das Unvorhersehbare: Eine Wunde entzündet sich schwer. Ein Bruch entpuppt sich als besonders kompliziert oder eine hartnäckige Infektion will nicht abklingen. Langfristige Erkrankungen stellen das Leben Betroffener auf den Kopf. Damit sich zu den Sorgen rund um die Genesung nicht auch noch finanzielle Probleme gesellen, bekommen hkk-Versicherte Krankengeld. Dieses erhalten sie, sobald die Entgeltfortzahlung seitens des Arbeitgebers nach sechs Wochen endet. Anhand der bis dahin vorliegenden Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen erkennt die hkk frühzeitig, wenn es länger dauert, informiert Versicherte sowie deren Arbeitgeber entsprechend und übernimmt die Berechnung des Krankengeldes. Das geschieht automatisch. hkk-Versicherte müssen dazu einfach nur fortlaufend ihre Krankschreibungen einreichen.

Krankengeldfälle 2021



... Mal zahlte die hkk ihren Versicherten im Jahr 2021 Krankengeld aus.

Wie hoch ist das Krankengeld?

Weitere Informationen rund um das Thema Krankengeld sowie einen Krankengeldrechner für die individuelle Berechnung finden Versicherte auf [hkk.de/krankengeld](https://www.hkk.de/krankengeld)

Wichtig: Unabhängig vom Intervall der Gehaltszahlung wird Krankengeld stets rückwirkend gezahlt. Dazu benötigt die hkk lediglich eine von ärztlicher Seite ausgestellte Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung, die vorangegangene Krankheitstage durchgehend dokumentiert. Dafür besuchen hkk-Versicherte spätestens am nächsten Werktag nach dem zuletzt bescheinigten Enddatum ihrer Arbeitsunfähigkeit einen Arzt und lassen sich eine weitergehende Arbeitsunfähigkeit attestieren.

Ausschlaggebend für die Zahlung von Krankengeld sind entweder das Feststellungsdatum der Krankmeldung oder das Ausstellungsdatum einer Liegebescheinigung aus dem Krankenhaus. Bis zu diesem Datum zahlt die hkk rückwirkend Krankengeld aus.



Mehr Wissen

Die elektronische Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung (eAU) ist da!

Zum 01.10.2021 wurde die elektronische Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung (eAU) als Krankmeldung in digitaler Form eingeführt. Ab diesem Zeitpunkt sollten Ärzte Krankmeldungen ihrer Patienten über eine technische Schnittstelle direkt an die hkk schicken. Da viele Ärzte zum Stichtag nicht angeschlossen waren, gibt es eine Übergangsfrist bis zum 30.06.2022. Der Übergang ins digitale Zeitalter läuft rasant: zwischen der Einführung am 01.10.2021 und dem 31.12.2021 gingen 6.085 eAUs ein, vom 01.01.2022 bis zum 30.06.22 konnte die hkk bereits 130.000 eAUs verbuchen.

Der elektronische Datenaustausch zwischen Arztpraxis und hkk findet täglich über ein datensicheres Netz statt. Somit sind diese Krankmeldungen schneller bei der hkk als solche per Post. hkk-Versicherte erhalten von ihrem Arzt jedoch wie gewohnt Durchschläge der Krankmeldung für sich, übergangsweise auch noch für ihren Arbeitgeber oder für die Arbeitsagentur.

Am 01.01.2022 startete die Pilotphase für das Datenaustauschverfahren mit Arbeitgebern (geplanter flächendeckender Start ab 01.01.2023). Dieses Datenaustauschverfahren sieht vor, dass die Krankenkassen die Arbeitgeber über das Vorliegen einer Arbeitsunfähigkeit des Arbeitnehmers informieren.

Mehr Infos zum Thema auf [hkk.de/krankengeld-allgemein](https://www.hkk.de/krankengeld-allgemein)

Helfen mit Hilfsmitteln

Manchmal helfen bereits Kleinigkeiten, wie eine orthopädische Schuheinlage, manchmal sorgen Rollstühle für die bestmögliche Mobilität. Ganz gleich ob Brille, Hörgerät oder anderes mehr – Hilfsmittel sind gedacht für Menschen, die wegen Krankheit, Behinderung oder Alter im Alltag eingeschränkt sind. Dabei können Hilfsmittel nicht nur im Hinblick auf die Unterstützung einer Genesung oder im Sinne einer möglichst eigenständigen Lebensführung zum Einsatz kommen, sondern dienen auch zur Vorbeugung einer Behinderung.

hkk-Versicherte, die Hilfsmittel benötigen, reichen eine ärztliche Verordnung bei der hkk oder bei Hilfsmittellieferanten sowie Sanitätshäusern ein, die Vertragspartner der hkk sind.

Anhand dieser Verordnung prüft die hkk die Möglichkeit der Kostenübernahme für ein Hilfsmittel.

Wichtig: hkk-Versicherte haben nicht nur Anspruch auf die Bereitstellung von Hilfsmitteln, sondern auch darauf, dass diese angepasst, dass sie in deren Gebrauch eingewiesen und, dass Hilfsmittel regelmäßig gewartet, gegebenenfalls repariert oder auch ersetzt werden.

Wie funktioniert das mit den Zuzahlungen?

Grundsätzlich werden zwei Gruppen von Hilfsmitteln unterschieden: Zum einen gibt es Hilfsmittel, die für den Verbrauch bestimmt sind. Dazu zählen etwa Spritzen, Inkontinenzhilfen oder auch Sonden. Für diese Hilfsmittel zahlen hkk-Versicherte 10 Prozent der Kosten pro Packung dazu – maximal jedoch 10 Euro im Monat. Alle anderen Hilfsmittel gehören in die 2. Gruppe. Auch für sie gilt, dass hkk-Versicherte 10 Prozent der von der hkk zu tragenden Gesamtkosten selbst zahlen. Hierfür sind mindestens 5 Euro, höchstens jedoch 10 Euro gesetzlich vorgegeben. hkk-Versicherte unter 18 Jahren leisten keine Zuzahlungen.

Mehr Infos zum Thema auf [hkk.de/hilfsmittel](https://www.hkk.de/hilfsmittel)

Wo kann ich Hilfsmittel bekommen?

Der hkk Hilfsmittel-Lotse unterstützt hkk-Versicherte bei der Suche nach Sanitätshäusern oder Hilfsmittellieferanten in der Nähe ihres Wohnortes, die Vertragspartner der hkk sind.

Mehr dazu auf [hkk.de/hilfsmittelanbieter](https://www.hkk.de/hilfsmittelanbieter)

Anträge und Rechnungen 2021

Insgesamt
278.200

97,40%
Genehmigt
270.868

2,60%
Abgelehnt
7.332



Bearbeitungszeiten: je Kürzer, desto besser

Werden Hilfsmittel beantragt, strebt die hkk trotz bestehender Sorgfalts- und Prüfpflicht eine zügige Bearbeitung und Genehmigung an, damit Versicherte umgehend die Unterstützung bekommen, die sie benötigen.

Durchschnittlich beträgt die Bearbeitungszeit inklusive Direktabrechnungen 1,6 Tage. Folgende Beispiele gewähren einen Einblick in die durchschnittlichen Bearbeitungszeiten der hkk im Jahr 2021.



Rollatoren

Durchschnittliche Bearbeitungszeit:
2,9 Tage



Hörhilfen

Durchschnittliche Bearbeitungszeit:
4,0 Tage



Bandagen

Durchschnittliche Bearbeitungszeit:
0,6 Tage

Vorsorge, Stärkung oder erfolgreiche Genesung

Hilft eine Behandlung in Haus- und Facharztpraxis in Kombination mit Therapiemöglichkeiten vor Ort nicht mehr weiter, haben hkk-Versicherte die Möglichkeit, sich im Rahmen von Vorsorge- oder Rehabilitationsmaßnahmen zu erholen und gesund zu werden. Im Falle einer Vorsorgemaßnahme geht es um Erhalt und Festigung von Gesundheit.

Im Gegensatz dazu dient eine Rehabilitation der Wiederherstellung von Gesundheit nach einer Erkrankung.

Je nach Bedarf finden beide Varianten – Vorsorge- und Rehabilitationsmaßnahmen – ambulant oder stationär statt.



Mehr Wissen

Die durchschnittliche Dauer einer Behandlungsmaßnahme liegt bei 3 Wochen.

Die Top-Indikationen sind Orthopädie, Neurologie, Kardiologie und Geriatrie.

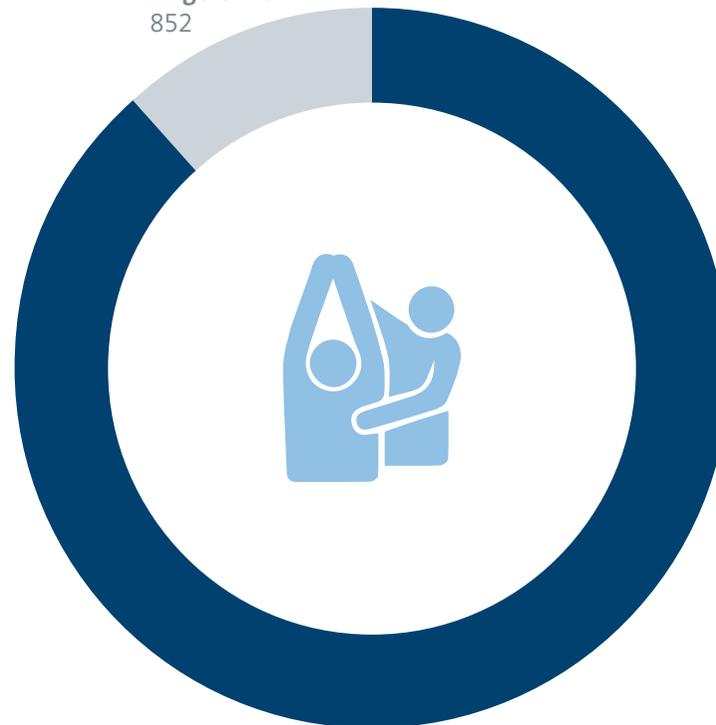
Weitere Infos finden Sie auf [hkk.de](https://www.hkk.de)

Anträge 2021

Insgesamt
7.346

88,40%
Genehmigt
6.494

11,60%
Abgelehnt
852



Mehr Infos zum Thema auf [hkk.de/kuren-und-reha](https://www.hkk.de/kuren-und-reha)

Versorgung im Pflegefall

Je älter wir werden, desto wahrscheinlicher ist es, auf Pflege angewiesen zu sein. Im fortgeschrittenen Alter benötigen viele umfassende Hilfe, manche brauchen diese bereits in jungen Jahren. Erkrankungen oder Behinderungen können Betroffene stark beeinträchtigen. Wenn hkk-Versicherte ihren Alltag nicht mehr selbstständig meistern können, erhalten sie Leistungen aus der Pflegeversicherung. Das können zum Beispiel vollstationäre Leistungen, Sachleistungen oder auch Pflegegeld sein; je nachdem, ob zuhause oder in einer Einrichtung gepflegt wird.

Wichtig: Die hkk ist gesetzlich verpflichtet, entsprechende Anträge ihrer Versicherten zu prüfen. Geht es zum Beispiel um das Thema Pflegebedürftigkeit, leitet die hkk einen Antrag umgehend an den Medizinischen Dienst weiter.

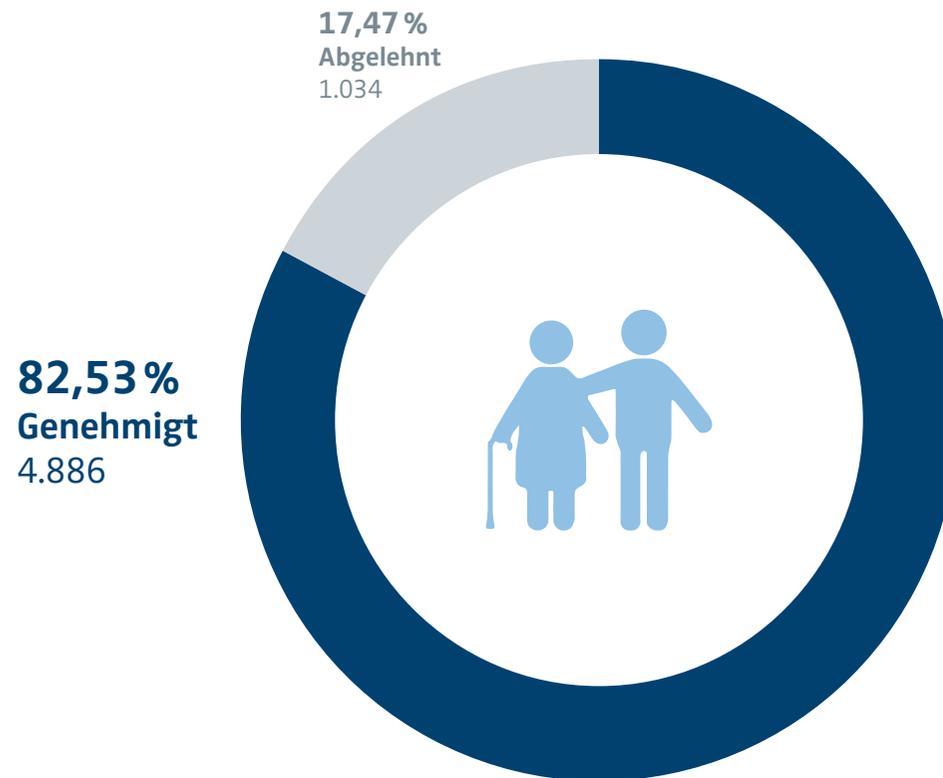
Dieser ermittelt, ob eine Pflegebedürftigkeit besteht und in welchen Pflegegrad hkk-Versicherte eingestuft werden können. Der Medizinische Dienst nimmt sich hierfür Zeit und beurteilt die Lage im Rahmen eines persönlichen Besuchs. Im Anschluss daran informiert die hkk ihre Versicherten in Form eines Bescheides.

Pflegeleistungen – durchschnittliche Bearbeitungsdauer

- Feststellung der Pflegebedürftigkeit **38,4 Tage**
- Kurzzeitpflege **3,1 Tage**
- Verhinderungspflege **2,4 Tage**

Anträge 2021

Insgesamt
5.920



Mehr Infos zum Thema auf [hkk.de/pflege](https://www.hkk.de/pflege)

Gutes Gebiss: mehr als ein Schönheitsideal

Wer gesunde Zähne und ein vollständiges Gebiss hat, kann nicht nur attraktiver lächeln und kraftvoller zubeißen. Darüber hinaus ist der Erhalt der Zähne auch eine wichtige Voraussetzung dafür, dass die Erkrankung oder der Verlust einzelner Zähne keine negativen gesundheitlichen Folgen nach sich zieht. Helfen können dabei verschiedene Formen von Zahnersatz wie Kronen, Brücken, Prothesen oder Implantate. Um sie einzusetzen, erstellt die Zahnarztpraxis einen Heil- und Kostenplan, der vor Behandlungsbeginn an die hkk übermittelt wird. Im Plan dokumentiert ist die sogenannte „Regelversorgung“. Sie zeigt auf, welcher Zahnersatz medizinisch notwendig ist.

An den Kosten für diese Regelversorgung beteiligt sich die hkk mit einem Festzuschuss von 60 Prozent und übernimmt bei niedrigem Einkommen sogar bis zu 100 Prozent. hkk-Versicherte, die in ihrem Bonusheft eine regelmäßige Zahnvorsorge dokumentieren, können noch mehr geltend machen: Bei Vorlage des Bonusheftes erhöht sich der Festzuschuss der hkk um bis zu 15 Prozent. Und wenn es in Sachen Zahnersatz doch eine aufwendigere Versorgung sein soll, kann der Festzuschuss trotzdem in Anspruch genommen werden.

Anträge 2021

Insgesamt
88.245

99,67%
Genehmigt
87.955

0,33%
Abgelehnt
290



Zähne gut – alles gut?

An den Zähnen zeigt sich einmal mehr, wie umfassend in der Natur alles aufeinander abgestimmt ist: Kiefer, Zähne, Lippen und Zunge müssen gesund sein, um harmonisch zusammen arbeiten zu können, damit der Mensch problemlos kauen, beißen, sprechen und atmen kann. Schiefe Zähne oder Beeinträchtigungen wie eine Lippen-Kiefer-Gaumenspalte und anderes mehr können dieses Zusammenspiel erheblich stören. Liegt eine schwere Erkrankung vor oder besteht der Verdacht, dass Fehlstellungen künftig gesundheitliche Schäden hervorrufen könnten, unterstützt die hkk ihre Versicherten im Rahmen einer kieferorthopädischen Behandlung. Die hkk übernimmt 80 Prozent der Kosten – im Falle von Geschwistern, die parallel in Behandlung sind, für das zweite und jedes weitere Kind sogar 90 Prozent – und rechnet diesen Betrag direkt mit der kieferorthopädischen Praxis ab.

Anzahl der kieferorthopädischen Behandlungen im Jahr 2021



... hkk-Versicherten konnte im Jahr 2021 mit einer kieferorthopädischen Behandlung geholfen werden.

Mehr Infos zum Thema auf [hkk.de/kieferorthopaedische-behandlung](https://www.hkk.de/kieferorthopaedische-behandlung)

Den Rest tragen hkk-Versicherte zunächst selbst. Wird der erfolgreiche Abschluss der Behandlung ärztlich bestätigt, erstattet die hkk ihren Versicherten den Eigenanteil.

Wichtig: Der Bundesausschuss der Zahnärzte und Krankenkassen hat definiert, welche Krankheitsbilder einer Behandlung bedürfen. Nur Leistungen, die diese Krankheitsbilder betreffen, können über die Versichertenkarte der gesetzlichen Krankenkassen abgerechnet werden. Auch die Schwere einer Erkrankung ist zu berücksichtigen. Dazu wird nach Behandlungsbedarfsgraden von 1 bis 5 unterschieden. Erst ab Grad 3 darf die hkk Kosten für eine kieferorthopädische Behandlung ihrer Versicherten übernehmen.



Mehr Wissen

hkk Gesundheitsreport: Zuzahlungen für kieferorthopädische Behandlung stark gestiegen

In einer aktuellen Studie haben der Sozial- und Gesundheitswissenschaftler Dr. Bernard Braun (Universität Bremen) und der Kieferorthopäde Dr. Alexander Spasov hkk-versicherte Eltern und Kinder zu ihren Erfahrungen mit ihrer kieferorthopädischen Behandlung befragt und die Antworten mit einer Untersuchung aus dem Jahr 2011 verglichen.

Ein zentrales Ergebnis der Untersuchung war, dass der Anteil „sehr zufriedener“ Kinder und Jugendlicher deutlich gestiegen ist (2011: 42 Prozent vs. 2021: 52 Prozent). Ausschlaggebend dafür waren in erster Linie ein vertrauensvolles Verhältnis zum behandelnden Arzt, eine problemlose und schmerzfreie Behandlung sowie die Verbesserung des Aussehens.

Der Studienvergleich zeigt außerdem, dass Eltern heute deutlich mehr Geld für Zusatzleistungen ausgeben als noch vor zehn Jahren: Mehr als doppelt so viele Eltern (2021: 31 Prozent vs. 2011: 15 Prozent) gaben an, 1.000 bis 2.000 Euro für Zusatzleistungen gezahlt zu haben; etwa 11 Prozent (2011: 3 Prozent) sogar mehr als 2.000 Euro. Kosten von bis zu 500 Euro waren hingegen rückläufig und machen aktuell nur noch einen Anteil von 27 Prozent aus (2011: 50 Prozent).

Der gesamte Report steht auf [hkk.de/gesundheitsreport](https://www.hkk.de/gesundheitsreport) zum Download bereit.

Familiengründung: Aus zwei mach drei – oder mehr

Kaum etwas verändert das Leben so nachhaltig und umfassend wie ein Baby. Die Gründung einer Familie ist für die werdenden Eltern eine spannende Zeit, in der viel Neues auf sie zukommt. Ein Thema ist das Mutterschaftsgeld. hkk-versicherte Mütter, die berufstätig sind oder Arbeitslosengeld erhalten, bekommen es ab der sechsten Woche vor Entbindung bis zum Ende der achten Woche nach der Geburt. Sind Mehrlinge unterwegs, verlängert sich dieser Zeitraum um vier Wochen.

Wichtig: In ihrer Arztpraxis erhalten Mütter eine Bescheinigung über den errechneten Entbindungstermin. Auf dessen Rückseite befindet sich der Antrag auf Mutterschaftsgeld. Beides benötigt die hkk vor Beginn der Schutzfrist.

Mutterschaftsgeldfälle im Jahr 2021



... Mal konnte die hkk im Jahr 2021 Mütter mit Mutterschaftsgeld unterstützen.

Hebamme gesucht?

Mit einer Hebammenvermittlung unterstützt die hkk werdende Mütter dabei, eine passende Begleitung für Schwangerschaft und Geburt zu finden.

Mehr auf [hkk.de/hebammenvermittlung](https://www.hkk.de/hebammenvermittlung)



Mehr Wissen

Wie viel Mutterschaftsgeld bekomme ich?

Arbeitnehmerinnen bekommen täglich bis zu 13 Euro von der hkk. Sollte das Nettogehalt höher liegen, tragen Arbeitgeber den Rest. Um Berechnung und Abwicklung kümmert sich die hkk.

Selbstständige erhalten Mutterschaftsgeld in Höhe von 70 Prozent des Arbeitsinkommens, das die hkk ihrer Beitragsberechnung zugrunde legt. Ausschlaggebend ist der letzte Einkommensteuerbescheid, der vor Beginn der Schutzfrist ausgestellt wurde.

Mütter, die Arbeitslosengeld I bekommen, erhalten seitens der hkk Mutterschaftsgeld in gleicher Höhe.

Unterstützung, wenn die Kleinen krank sind

Das Telefon klingelt, die Schule ruft an. Der Nachwuchs ist krank, muss zum Arzt und soll eine Woche lang das Bett hüten. Das bringt den Alltag berufstätiger Eltern oft aus dem Gleichgewicht.

Damit sich Eltern um ihre kranken Kinder kümmern können, zahlt die hkk ihren Versicherten Kinderkrankengeld.

Kinderkrankengeldfälle im Jahr 2021



... Mal konnte die hkk Eltern im Jahr 2021 mit Kinderkrankengeld unterstützen.



Corona im Fokus

Im Zuge von Corona wurde der Leistungsanspruch auf Kinderkrankengeld erweitert. Die hkk unterstützte ihre Versicherten auch dann mit Kinderkrankengeld, wenn Schulen oder Kitas pandemiebedingt teilweise oder komplett schließen mussten.

Dazu ließ sich folgendes Geschehen beobachten:

- Im Jahr 2021 betrug die Anträge auf „Pandemie-Kinderkrankengeld“ ca. 1/3 des Gesamtvolumens, und ca. 2/3 des Gesamtvolumens fielen auf Anträge auf reguläres Kinderkrankengeld.
- Im Durchschnitt wurden zwei bis drei Tage Kinderkrankengeld pro Antrag in Anspruch genommen.
- Insgesamt bearbeitete die hkk im Jahr 2021 bundesweit 53.021 Anträge auf Kinderkrankengeld. Davon entfielen 18.448 Anträge auf „Pandemie-Kinderkrankengeld“. Die Menge der regulären Kinderkrankengeldanträge betrug 34.573.

Mehr Infos zum Thema auf [hkk.de/kinderkrankengeld-ausnahmeregelung](https://www.hkk.de/kinderkrankengeld-ausnahmeregelung)

Gesundheit im Blick: Aktive profitieren doppelt

hkk-Versicherte, die sich ihre eigene Gesundheit auf die Agenda setzen und aktiv werden, können bei der hkk doppelt profitieren. Zum einen im Hinblick auf mehr Lebensqualität und zum anderen über das hkk Bonusprogramm. Im Rahmen dieses Programms werden Gesundheitsaktivitäten wie die Teilnahme an Vorsorgeuntersuchungen oder Sportkursen in einem Bonuspass dokumentiert.

Im Jahr 2021 erhielten die Teilnehmenden auf dieser Basis dann einen Bonus. Je mehr Aktivitäten im Bonuspass verzeichnet sind, desto höher fällt der Bonus aus.

Bereits drei eingetragene Aktivitäten zahlen sich aus. hkk-Versicherte entscheiden selbst, ob sie sich bis zu 150 Euro als Sofortbonus in drei Stufen erstatten lassen möchten oder ob sie stattdessen bis zu 250 Euro Gesundheitsguthaben nutzen, das sie für weitere hkk-Gesundheitsleistungen einsetzen können.

Seit dem 01.01.2022 bietet die hkk den Versicherten auf Grund gesetzlicher Anpassungen ein komplett neues Bonusprogramm an. Hier werden ebenfalls Maßnahmen aus dem Vorsorgebereich (zum Beispiel Vorsorgeuntersuchungen und Schutzimpfungen) und Aktivbereich (Fitness-Studio, Sportverein und vieles mehr) belohnt.

Teilnehmende am Bonusprogramm 2021



**... hkk-Versicherte wurden 2021
im Rahmen des hkk Bonusprogramms
für mehr Gesundheit und Wohlbefinden aktiv.**

Lösungen finden bei Ablehnung von Anträgen

Die Gesundheit ist unser höchstes Gut – daher setzt die hkk alles daran, sich im Sinne der Versicherten zu engagieren. Das gilt für die Krankenversicherung genauso wie für die Pflegeversicherung. Trotzdem gibt es Situationen, in denen Anträge von Versicherten abgelehnt werden müssen. Ist das der Fall, setzen sich die hkk-Mitarbeitenden dafür ein, den Versicherten die Gründe dafür so transparent wie möglich zu erläutern und nach Lösungen zu suchen. Vielleicht fehlen notwendige medizinische Unterlagen oder möglicherweise ist eine alternative Heilbehandlung oder ein anderes Hilfsmittel besser geeignet als das verordnete. Begrenzt werden die Möglichkeiten der hkk, ihren Versicherten Leistungen zu gewähren, durch die Regelungen des Sozialgesetzbuches und anderer Richtlinien. In diesen Fällen bemühen sich die hkk-Mitarbeitenden darum, die Versicherten entsprechend zu beraten.

Musste die hkk ausnahmsweise einen Antrag ablehnen, können hkk-Versicherte Widerspruch gegen den Ablehnungsbescheid einlegen. Dafür haben sie nach Erhalt des Bescheides einen Monat Zeit. Liegt der hkk ein Widerspruch vor, setzen sich die hkk-Mitarbeitenden noch einmal intensiv mit dem Anliegen des Versicherten auseinander, um eine Lösung zu finden. Ist jedoch keine Abhilfe möglich, leitet die zuständige Fachabteilung diesen an den sogenannten „Widerspruchsausschuss“ weiter. Dieses rechtlich unabhängige Gremium überprüft die Entscheidung der hkk. Sobald der Widerspruchsausschuss eine Entscheidung getroffen hat, erhält der hkk-Versicherte entsprechend Rückmeldung.

Sollte der Ablehnungsbescheid der hkk bestätigt worden sein, können hkk-Versicherte in einem weiteren Schritt Klage vor dem Sozialgericht erheben.

Auch dafür haben sie einen Monat Zeit. Das Sozialgericht überprüft die Rechtmäßigkeit der Entscheidung der hkk. Allerdings dauern diese Klageverfahren oftmals mehrere Jahre.

Wichtig: Gegenstand des Klageverfahrens ist der Ablehnungsbescheid der hkk in Gestalt des Widerspruchsbescheides. Sofern dieser Widerspruchsbescheid rechtswidrig und Versicherte dadurch als Kläger in ihren Rechten verletzt sein sollten, hebt das Gericht beides – also Ablehnungs- und Widerspruchsbescheid – auf und verpflichtet die hkk zur Leistungsgewährung.



Mehr Wissen

Was sind Widerspruchsausschüsse?

Widerspruchsausschüsse sind Institutionen der sozialen Selbstverwaltung in der Sozialversicherung. Ihre Mitglieder prüfen Entscheidungen der hkk, gegen die Versicherte Widerspruch eingelegt haben. Im Vordergrund steht dabei insbesondere die Beachtung der persönlichen und sozialen Belange der Versicherten.

Die Mitglieder der Widerspruchsausschüsse von hkk Kranken- und hkk Pflegekasse werden aus den Reihen des hkk-Verwaltungsrates gewählt und arbeiten ehrenamtlich. Dabei handelt es sich um jeweils zwei Mitglieder aus der Gruppe der Versicherten und ein Mitglied aus der Gruppe der Arbeitgeber im Verwaltungsrat. Darüber hinaus haben Mitglieder des Widerspruchsausschusses eine Stellvertreterin oder einen Stellvertreter.

Kompakt: Klagen und Widersprüche bei der hkk

Bei den hier darzustellenden Widerspruchs- und Klagefallzahlen handelt es sich um solche, die einem abgelehnten Antrag auf Leistungen oder Kostenerstattungen (ohne Beiträge/Mitgliedschaft) im Berichtsjahr 2021 folgten und im gleichen Jahr durch eine bestandskräftige Entscheidung des Widerspruchsausschusses oder bereits im Rahmen eines Klageverfahrens abgeschlossen werden konnten. Hierbei ist zu bedenken, dass Klageverfahren oftmals viele Jahre dauern und nur in seltenen Fällen unterjährig beendet werden.

Klagen und Widersprüche hkk Krankenkasse 2021	Anzahl
Widersprüche im Widerspruchsausschuss	904
Teilabhilfe/Abhilfe durch Widerspruchsausschuss	7
Bestätigungen der hkk-Entscheidung durch Widerspruchsausschuss	897
Klagen im Berichtsjahr gegen Widerspruchsbescheide erhoben	102
Davon abgeschlossene Klagen	7
Bestätigungen der hkk-Entscheidung durch Sozialgerichte	4
Sonstige Entscheidungen im sozialgerichtlichen Verfahren (hkk-Entscheidung ganz oder teilweise aufgehoben oder anderweitig beendet)	3

Klagen und Widersprüche hkk Pflegekasse 2021	Anzahl
Widersprüche im Widerspruchsausschuss	222
Teilabhilfe/Abhilfe durch Widerspruchsausschuss	47
Bestätigungen der hkk-Entscheidung durch Widerspruchsausschuss	175
Klagen im Berichtsjahr gegen Widerspruchsbescheide erhoben	34
Davon abgeschlossene Klagen	5
Bestätigungen der hkk-Entscheidung durch Sozialgerichte	4
Sonstige Entscheidungen im sozialgerichtlichen Verfahren (hkk-Entscheidung ganz oder teilweise aufgehoben oder anderweitig beendet)	1

Der Weg zur Klärung



Patientensicherheit. Hauptsache, gut versorgt

Das Gesundheitssystem stellt für jede Bürgerin und für jeden Bürger eine umfassende, qualitativ hochwertige medizinische und pflegerische Versorgung sicher. Da diese von Menschen erbracht wird, ist sie nicht immer fehlerfrei. Daher ist die Patientensicherheit für alle Beteiligten des Gesundheitssystems ein wichtiges Thema.

Auch wenn die hkk nicht unmittelbar an der Patientenversorgung beteiligt ist, so kann sie dennoch aktiv durch Unterstützung ihrer Versicherten im Bereich des Behandlungsfehlermanagements dazu beitragen, die Patientensicherheit zu verbessern. Darüber hinaus kann sie durch die Gestaltung von besonderen Versorgungskonzepten, durch Forschungs- und Beratungstätigkeiten sowie durch digitale Angebote einen wichtigen Beitrag zur Stärkung der Patientensicherheit leisten.

Hilfestellung & Beratung bei Behandlungsfehlern

Die hkk bietet konkrete Hilfsangebote sowie eine ausführliche Beratung für alle Versicherten, die einen Behandlungsfehler vermuten.

Wichtig: Ein Behandlungsfehler – und damit möglicherweise ein Anspruch Betroffener auf Schadenersatz und Schmerzensgeld – ist dann gegeben, wenn eine medizinische Maßnahme allgemein anerkannte fachliche Standards nicht erfüllt und dies gesundheitliche Schäden zur Folge hat. Bei einem begründeten Verdacht begleitet die hkk ihre Versicherten und prüft den Fall anhand der medizinischen Unterlagen. Sollte sich der Verdacht eines Behandlungsfehlers erhärten, gibt die hkk ein unabhängig erstelltes und für ihre Versicherten kostenfreies Gutachten in Auftrag.

Das Behandlungsfehlermanagement ist unter der Hotline **0421 3655 3355** erreichbar. Darüber hinaus hat die hkk eine Broschüre zusammengestellt, die dem Versicherten bei Verdacht auf einen Behandlungsfehler wertvolle Tipps und Informationen an die Hand gibt.

Mehr Infos zum Thema auf hkk.de/behandlungsfehler



Mehr wissen

Was versteht man unter Patientensicherheit?

„Patientensicherheit ist das aus der Perspektive der Patienten bestimmte Maß, in dem handelnde Personen, Berufsgruppen, Teams, Organisationen, Verbände und das Gesundheitssystem

1. einen Zustand aufweisen, in dem UNERWÜNSCHTE Ereignisse selten auftreten, Sicherheitsverhalten gefördert wird und Risiken beherrscht werden,
2. über die Eigenschaft verfügen, Sicherheit als erstrebenswertes Ziel zu erkennen und realistische Optionen zur Verbesserung umzusetzen, und
3. in der Lage sind, ihre Innovationskompetenz in den Dienst der Verwirklichung von Sicherheit zu stellen.“

(Quelle APS-Weißbuch, 2018

www.aps-ev.de/wp-content/uploads/2018/08/APS-Weissbuch-Patientensicherheit_ExSummary_deutsch.pdf)

Behandlungsfehlerfälle im Jahr 2021



... Mal beriet und begleitete die hkk im Jahr 2021 ihre Versicherten im Bereich Behandlungsfehler.

Shared-Decision-Making: Dialog auf Augenhöhe

Bei Shared-Decision-Making (SDM) geht es um eine partizipative Entscheidungsfindung, die in der Kommunikation zwischen Arzt und Patient zum Einsatz kommt. Ziel ist es, eine gemeinsame Behandlungsentscheidung zu treffen. Dazu informiert der Arzt den Betroffenen über die Krankheitssituation und die Handlungsmöglichkeiten. Anschließend tauschen beide ihre Erfahrungen und Präferenzen miteinander aus und treffen gemeinsam eine Behandlungsentscheidung.

Eine Kommunikation auf Augenhöhe schafft eine vertrauensvolle Atmosphäre, die es ermöglicht, Dinge offen anzusprechen – auch Behandlungsfehler werden so schneller aufgedeckt. Auf diese Weise erhöht Shared-Decision-Making die Patientensicherheit.

Auch die Weltgesundheitsorganisation fordert im Rahmen ihres Globalen Aktionsplans Patientensicherheit 2021-2030 die Stärkung der Patientensouveränität mittels partizipativer Entscheidungsfindung (Shared-Decision-Making).

Die hkk hat Shared-Decision-Making im Rahmen der Hausarztzentrierten Versorgung in Bremen in Kooperation mit dem Universitätsklinikum Schleswig-Holstein bereits umgesetzt. Für dieses Versorgungskonzept erhielten sie 2019 sogar den MSD Gesundheitspreis.

Zweitmeinung bei Rücken-Operationen

Darüber hinaus können hkk-Versicherte sich für eine bevorstehende Operation im Rückenbereich eine Zweitmeinung durch ein Spezialistenteam einholen. Dafür hat die hkk einen Versorgungsvertrag mit über 30 Schmerzzentren in ganz Deutschland geschlossen.

Durch dieses Versorgungsangebot unterstützt die hkk ihre Versicherten bei der Wahl der bestmöglichen Therapie, da sie mittels der Zweitmeinung eine bessere Entscheidungsgrundlage erhalten. Gleichzeitig soll die Anzahl unnötiger Operationen reduziert werden.

Maßnahmen zur Arzneimitteltherapiesicherheit

Unter Arzneimitteltherapiesicherheit (AMTS) sind alle Maßnahmen zu verstehen, die Medikationsfehler und damit vermeidbare Risiken für Patienten minimieren. Arzneimitteltherapiesicherheit ist dementsprechend ein wichtiger Baustein der Patientensicherheit, für den sich die hkk einsetzt.

So ist die hkk an der Entwicklung des Bitmarck-Projekts „Gesundheitscockpit“ beteiligt. Ziel ist es, die nach und nach in der elektronischen Patientenakte (ePA) verfügbaren medizinischen Informationen für die hkk-Versicherten nutzbar zu machen.

So soll auch ein Medikationsmodul aufgenommen werden. Über diese App können dann eigene Medikationspläne mit Erinnerungsfunktion für die Einnahme erstellt werden. Ein Wechselwirkungscheck kann als Grundlage für eine ärztliche oder apothekerliche Beratung dienen.

Passend dazu bietet die hkk den Service der medizinischen Beratungshotline „hkk med“ kostenlos unter **0800 2555 445** (24 Stunden/7 Tage die Woche) an. Ein hkk-Team aus Fachärzten, Zahnärzten, Apothekern und Krankenpflegern hat Antworten auf Fragen rund um Ihre Gesundheit, auch zu Themen der Arzneimitteltherapiesicherheit (Wechselwirkungen, korrekte Einnahme etc.).

Neben den genannten Aktivitäten hat die hkk über ihren Dachverband, den Verband der Ersatzkassen, gemeinsam mit der Kassenärztlichen Bundesvereinigung und acht Kassenärztlichen Vereinigungen sowie zahlreichen Fachärzten das Innovationsfonds-Projekt „RESIST – Resistenzvermeidung durch adäquaten Antibiotikaeinsatz bei akuten Atemwegsinfektionen“ durchgeführt. Das Projekt zur Stärkung der Arzneimitteltherapiesicherheit wurde vom Institut für Allgemeinmedizin der Universitätsmedizin Rostock sowie dem Zentralinstitut für die kassenärztliche Versorgung (Zi) wissenschaftlich begleitet. Ziel hierbei ist, den Antibiotikaeinsatz bei akuten Atemwegsinfekten in der ambulanten vertragsärztlichen Versorgung zu optimieren. Die Ergebnisse zeigen, dass eine verbesserte Versorgungsqualität mit Antibiotika erreichbar ist. Dies leistet einen wichtigen Beitrag dazu, Antibiotikaresistenzen zu vermeiden, damit Antibiotika auch in Zukunft bei schweren bakteriellen Infektionen wirksam sind.

Forschung: Stärkung der Patientensouveränität

Das Thema Patientensicherheit hat auch in den Forschungsaktivitäten der hkk einen besonderen Stellenwert. So wurde aktuell im Rahmen einer Forschungsförderung der Opioid-Report unter der Leitung des renommierten Arzneimittelexperten Prof. Dr. Gerd Glaeske veröffentlicht. Opioide sind starke Schmerzmittel wie Morphin und Fentanyl, die nur in besonders schwerwiegenden Fällen – beispielsweise in der Krebstherapie – eingesetzt werden sollen. In Deutschland werden sie jedoch mittlerweile überwiegend Patienten mit Rückenbeschwerden und Arthrose verordnet. Das Forschungsteam kritisiert im Report einen zu leichtfertigen Umgang bei der Verordnung von Opioiden und fordert eine stärkere Aufklärung über die Suchtgefahr.

Die Veröffentlichung dieser Forschungsergebnisse dient dazu, die Patientensouveränität zu stärken und Verbesserungen in der Versorgung zu erzeugen. Denn indem Patienten Informationen und Wissen zur Verfügung gestellt werden, sind sie besser in der Lage, aktiv an Entscheidungen teilzunehmen.



Mehr wissen

- Broschüre Behandlungsfehlermanagement:
hkk.de/behandlungsfehler
- Globaler Aktionsplan für Patientensicherheit 2021-2030:
www.bundesgesundheitsministerium.de/fileadmin/Dateien/3_Downloads/P/Patientensicherheit/WHO_Global_Patient_Safety_Action_Plan_2021-2030_DE.pdf
- hkk Gesundheitsreports:
hkk.de/gesundheitsreport
- Aktionsbündnis Patientensicherheit (APS):
www.aps-ev.de

Unterstützenswerte Strukturen: Das Aktionsbündnis Patientensicherheit e. V. (APS)

Die hkk unterstützt das Aktionsbündnis Patientensicherheit e.V. finanziell durch ihre dortige Premium-Kooperations-Partnerschaft. Im Rahmen dieses Bündnisses sind alle relevanten Akteure aus dem Bereich Patientensicherheit in Deutschland miteinander vernetzt und erarbeiten zusammen konkrete Handlungsempfehlungen zur Förderung von Patientensicherheit. Das APS engagiert sich für die Förderung der Patientensicherheit als Leitprinzip im Gesundheitswesen und übernimmt die Vorreiterrolle zur Umsetzung des globalen Aktionsplans der WHO.

Mitglied im



Ihre Zufriedenheit ist uns wichtig!

Dieser Grundsatz ist die Basis unserer täglichen Arbeit. Nicht immer gelingt es uns, die Erwartungen unserer Kunden zu erfüllen. Äußert ein Kunde seinen Unmut, verstehen wir dies als Gelegenheit, die Gründe zu erfahren und gemeinsam eine Lösung zu finden. Erklärtes Ziel der hkk ist es, das Anliegen des Kunden im besten Fall sofort zu klären oder zumindest zeitnah eine Rückmeldung zu geben.

Darüber hinaus sind Kritik und Anregungen für uns eine wertvolle Informationsquelle. Sie werden regelmäßig ausgewertet, um die vom Kunden kritisch wahrgenommenen Themen aufzuzeigen und mögliche Ursachen aufzudecken. Die gewonnenen Erkenntnisse nutzen wir, um Produkte und Leistungen sowie Prozesse und Services kontinuierlich zu optimieren. Dies geschieht im regelmäßigen Austausch mit den hkk-Fachabteilungen.

Den Ansprüchen der Kunden gerecht zu werden und für ein hohes Maß an Zufriedenheit zu sorgen, ist ein dauerhafter Prozess, an dem die hkk mit viel Engagement arbeitet.

Mehr Infos zum Thema auf [hkk.de/kundenfeedback](https://www.hkk.de/kundenfeedback)

Wichtig: Jede Kritik und Anregung sowie alle dazugehörigen Bearbeitungsschritte werden zentral in einem System dokumentiert. Alle hkk-Mitarbeitenden können auf diese Informationen zugreifen und sind somit bei Rückfragen jederzeit auskunftsfähig. Die erfassten Informationen liefern außerdem die Grundlage für zukünftige Auswertungen und Analysen.



Mehr Wissen

Wie erreichen uns Ihre Kritik und Ihre Anregungen?

Unsere Kunden können zwischen vielfältigen Möglichkeiten wählen, mit der hkk in Kontakt zu treten. Da viele Kunden den telefonischen Kontakt bevorzugen, bietet die hkk zusätzlich eine spezielle Hotline für **Kritik und Anregungen** an, die unter der kostenlosen Rufnummer **0800 1455-255** erreichbar ist. Wer sein Anliegen lieber schriftlich formuliert, kann dies ganz einfach über die App oder Website via **Kontaktformular für Kritik und Anregungen** tun.



Prävention in herausfordernden Zeiten

Besonders im Jahr 2021 hat die Pandemie gezeigt, wie sehr Gesundheit und Wohlbefinden unser gesamtgesellschaftliches Leben beeinflussen. Faktoren wie Gesundheit, Bildung, Einkommen, sozialer Zusammenhalt und die Wohn- und Lebenssituation stehen dabei in einem direkten Zusammenhang und bedingen sich gegenseitig. Damit wir trotz all dieser Bedingungen gesund werden oder bleiben können, ist es für eine nachhaltig orientierte Prävention und Förderung der Gesundheit elementar neben der körperlichen Gesundheit zusätzliche Elemente einzubeziehen. Zukunftsweisende Prävention und die Förderung von Gesundheit nach methodisch innovativen Regeln beinhaltet ergänzend Aspekte der sich teilweise stark verändernden Umwelt.

Für Jugendliche und (junge) Erwachsene aber auch junge Familien entwickelt die hkk insbesondere interaktive Angebote stetig weiter - und hat dabei Mediennutzung und lebensnahe Settings im Fokus. Hier konnten in Zusammenarbeit mit Suchtexperten Formate entwickelt werden, die zusätzlichen Krisen wie Vereinsamung oder Medien-sucht aktiv entgegenwirken. Auf die Zielgruppe und die Pandemie-Gegebenheiten angepasst basieren die Formate auf einer vertretbaren Nutzung neuer Medien. Besonders hervorzuheben sind hier Projekte wie der Kreativwettbewerb „Ausweg gesucht“, der Schülerwettbewerb „Color your life“ oder die interaktive Theaterarbeit „Wilde Bühne“.

Die hkk setzt auf eine aktive Auseinandersetzung mit (körperlichen) Krisen, Herausforderungen und Hilfsangeboten, die potenziell Betroffene zum Beispiel mögliche Suchtgefahren schon im Vorfeld erkennen und eigene Lösungsmöglichkeiten und Resilienzen mit erfahrenen Begleiterinnen und Begleitern selber erarbeiten lässt.

In einer Pandemie die Grenzen zwischen den Bereichen Arbeit, Schule und privater Lebenswelt nicht komplett verschwimmen zu lassen, ist sicherlich herausfordernd. Allerdings können Themen wie Selbsthilfe oder Präventionsstrategien im Online-Zeitalter eine wertvolle Strahlwirkung in die jeweils eine oder andere Lebenssituation haben. So lassen sich sicher Synergieeffekte betrachten: Learnings aus dem betrieblichen Alltag können vielleicht beim Home Schooling helfen oder umgekehrt.

Die Schule prägt dabei wie kaum ein anderer Ort unser gesamtes Leben. Zusammen sein mit Anderen, ständige Anforderungen durch Lernen und Noten, Stress in und durch die Schule, gesund essen in den Pausen, bzw. zu Hause, sind nur eine kleine Auswahl an Themen. Hiervon sind die Kinder und Jugendlichen ebenso betroffen wie die Familie und die Lehrkräfte oder Erzieherinnen und Erzieher. Stressmanagement aber auch Teamentwicklung in den Klassen bis hin zu Ernährungstipps für Kita-Gruppen sollen helfen, diese wichtige Zeit in unserem Leben zu meistern. In Zusammenarbeit mit anderen Fachinstituten unterstützt die hkk Schulen und Familien mit speziellen Angeboten und Projekten. Im Settingprojekt „Gesund Leben Lernen (GLL)“ wurde der Online-Workshop für Schulleitungsangehörige erfolgreich umgesetzt. Die Online-Impulsworkshop-Reihe für Lehrkräfte wurden für die aktuell teilnehmenden GLL-Schulen geplant und 2021 gestartet. In aufeinander aufbauenden Workshops erhalten die Lehrkräfte fundierte und praxisnahe Tipps zur Stärkung ihrer psychischen Gesundheit und Resilienz.

hkk Prävention - Zahlen und Daten 2021

Betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM):

- ca. 130 Unternehmen werden im Rahmen eines ganzheitlichen BGM von der hkk betreut
- 301 Interventionen
- 7.458 direkt erreichte Beschäftigte
- 43 teilnehmende Betriebe bei der „Gesunde Unternehmen Challenge 2020“ der hkk mit 16.042 Beschäftigten

Nichtbetriebliche Lebenswelten:

- Projekte in über 250 Einrichtungen mit insgesamt 41.500 erreichten Kindern, Jugendlichen, Eltern, Lehrkräften, Erzieherinnen und Erziehern

Nichtbetriebliche Lebenswelten



... Kinder, Jugendliche, Eltern, Lehrkräfte,
Erzieherinnen und Erzieher.

Selbsthilfe:

- Die hkk unterstützte 32 Projekte von Selbsthilfegruppen, Selbsthilfeorganisationen oder Selbsthilfekontaktstellen in Bremen und Niedersachsen. Einzelne Projekte finden wegen der Corona-Pandemie erst im Jahr 2022 statt.



Mediennutzung im Fokus

Color Your Life 2022

Die Auseinandersetzung mit dem Thema Gesundheit ist für junge Leute langweilig? Von wegen: Das präventive Projekt „Color your Life“ hat einen Weg gefunden, Jugendliche richtig anzusprechen: Schülerinnen und Schüler produzieren Filme in Kleingruppen zu einem selbstgewählten Thema mit Gesundheitsbezug.

Hierfür setzen sie sich in einer Projektwoche intensiv und kreativ mit ihrem Thema auseinander. „Dazu haben Schülerinnen und Schüler wohl nur selten die Gelegenheit, dies angeleitet zu tun und dabei noch etwas entstehen zu lassen: einen Film, den sie ganz allein produziert und realisiert haben“, erklärt die Medienagentur, die das Filmprojekt fachlich begleitet. „Vom Thema zur Idee über den Dreh bis zum Schnitt. Alles daran ist 100 Prozent sie selbst“.

Geht es noch transparenter? Aber ja!

Sie haben Fragen, die über die hier veröffentlichten Informationen hinausgehen? Neben diesem Transparenzbericht veröffentlicht die hkk regelmäßig **Geschäfts- und Quartalsberichte** oder bereitet in Zusammenarbeit mit externen Forschungsinstituten **hkk Gesundheitsreports** zu unterschiedlichen Schwerpunkten auf.

Im Jahr 2021 standen dabei die Themen „psychische Folgen durch Corona“, „Gripeschutzimpfung“ sowie das „Corona-Kinderkrankengeld“ im Mittelpunkt.

Einzusehen sind diese Berichte und Reports auf [hkk.de/geschaeftsbericht](https://www.hkk.de/geschaeftsbericht) beziehungsweise auf [hkk.de/gesundheitsreports](https://www.hkk.de/gesundheitsreports)



Wenn Sie Fragen, Anregungen oder Kritik zum **hkk Transparenzbericht 2022** haben, nehmen Sie bitte Kontakt mit uns auf.

Unser Ziel ist es, uns zum Wohl unserer Versicherten und Mitarbeitenden ständig zu verbessern. Dazu sind externe Perspektive und Expertise ebenso willkommen wie wertvoll.

Impressum

hkk Krankenkasse

Martinistraße 26
28195 Bremen
Tel. 0421 3655-0
Fax 0421 3655-3700

info@hkk.de
www.hkk.de

Projektleitung

Rebecca Lookhof

Redaktion

Kristy Stahlberg
Simone Chimm

Bildnachweise

Titel, S. 2 und Rückseite: sasirin pamai © gettyimages,
S. 4: Maylim © shutterstock,
S. 5: VacharapongW © gettyimages,
S. 8: Bojan89 © gettyimages,
S. 9: tsyhun © shutterstock,
S. 10: Geber86 © gettyimages,
S. 13: fizkes © shutterstock, Maica © gettyimages,
Marina Demkina / EyeEm © gettyimages,
S. 19: kupicoo © gettyimages,
S. 20: fizkes © gettyimages,
S. 21: Witthaya Prasongsin © gettyimages,
S. 23: Cecilie_Arcurs © gettyimages,
S. 26: Maskot © gettyimages,
S. 27: Complexio © gettyimages,
S. 29: megaflopp © gettyimages

Veröffentlicht im September 2022

[hkk.de](https://www.hkk.de)

Stand: September 2022. Aktuelle Infos finden Sie auf [hkk.de](https://www.hkk.de)

hkk91431 (09/22)

