



**IKK CLASSIC**

# QUALITÄTSBERICHT 2021



Offenheit und Transparenz gehören zu unserem Markenkern. Deswegen veröffentlichen wir einmal im Jahr Zahlen, Daten und Fakten zu unseren Leistungen und Services für das vorhergehende Jahr. Unser Ziel: Ihnen verständlich und transparent einen Überblick über unsere Arbeit zu geben. Denn Ihre Gesundheit ist unser Handwerk.

## Inhaltsverzeichnis

<b>Thema</b>	<b>Seite</b>
Behandlungsfehler	<b>2-3</b>
Berufskrankheiten	<b>4-5</b>
Besondere Versorgungsformen	<b>6-7</b>
Haushaltshilfe	<b>8</b>
Häusliche Krankenpflege	<b>9</b>
Hilfsmittel	<b>10</b>
Kinderpflegekrankengeld	<b>11-12</b>
Krankengeld	<b>13</b>
Onlinefiliale	<b>14</b>
Pflege	<b>15-16</b>
Prävention BGM	<b>17-18</b>
Prävention Individual	<b>19</b>
Rehabilitation	<b>20</b>
Vorsorgeleistungen	<b>21</b>
Widersprüche	<b>22</b>
Zahnersatz	<b>23</b>

# Behandlungsfehler

Als Behandlungsfehler wird ein Verstoß des medizinischen Fachpersonals gegen anerkannte medizinische Standards und ärztliche Sorgfaltspflichten bezeichnet. Ein Behandlungsfehler kann nicht nur Ärztinnen und Ärzten unterlaufen, sondern auch Physiotherapeutinnen und -therapeuten, dem Pflegepersonal, Hebammen oder Heilpraktikerinnen und Heilpraktikern.

Verdachtsfälle: **996**

Anzahl der unterstützten Kundinnen und Kunden bei einem Verdacht auf einen Behandlungsfehler pro 100.000

Versicherte: **136**

Erfolgsquote: **22%**



## Was sind Behandlungsfehler?

Es gibt mindestens 20 verschiedene Arten von Behandlungsfehlern, u. a.:

- unzureichende oder fehlende Aufklärung über die Risiken der Behandlung
- eine notwendige Behandlung wird versäumt
- Fehler bei der Auswahl der Behandlungsmethode, bei der Therapie oder bei der Nachsorge
- nach Operationen verbleibt ein Fremdkörper im Körper
- Gesundheitsschaden aufgrund eines Fehlers in der Organisation

## Was leistet die IKK classic?

Die IKK classic sieht sich beim Thema Patientenschutz und Patientensicherheit in der Verantwortung gegenüber ihren Versicherten. Für betroffene Patientinnen bzw. Patienten ist die Beurteilung, ob ein Behandlungsfehler vorliegt oder nicht, sehr schwierig, da diese oft gleichzeitig von massiven gesundheitlichen Einschränkungen betroffen sind.

Das Expertenteam der IKK classic unterstützt und berät die Versicherten deshalb mit umfassender Fachkompetenz, um den Verdacht auf einen möglichen Behandlungsfehler oder Schäden, die durch Medizinprodukte entstanden sind, zu klären. Die IKK classic legt dabei großen Wert auf eine proaktive und umsichtige Aufklärung der Versicherten, um Betroffenen zu ihrem Recht zu verhelfen.

Mit einer umfassenden Informationspolitik wollen wir dazu beitragen, die Dunkelziffer der Behandlungsfehler zu minimieren. Nur wenn Behandlungsfehler konsequent offengelegt, systematisch erfasst und ausgewertet werden, kann aus ihnen gelernt und können diese in Zukunft vermieden werden.

[Zur Leistungsseite Behandlungsfehler →](#)

### Wie wird die Leistung gewährt?

Sobald das Expertenteam der IKK classic von einem Verdacht erfährt, führt es mit den betroffenen Versicherten ein Beratungsgespräch und klärt sie über ihre Rechte und den Ablauf der Behandlungsfehlerprüfung auf. Gemeinsam wird das weitere Vorgehen abgestimmt. Den Versicherten wird im Anschluss an die Erstberatung ein Erhebungsbogen zur weiteren Ermittlung der Geschehnisse zugesandt. Außerdem erhalten die Betroffenen datenschutzrechtliche Einwilligungserklärungen zur Unterschrift, damit die ärztlichen Unterlagen bei allen behandelnden Ärztinnen und Ärzten bzw. Krankenhäusern und weiteren Behandlern angefordert werden können.

Liegen alle Behandlungsunterlagen vor, wird der interessensneutrale Medizinische Dienst um eine ärztliche Stellungnahme bzw. um ein medizinisches Gutachten zum individuellen Fall gebeten. Dieses Verfahren ist für die Versicherten kostenfrei.

Sobald der IKK classic das Gutachten vorliegt, sichtet das Expertenteam dieses und sendet es den Versicherten zu, um die weitere Vorgehensweise gemeinsam zu besprechen.

Bestätigt das Gutachten den Behandlungsfehlerverdacht, stehen den Versicherten möglicherweise Schadenersatzansprüche zu. Das Expertenteam der IKK classic berät die Versicherten fallindividuell zu Rechtslage, Verjährungsfristen und unterstützt bei der Suche nach einem Fachanwalt für Medizinrecht oder Gutachter- und Schlichtungsstellen der Ärztekammer. Letztere bieten den Versicherten eine Alternative zum Rechtsweg und sind ebenfalls kostenlos.

### Besondere Leistungen

Für die Beratung der Versicherten bietet die IKK classic verschiedene Kontaktwege: Über die Behandlungsfehler-Hotline mit der Rufnummer 0800 644 6441 ist das Expertenteam direkt telefonisch erreichbar. Zudem besteht die Möglichkeit, eine Beratung über das **Kontaktformular** zum Thema Behandlungsfehler anzufordern. Oder die Versicherten übermitteln den Erhebungsbogen in der **Onlinefiliale** oder in der **IKK App** digital.

Beim Ausfüllen von Erhebungsbogen und datenschutzrechtlicher Einwilligungserklärung stehen den Versicherten fest benannte Ansprechpartnerinnen und -partner zur Verfügung. Diese begleiten die Versicherten während der gesamten Behandlungsfehlerprüfung und stehen ebenfalls für Fragen, auch zum Ablauf der Rechtsverfolgung zur Verfügung. Im Austausch mit den Versicherten informieren die Ansprechpartnerinnen und -partner regelmäßig über den Sachstand und das weitere Vorgehen.

Im Zusammenhang mit der Unterstützung bei Behandlungsfehlern ist sich die IKK classic ebenfalls der Bedeutung der psychosozialen Begleitung der Versicherten in den Beratungsgesprächen bewusst. Daher steht auch dieser Aspekt bei der aktiven Unterstützung der Versicherten im Fokus.

# Berufskrankheiten

Eine Berufskrankheit wird durch eine besondere Belastung im Beruf oder am Arbeitsplatz verursacht. Zu den Einflussfaktoren zählen beispielsweise der Umgang mit Schadstoffen, die Einwirkung von Sonneneinstrahlung oder ein hoher Lärmpegel am Arbeitsplatz.

Aktive Verdachtsfälle: **11.394**

Anzahl der unterstützten Kundinnen und Kunden bei einem Verdacht auf eine Berufskrankheit pro 100.000

Versicherte: **60**

Anzahl Anerkennungen von Berufskrankheiten: **1.162**



## Was sind Berufskrankheiten?

Berufskrankheiten entwickeln sich häufig erst über viele Jahre hinweg, wobei der Zusammenhang zwischen Arbeit und Erkrankung nicht immer eindeutig ist, beispielsweise in einem durch Asbest belasteten Arbeitsumfeld. Aktuell gibt es nach der Berufskrankheitenverordnung 82 anerkannte Berufskrankheiten.

## Was leistet die IKK classic?

Als handwerksnahe Kasse haben wir gegenüber unseren Kundinnen und Kunden eine besondere Verantwortung. Handwerkerinnen und Handwerker sind wesentlich häufiger von Berufskrankheiten betroffen. Die IKK classic legt großen Wert auf eine proaktive und umsichtige Aufklärung, um mögliche Berufskrankheiten frühzeitig zu erkennen und Betroffene auf Augenhöhe zu ihrem Recht und ihren Leistungsansprüchen zu verhelfen. Spezialisierte und erfahrene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der IKK classic unterstützen die Versicherten und helfen dabei, einen Verdacht auf eine mögliche Berufskrankheit zu klären.

Seit 2018 baut die IKK classic ihr Unterstützungsangebot kontinuierlich aus, indem sie auf ein eigenes Fallmanagement setzt. Damit werden eigeninitiativ Verdachtsfälle von Berufskrankheiten aufgespürt, die sonst möglicherweise wegen fehlender Handlungsroutinen und arbeitsmedizinischer Kenntnisse nicht aufgefallen wären.

[Zur Leistungsseite Berufskrankheiten](#) →

### Wie wird die Leistung gewährt?

In der Regel meldet die Ärztin bzw. der Arzt dem zuständigen Unfallversicherungsträger den Verdacht auf eine Berufskrankheit. Dazu sind Medizinerinnen und Mediziner, genau wie Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber, die Krankenkasse und die Rentenversicherung, verpflichtet. Auch Betroffene und ihre Angehörigen sowie Arbeitskolleginnen und -kollegen oder Betriebsärztinnen und -ärzte haben das Recht, einen Verdachtsfall anzuzeigen und ein Anerkennungsverfahren zu initiieren.

Um Vorgänge proaktiv aufzugreifen, setzt die IKK classic auf eigens entwickelte EDV-gestützte Auswertungen. Bei begründeten Verdachtsfällen suchen die Fallmanagerinnen und Fallmanager das persönliche Gespräch mit den Betroffenen, erläutern die Hintergründe und bitten um weitere Informationen zu Krankheitsbild und bisherigem Arbeitsleben. Konkretisiert sich der Verdacht, erstattet die IKK classic Anzeige auf Annahme einer möglichen Berufskrankheit bei der zuständigen Berufsgenossenschaft.

Im Anerkennungsfall profitiert in erster Linie der oder die Versicherte, da bei einer Berufskrankheit ein erweiterter gesetzlicher Versorgungsgrundsatz gilt. Anders als in der gesetzlichen Krankenversicherung unterliegt die Versorgung keiner wirtschaftlichkeitsorientierten Einschränkung. Auch Zuzahlungen oder Eigenanteile der Versicherten entfallen, die Behandlung erfolgt in ausgewählten Einrichtungen und wenn erforderlich, werden Umschulungsmaßnahmen finanziert oder Rentenleistungen gewährt.

### Besondere Leistungen

Für die Beratung unserer Kundinnen und Kunden bieten wir verschiedene Kontaktwege. Über die Berufskrankheiten-Hotline **02162 912-245820** sind die Fallmanagerinnen und Fallmanager direkt erreichbar. Zudem besteht die Möglichkeit, über das **Kontaktformular** eine Beratung zum Thema Berufskrankheiten anzufordern. Die Rückmeldung erfolgt je nach Kundenwunsch per Rückruf oder E-Mail.

Um den Verdacht auf eine Berufskrankheit zu konkretisieren, erhält die Kundin oder der Kunde einen von der IKK classic eigens für die jeweilige zu prüfende Berufskrankheit entwickelten Fragebogen, der die beruflichen Einflussfaktoren von schädigenden Stoffen oder Tätigkeiten abfragt. Alternativ zum Papierfragebogen können Versicherte diesen Fragebogen auch online ausfüllen und abgeben. Ein Formular-Assistent führt auf einer besonders gesicherten Website von einer relevanten Frage zur nächsten.

Während des Feststellungsverfahrens helfen die Fallmanagerinnen und Fallmanager der IKK classic bei Antragstellung und Ausfüllen der Fragebögen, achten auf eine vollständige Erhebung der Arbeitsvorgeschichte, bewerten die Entscheidung der Berufsgenossenschaft, holen Sachverständigengutachten beim Medizinischen Dienst ein und unterstützen auch, wenn Betroffene in Widerspruch gehen oder gar eine Klage vor dem Sozialgericht in Erwägung ziehen.

# Besondere Versorgungsformen

Eine optimale Versorgung unserer Versicherten ist unser Hauptanliegen. Wir ergänzen die Regelversorgung durch gezielte Angebote sinnvoll und mit Augenmaß durch innovative Versorgungsangebote – zugeschnitten auf die individuellen Bedürfnisse unserer Versicherten.

Teilnehmende aller genannten Angebote: **817.000**



## Was leistet die IKK classic?

Die IKK classic bietet eine Vielzahl von besonderen Versorgungsleistungen.

- **IKK Promed:** Es handelt sich um strukturierte Behandlungsprogramme für chronisch Kranke, sogenannte Disease-Management-Programme, kurz DMP. In diesen Behandlungsprogrammen stimmen Ärztinnen und Ärzte sowie Therapeutinnen und Therapeuten die Behandlungsschritte eng untereinander ab.
- **Hausarztprogramm:** Ziel der Hausarztzentrierten Versorgung (kurz HzV) ist es, flächendeckend die hausärztliche Versorgung in besonders hoher Qualität zu gewährleisten und die zentrale Steuerungs- und Koordinierungsfunktion der Hausärztinnen und Hausärzte zu stärken. Das Hausarztprogramm ist insbesondere für Patientinnen und Patienten interessant, die häufiger ärztliche Behandlung benötigen.
- **Selektivverträge:** Die Verträge zur besonderen Versorgung vernetzen verschiedene Leistungssektoren miteinander und ermöglichen eine interdisziplinäre, fachübergreifende Versorgung. Darüber hinaus können diese Verträge — unter Beteiligung von Vertragsärztinnen und -ärzten oder deren Gemeinschaften — besondere ambulante ärztliche Versorgungsaufträge regeln.
- **Case Management:** Die IKK classic unterstützt Versicherte mit besonderen Versorgungsbedürfnissen differenziert und individuell, um eine ganzheitliche Versorgung sicherzustellen.

## Wie wird die Leistung gewährt?

Versicherte unterschreiben eine Teilnahmeerklärung bei niedergelassenen Ärztinnen bzw. Ärzten. Je nach Versorgung sind vorherige Untersuchungen durch die behandelnde Arztpraxis erforderlich. Die Teilnahme ist freiwillig und kostenlos.

### Besondere Leistungen

Die IKK classic bietet eine Reihe von besonderen Leistungen, die die Versorgung der Versicherten ergänzen. Beispielhaft stellen wir einige Leistungen vor:

- **Intensivierte Versichertenbetreuung:** Die IKK classic unterstützt die DMP-Teilnahme bei indikationsbezogenen auffälligen Befunden durch eine gezielte telefonische Gesundheitsberatung. Ziel ist es, die Therapiemitarbeit zu stärken und möglichen Fehlentwicklungen frühzeitig entgegenzuwirken.
- **Entlassmanagement:** Die IKK classic unterstützt Krankenhäuser, Rehabilitationseinrichtungen und Sozialdienste beim Entlassmanagement der Patientinnen und Patienten. Ziel des Entlassmanagements ist es, eine patientenindividuelle und sektorenübergreifende Versorgung in der nachstationären Anschlussbehandlung sicherzustellen.
- **Selektivverträge zum Krankheitsbild der Lungenerkrankung COPD:** Gegenstand der Verträge ist die frühzeitige Diagnostik und intensive Behandlung von Patientinnen und Patienten mit COPD. In diversen Versorgungsmodulen erfolgt eine kooperative Zusammenarbeit von haus- und fachärztlichen Praxen, um die Versorgungsqualität der an COPD Erkrankten zu verbessern.

# Haushaltshilfe

Wenn Mutter oder Vater krankheitsbedingt ausfallen, türmen sich Wäscheberge, sauberes Geschirr ist Mangelware und niemand steht bereit, um die Kinder abzuholen. Die IKK classic leistet in derartigen Fällen Unterstützung in Form einer Haushaltshilfe, die diese Aufgaben übernehmen kann.

Gestellte Anträge: **8.234**  
Genehmigungsquote: **86%**  
Eingelegte Widersprüche: **204**  
Widerspruchsquote: **2,5%**



## Was leistet die IKK classic?

Haushaltshilfe erhalten Versicherte für die Dauer von bis zu 4 Wochen, wenn der eigene Haushalt wegen eines Krankenhaus- oder Kuraufenthalts, aufgrund einer schweren Krankheit oder der akuten Verschlimmerung einer Krankheit nicht weitergeführt werden kann. Lebt im Haushalt ein Kind, das jünger als 14 Jahre oder behindert und auf Hilfe angewiesen ist, wird Haushaltshilfe für 26 Wochen erbracht. Wir unterstützen dabei über die vom Gesetzgeber festgelegte Altersbegrenzung hinaus. Übernommen werden die Kosten der Haushaltshilfe, ggf. abzüglich einer Zuzahlung pro Kalendertag.

[Zur Leistungsseite Haushaltshilfe →](#)

## Wie wird die Leistung gewährt?

Die Leistung wird auf Antrag gewährt. Wurde der Anspruch durch uns festgestellt, gibt es verschiedene Szenarien: Fiel die Entscheidung auf einen Vertragspartner, wickeln wir die komplette Leistung direkt mit dem Vertragspartner ab. Wurde die Haushaltshilfe selbst beschafft oder im Familien- oder Bekanntenkreis organisiert, erstatten wir die Kosten in den genehmigten Grenzen.

# Häusliche Krankenpflege

Die häusliche Krankenpflege hat das Ziel, den Versicherten eine sonst erforderliche Krankenhausbehandlung zu ersparen beziehungsweise diese abzukürzen (Krankenhausvermeidungspflege). Auch bei akuter Verschlimmerung einer Krankheit, insbesondere nach einem Krankenhausaufenthalt oder einer ambulanten Operation ist die Inanspruchnahme häuslicher Krankenpflege möglich (Sicherungs- oder Unterstützungspflege).

Gestellte Anträge: **201.264**  
Genehmigungsquote: **97%**  
Eingelegte Widersprüche: **224**  
Widerspruchsquote: **0,1%**



## Was leistet die IKK classic?

Wer zu Hause medizinisch versorgt wird und zusätzlich Krankenpflege durch eine qualifizierte Pflegekraft benötigt, wird durch die IKK classic unterstützt.

- **Behandlungspflege:** Die Behandlungspflege wird von Patientinnen und Patienten am häufigsten benötigt. Ihr Ziel ist die Sicherung der ärztlichen Behandlung. Dazu zählen ausschließlich medizinische Hilfeleistungen, die nicht von einer Ärztin oder einem Arzt erbracht werden müssen, wie das Verabreichen von Injektionen, ein Verbandswechsel oder die Dekubitusversorgung.
- **Grundpflege:** Die Grundpflege beinhaltet pflegerische Leistungen im Bereich Körperpflege und Ernährung.
- **Hauswirtschaftliche Versorgung:** Die hauswirtschaftliche Versorgung umfasst Aufgaben im Haushalt von Patientinnen und Patienten, die der Versorgung dienen. Dazu zählen unter anderem die Zubereitung von Mahlzeiten, der Einkauf oder die Reinigung der Wohnung.

[Zur Leistungsseite häusliche Krankenpflege](#) →

## Wie wird die Leistung gewährt?

Die häusliche Krankenpflege wird von der Ärztin oder vom Arzt verordnet und von der IKK classic genehmigt. Voraussetzung ist, dass im Haushalt keine andere Person lebt, die die Versorgung übernehmen kann. Leistungen der Grundpflege stehen in der Regel nicht zur Verfügung, wenn bereits ein Pflegegrad 2 und höher vorliegt.

Die Versorgung der Versicherten erfolgt durch geeignete Pflegedienste, mit denen die IKK classic Verträge abgeschlossen hat. Der Ablauf vom Antrag bis zur Prüfung und Genehmigung durch die IKK wird regelhaft durch den Pflegedienst koordiniert.

Die Pflegedienste rechnen direkt mit der IKK classic ab, es können lediglich gesetzliche Zuzahlungen (10 Euro pro Verordnung und 10 % der Kosten für die ersten 28 Tage) anfallen. Die Zuzahlungen werden bei der Ermittlung der Belastungsgrenze für die Zuzahlungsbefreiung berücksichtigt.

# Hilfsmittel

Hilfsmittel erleichtern, mit einer Behinderung oder den Folgen einer Krankheit zu leben. Sie werden zu Hause angewendet, also nicht im Krankenhaus oder in der Arztpraxis benötigt.

Gestellte Anträge: **2.373.006**

Genehmigungsquote: **96%**

Eingelegte Widersprüche: **3.140**

Widerspruchsquote: **0,1%**

Kundenbefragung: **93% sehr zufriedene bzw. zufriedene Hilfsmittelbeziehende**



## Was sind Hilfsmittel?

Zu den Hilfsmitteln zählen unter anderem Rollstühle, Gehhilfen, Prothesen, orthopädische Schuhe, Kompressionsstrümpfe oder Schuheinlagen, Hörgeräte, Sehhilfen, Inhalationsgeräte, Blutzuckermessgeräte u.v.m. Darüber hinaus gibt es auch Hilfsmittel, die zum Verbrauch bestimmt sind. Hierunter fallen beispielsweise Inkontinenzhilfen und Stomaartikel (für einen künstlichen Darmausgang).

## Was leistet die IKK classic?

Die IKK classic übernimmt die Kosten für notwendige Hilfsmittel bis zu bestimmten Preisgrenzen. Die Zuzahlungen betragen in der Regel höchstens 10 Euro pro Hilfsmittel oder pro Monat.

[Zur Leistungsseite Hilfsmittel →](#)

## Wie wird die Leistung gewährt?

Hilfsmittel werden als Sachleistung zur Verfügung gestellt.

## Besondere Leistungen

Unsere Vertragspartner wie Gesundheitsfachhäuser, Apotheken oder Orthopädie-Schuhtechnikerinnen und -techniker rechnen bei etlichen Hilfsmitteln direkt mit der IKK classic ab. Die Versicherten benötigen in diesen Fällen keine vorherige Genehmigung und können das erforderliche Hilfsmittel auf Wunsch gleich mitnehmen.

# Kinderpflegekrankengeld

Die IKK classic zahlt Kinderpflegekrankengeld, wenn ein erkranktes Kind gesetzlich krankenversichert und jünger als zwölf Jahre alt oder behindert und auf Hilfe angewiesen ist und die Pflege und Betreuung des erkrankten Kindes nicht durch eine andere im Haushalt lebende Person übernommen werden kann.

Gestellte Anträge: **158.312**

Widersprüche: **45**

Widerspruchsquote: **0,03%**



## Was leistet die IKK classic?

Das Kinderpflegekrankengeld steht jedem Elternteil für bis zu 10 Arbeitstage je Kalenderjahr und je Kind zu. Bei Alleinerziehenden sind es bis zu 20 Tage. Familien mit mehr als zwei Kindern erhalten innerhalb eines Kalenderjahres maximal 25 Arbeitstage Kinderpflegekrankengeld pro Elternteil. Bei Alleinerziehenden ist der Anspruch auf 50 Arbeitstage begrenzt.

Das Kinderpflegekrankengeld beträgt 90 Prozent des ausgefallenen Nettoarbeitsentgelts. Sofern ein Elternteil in den letzten zwölf Kalendermonaten vor der Freistellung Einmalzahlungen (zum Beispiel Weihnachtsgeld) bezogen hat, übernehmen wir 100 Prozent des ausgefallenen Nettoarbeitsentgelts. Generell gilt jedoch ein Höchstbetrag. Aus dem Kinderpflegekrankengeld sind Beiträge zur Pflege-, Renten- und Arbeitslosenversicherung zu entrichten. Diese werden anteilig von den Versicherten und der IKK classic gezahlt. Die IKK classic zieht den Beitragsanteil ihrer Versicherten direkt vom Kinderpflegekrankengeld ab und überweist ihn mit dem Anteil der IKK classic an die zuständigen Versicherungsträger.

[Zur Leistungsseite Kinderkrankengeld](#) →

## Wie wird die Leistung gewährt?

Die Kinderärztin oder der Kinderarzt stellt eine „Ärztliche Bescheinigung für den Bezug von Krankengeld bei Erkrankung eines Kindes“ aus, den ein Elternteil nur noch im unteren Teil beziehungsweise auf der Rückseite ausfüllen und bei der IKK classic einreichen muss, z.B. per Upload in der **IKK Onlinefiliale**. Die Arbeitgeberin oder der Arbeitgeber übermittelt uns automatisch eine Verdienstbescheinigung, nachdem er oder sie den Monat abgerechnet hat, in dem das Kind krank war. Sobald uns diese vorliegt, überweisen wir das Kinderpflegekrankengeld.

### Besondere Leistungen

Mit einer Sonderregelung haben Eltern vom 05.01.2021 bis zum 23.09.2022 befristet auch Anspruch auf Kinderpflegekrankengeld, wenn die Betreuung des Kindes erforderlich wird, weil pandemiebedingt eine Betreuung des Kindes zu Hause notwendig ist. Gesetzlich versicherte Eltern haben deswegen für die Kalenderjahre 2021 und 2022 einen verlängerten Anspruch auf Kinderpflegekrankengeld. Jeder Elternteil kann pro gesetzlich versichertem Kind 30 anstatt 10 Tage Kinderpflegekrankengeld beantragen. Für Alleinerziehende erhöht sich der Anspruch auf 60 Tage pro Kind. Bei mehr als zwei Kindern sind es 65 Tage pro Elternteil bzw. 130 Tage für Alleinerziehende. Die längere Anspruchsdauer gilt auch für das Kinderpflegeverletztengeld.

# Krankengeld

Wer wegen Krankheit arbeitsunfähig ist oder auf Kosten der Krankenkasse in einem Krankenhaus oder einer Rehabilitationseinrichtung behandelt werden muss, dem zahlt die IKK classic Krankengeld.

Leistungsfälle: **139.907**

Widersprüche: **2.578**

Widerspruchsquote: **1,8 %**

Kundenbefragung: **89 % sehr zufriedene bzw. zufriedene Krankengeldbeziehende**



## Was leistet die IKK classic?

Das Krankengeld richtet sich nach dem regelmäßigen Arbeitsentgelt, das jemand zuletzt vor der Arbeitsunfähigkeit verdient hat. Es beträgt in der Regel 70 Prozent des letzten Bruttogehalts, jedoch nicht mehr als 90 Prozent des Nettos. Generell gilt ein täglicher Höchstbetrag.

Für dieselbe Krankheit kann man Krankengeld maximal für die Dauer von 78 Wochen innerhalb von drei Jahren erhalten.

[Zur Leistungsseite Krankengeld →](#)

## Wie wird die Leistung gewährt?

Während des Krankengeldbezugs stellt die behandelnde Ärztin bzw. der behandelnde Arzt weiterhin Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen aus. Nach Einreichung der Krankmeldung bei der IKK classic wird dann das Krankengeld rückwirkend bis zum Tag der ärztlichen Feststellung ausgezahlt.

Die Auszahlung des Krankengeldes bei laufenden Krankengeldfällen erfolgt bei der IKK classic innerhalb von 48 Stunden.

# Onlinefiliale

Die Onlinefiliale ist einerseits ein Kontaktkanal für unsere Kundinnen und Kunden und andererseits eine Bündelung der digitalen Angebote im Bereich Service und Leistung. Die Onlinefiliale ist damit das virtuelle IKK Service-Center. Das Angebot kann sowohl als Desktop-Anwendung am PC als auch mittels Smartphone als „IKK classic-App“ genutzt werden – die Inhalte sind identisch.

Anzahl der Nutzer: **416.225**

Anzahl der Aktivitäten: **1.123.478**

Upload der Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung: **441.608**



## Was leistet die IKK classic?

In der Onlinefiliale / IKK classic-App können Versicherte der IKK classic

- ihre persönlichen Daten einsehen und ändern
- diverse Leistungsanträge mittels Upload und/oder Angabe ergänzender Informationen übermitteln, z.B. Übermittlung Krankmeldungen, Kostenerstattung von Vorsorge- oder Zusatzleistungen, Hilfsmittel beantragen, Zugang zu DiGa usw.
- die Antragsübersicht einsehen und verfolgen
- notwendige Bescheinigungen anfordern oder downloaden
- am Bonusprogramm teilnehmen und dieses abrechnen
- Unterstützungsleistungen wie medizinische (Video-)Beratung, Zweitmeinungsverfahren bei Behandlungsfehlern nutzen
- Zugang zu digitalen Gesundheitsangeboten erhalten, z.B. digitale Gesundheitskurse und -coachings, Gesundheitsapps
- Kontakt zur IKK classic aufnehmen und Anfragen oder auch Lob oder Beschwerde übermitteln
- alle Angebote für sich selbst und die mitversicherten Familienangehörigen nutzen und verwalten

[Mehr über die Onlinefiliale erfahren →](#)

## Wie wird die Onlinefiliale bzw. IKK classic-App genutzt?

Die Onlinefiliale/IKK classic-App können Versicherte der IKK classic kostenfrei nutzen. Der Zugang ist an eine vorherige Registrierung und Authentifizierung gekoppelt, um den Schutz der eingebetteten Sozialdaten zu gewährleisten. Versicherte ab 15 Jahren können einen eigenen Zugang wählen, jüngere Versicherte erhalten über die Eltern als Familienangehörige Zugang.

# Pflege

Pflegeleistungen erhalten Versicherte mit einem Pflegegrad, damit sie ihre tägliche Pflege sicherstellen können. Dabei spielt der festgestellte Pflegegrad eine wichtige Rolle. Es gibt fünf Pflegegrade. Ab Pflegegrad 2 erhält man feststehende monatliche Leistungen für die persönliche Pflege und Betreuung. Bei Pflegegrad 1 besteht ein Anspruch auf einen Entlastungsbetrag im Erstattungsverfahren und verschiedene andere Leistungen.

Anträge: **90.545**

Genehmigungsquote: **80 %**

Widersprüche: **9.040**

Widerspruchsquote: **10 %**



## Was leistet die IKK classic?

Die Pflegekasse der IKK classic versorgt ihre Versicherten bei Bedarf mit allen gesetzlich vorgesehenen Leistungen der Pflegeversicherung. Unsere Pflegeleistungen umfassen:

- Häusliche Pflege (Geld- und Sachleistungen, ergänzend dazu teilstationäre Pflege, Verhinderungs- und Kurzzeitpflege, Pflege in Wohngruppen und Entlastungsleistungen)
- Vollstationäre Pflege
- Pflegehilfsmittel und Maßnahmen zur Verbesserung des Wohnumfeldes
- Leistungen für Pflegepersonen (Beiträge zur Renten- und Arbeitslosenversicherung, Pflegekurse, Pflegeunterstützungsgeld, Leistungen bei Pflegezeit etc.)

[Zu den Leistungsseiten Pflege →](#)

## Wie wird die Leistung gewährt?

Für die Leistungsgewährung ist ein Antrag bei der Pflegekasse der IKK classic erforderlich. Diese veranlasst die Begutachtung durch den Medizinischen Dienst (MD) und stellt auf Grundlage des Gutachtens den zutreffenden Pflegegrad fest.

Die Pflegeleistungen der Pflegekasse der IKK classic werden als monatliche Geldleistungen ausgezahlt (Pflegegeld) oder direkt als Sachleistung eines Leistungserbringers gewährt.

Erforderlich ist ein anerkannter Pflegegrad (mindestens Pflegegrad 2 für monatlich fortlaufende Leistungen). Im Pflegegrad 1 werden spezielle Leistungen als Erstattungsleistungen erbracht (Entlastungsbetrag/Angebote zur Unterstützung im Alltag etc.).

### **Besondere Leistungen**

Die IKK classic bietet eine Pflegeberatung für Versicherte und deren Angehörige oder andere Vertrauenspersonen an.

Die Beratung erfolgt durch IKK-eigene Pflegeberaterinnen und Pflegeberater, die die Leistungen der Pflegekasse der IKK classic und speziell auch Leistungen anderer Träger bestens kennen. Zusätzlich unterstützt die Pflegeberatung auch bei der Antragsstellung.

# Prävention BGM

Gesunde Mitarbeiter – starker Betrieb: Betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM) umfasst alle gemeinsamen Maßnahmen von Arbeitgebenden und Arbeitnehmenden zur Verbesserung der Gesundheit am Arbeitsplatz.

**Betreute Betriebe im BGM 2021: 404 Betriebe\***

*\*Aufgrund der Corona-Pandemie konnten 2021 nicht im geplanten Maße Aktivitäten und Projekte durchgeführt und Betriebe betreut werden.*



## Was ist betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM)?

Aus der Sicht der Sozialversicherungsträger wird vom betrieblichen Gesundheitsmanagement gesprochen, wenn die für die Gesundheit in der Arbeitswelt bedeutsamen Bereiche „gesetzlicher Arbeitsschutz“, „betriebliches Eingliederungsmanagement“, „medizinische Leistungen zur Prävention“ und die „betriebliche Gesundheitsförderung“ in einem ganzheitlichen Ansatz verknüpft werden.

Bei der betrieblichen Gesundheitsförderung für Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber sowie Beschäftigte handelt es sich um einen freiwilligen Leistungskomplex. Positive Auswirkungen auf die Beschäftigtengesundheit gehen auch von den freiwilligen betrieblichen Angeboten der Sucht- und Sozialberatung, des Betriebssports sowie von Maßnahmen zur Verbesserung der Vereinbarkeit von Familie/Privatleben und Beruf aus.

### Was leistet die IKK classic?

Die IKK classic setzt gemäß ihres gesetzlichen Auftrages nach § 20b SGB V Leistungen zur Gesundheitsförderung in Betrieben (betriebliche Gesundheitsförderung) um. Hier geht es insbesondere um den Aufbau und die Stärkung gesundheitsförderlicher Strukturen. Die Handlungsgrundlage liefert der Leitfaden Prävention des GKV-Spitzenverbandes.

Die IKK classic regt hierbei auch die Verknüpfung aller für die Gesundheit bei der Arbeit bedeutsamen Bereiche in einem betrieblichen Gesundheitsmanagement an und fördert die Zusammenarbeit der verschiedenen Sozialversicherungsträger im Betrieb. Der Betrieb und die Beschäftigten profitieren von diesem ganzheitlichen und effizienten Ansatz. Der Aufbau von doppelten Strukturen wird vermieden.

Am Beginn des Prozesses stehen motivierende und sensibilisierende Maßnahmen. Dabei handelt es sich um Seminare im Themenbereich Arbeit und Gesundheit („Gesundes Führen“, „psychische Gesundheit im Betrieb“, ..) und Gesundheitschecks im Rahmen von Gesundheitstagen. Mittlerweile werden diese auch in digitaler Form als 3D-Gesundheitsparcours angeboten.

In einer ersten Beratung werden Ziele des Betriebes und grundlegende Rahmenbedingungen zur Durchführung des Angebotes der IKK classic abgeglichen. Vorhandene Strukturen wie zum Beispiel ein Arbeitssicherheitsausschuss werden genutzt, um alle betrieblichen Akteure zusammenzubringen. Anhand des ermittelten Bedarfs werden Maßnahmen geplant und Interventionen in Form von Trainings für Führungskräfte und Beschäftigte durchgeführt. Die Trainings der IKK classic haben folgende Schwerpunkte:

- Reduzierung arbeitsbedingter körperlicher Belastungen
- Gesundheitsgerechte Verpflegung im Arbeitsalltag
- Stressmanagement und Ressourcenstärkung
- Gesunde Zusammenarbeit im Team
- Suchtprävention im Betrieb
- Für Pflegekräfte steht das Training empCare „entlastende Kommunikation im Pflegealltag“ zur Verfügung.

Nach den Interventionen wird zusammen mit dem Betrieb evaluiert, ob die gesteckten Ziele erreicht wurden oder welche weiteren Maßnahmen ggfs. ergriffen werden müssen. Eine Nachbetreuung nach dem gemeinsamen Projekt rundet diesen Prozess ab.

[Mehr zur Gesundheit im Betrieb erfahren →](#)

### Wie wird die Leistung gewährt?

Die Teilnahme am Programm ist für Betriebe und Beschäftigte grundsätzlich kostenlos. Der Erstkontakt erfolgt entweder durch die IKK classic, oder der Betrieb meldet selbst Interesse am Programm an. Nach einem einleitenden Beratungsgespräch mit dem IKK-Gesundheitsmanager bzw. der IKK-Gesundheitsmanagerin erfolgt die Bildung eines Steuerungskreises, der die gesundheitsfördernden Veränderungsprozesse plant und die Umsetzung begleitet. Die Interventionen für Beschäftigte und Führungskräfte werden von qualifizierten IKK-Fachkräften durchgeführt. Die IKK classic wirkt durch ihre ständige Begleitung und Moderation auf die langfristige gesundheitsförderliche Umsetzung von Verhaltens- und Verhältnisänderungen im Betrieb hin.

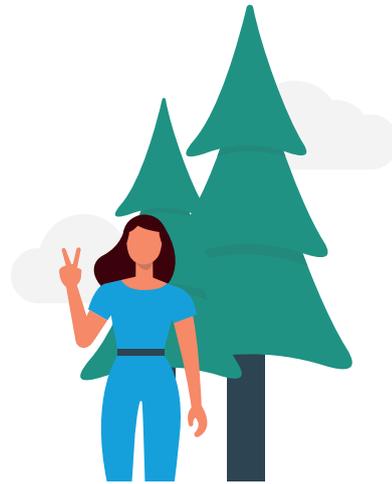
Beschäftigte erhalten den BGM-Bonus in Höhe von 150 Euro, wenn sie am Training teilgenommen haben. Der Betrieb erhält 500 Euro BGM-Bonus, wenn mindesten drei IKK-versicherte Beschäftigte am Training teilgenommen haben und die vereinbarten Maßnahmen umgesetzt wurden.

# Prävention Individual

Prävention ist im Gesundheitswesen ein Oberbegriff für zielgerichtete Maßnahmen und Aktivitäten, um Krankheiten oder gesundheitliche Schädigungen zu vermeiden, das Risiko der Erkrankung zu verringern oder ihr Auftreten zu verzögern.

**Teilnehmende an Gesundheitskursen: 41.037\***

*\*Aufgrund der Corona-Pandemie konnten 2021 nicht im geplanten Maße Gesundheitskurse angeboten bzw. durchgeführt werden.*



## Was ist Prävention?

Präventive Maßnahmen lassen sich nach dem Zeitpunkt, zu dem sie eingesetzt werden, der primären, der sekundären oder der tertiären Prävention zuordnen. Des Weiteren lassen sich präventive Maßnahmen im Hinblick darauf unterscheiden, ob sie am individuellen Verhalten (Verhaltensprävention) oder an den Lebensverhältnissen ansetzen (Verhältnisprävention).

## Was leistet die IKK classic?

Im Rahmen der Primärprävention unterstützt die IKK classic die Teilnahme ihrer Versicherten an qualitätsgeprüften Gesundheitskursen aus den Handlungsfeldern Bewegung, Ernährung, Entspannung und zum Umgang mit Suchtmitteln finanziell. Die zertifizierten Angebote können von Erwachsenen sowie von Kindern ab sechs Jahren und Jugendlichen genutzt werden. Pro Kalenderjahr erhalten Versicherte bis zu 180 Euro für maximal zwei qualitätsgeprüfte Gesundheitskurse, also bis zu 90 Euro pro Kurs. Voraussetzung ist, dass mindestens 80 Prozent der Trainingseinheiten besucht wurden. Onlinekurse müssen vollständig besucht werden. Qualitätsgeprüfte Kurse in Fitnessstudios und Sportvereinen können über die IKK classic finanziert werden, wenn zusätzlich zum Mitgliedsbeitrag eine Teilnahmegebühr nachgewiesen wird.

[Zum Kursangebot der IKK classic →](#)

## Wie wird die Leistung gewährt?

Nach Abschluss eines Gesundheitskurses stellt der Kursanbieter eine Teilnahmebestätigung aus, wenn der Kurs vollständig (bei Online-Angeboten) bzw. zu mindestens 80% besucht wurde. Diese Teilnahmebestätigung können Versicherte zur Erstattung bei der IKK classic einreichen. Die Erstattung erfolgt direkt an unsere Versicherten.

## Wie wird die Leistung gewährt?

Die IKK classic bietet ihren Versicherten über die IKK-App und die Onlinefiliale Onlinekurse aus allen Handlungsfeldern zur kostenlosen Nutzung an.

# Rehabilitation

Rehabilitationsleistungen dienen dazu, eine bereits eingetretene Krankheit zu erkennen, zu heilen oder eine Verschlimmerung zu verhüten. Sie können dabei helfen, eine bestehende Behinderung zu beseitigen beziehungsweise zu verbessern oder Pflegebedürftigkeit zu vermeiden. Beschwerden sollen gelindert und der Behandlungserfolg soll – beispielsweise nach einem Krankenhausaufenthalt – langfristig erreicht und gesichert werden.

Gestellte Anträge: **37.468**

Genehmigungsquote: **90 %**

Widersprüche: **875**

Widerspruchsquote: **2,3 %**



## Was leistet die IKK classic?

Wir übernehmen die Kosten der Rehabilitationsmaßnahme und die notwendigen Fahr- und Reisekosten zu dieser Maßnahme abzüglich anfallender Eigenbeteiligungen.

[Zur Leistungsseite Rehabilitationskuren →](#)

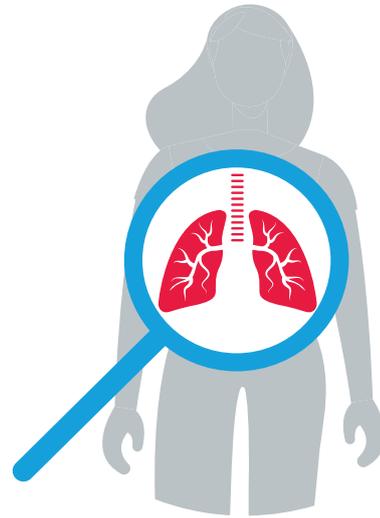
## Wie wird die Leistung gewährt?

Sind zur Linderung von Beschwerden die ärztlichen Leistungen sowie die ambulanten Maßnahmen nicht ausreichend, erhalten Versicherte von uns unter bestimmten Voraussetzungen eine medizinische Rehabilitationsleistung. Sollte eine solche Leistung medizinisch erforderlich sein, stellt der behandelnde Arzt bzw. die behandelnde Ärztin ein Formular (Muster 61 Teil B-D) aus. Nach Vorlage bei uns übermitteln wir dann umgehend alle weiteren notwendigen Antragsunterlagen an unsere Versicherten. Sobald ein Antrag komplett ausgefüllt vorliegt, klären wir gegebenenfalls mit dem Medizinischen Dienst der Krankenversicherung, ob und in welcher Einrichtung die Leistung durchgeführt werden kann.

# Vorsorgeleistungen

Medizinische Vorsorgeleistungen haben das Ziel, einer Schwächung der Gesundheit vorzubeugen, Krankheiten zu verhüten beziehungsweise deren Verschlimmerung zu vermeiden, eine Pflegebedürftigkeit zu verhindern oder einer Gefährdung der gesundheitlichen Entwicklung von Kindern entgegenzuwirken.

Gestellte Anträge: **8.597**  
Genehmigungsquote: **86 %**  
Widersprüche: **275**  
Widerspruchsquote: **3,3 %**



## Was leistet die IKK classic?

Vorsorgeleistungen werden als ambulante und stationäre Vorsorgekuren erbracht.

Bei ambulanten Vorsorgekuren erbringen wir die medizinisch notwendigen Heilmittel vor Ort, die durch die Kurärztin bzw. den Kurarzt verordnet wurden. Die IKK classic trägt die Kosten der Heilmittel. Versicherte tragen lediglich einen Eigenanteil von 10 Prozent der Kosten sowie 10 Euro je Verordnung. Für Jugendliche unter 18 Jahren entfällt die Zuzahlung.

Zu den Kosten für Unterkunft, Verpflegung, Fahrkosten und Kurtaxe erhalten Versicherte von uns einen Zuschuss von bis zu 13 Euro täglich für maximal 21 Kalendertage. Falls medizinisch erforderlich, ist im Allgemeinen nach drei Jahren erneut eine solche Vorsorgeleistung möglich.

Bei einer stationären Vorsorgekur übernimmt die IKK classic alle vertraglichen Kosten in der Einrichtung. Versicherte leisten lediglich eine Zuzahlung von 10 Euro täglich, Kinder und Jugendliche bis 18 Jahre sind von dieser Zuzahlung generell befreit.

[Zur Leistungsseite Vorsorgekur →](#)

## Wie wird die Leistung gewährt?

Wenn eine Behandlung am Wohnort nicht ausreichend ist, prüft die Ärztin bzw. der Arzt, ob eine ambulante Vorsorgekur zur Vorsorge zweckmäßig und notwendig ist. Ist diese Voraussetzung erfüllt und die Notwendigkeit einer ambulanten Vorsorgeleistung geklärt, erhalten Versicherte von uns einen entsprechenden Antrag für eine Vorsorgekur. Hat die ärztliche Praxis die ambulante Vorsorgeleistung auf dem Antrag bestätigt und verordnet, prüft die IKK classic gegebenenfalls gemeinsam mit dem Medizinischen Dienst, ob diese Leistung durchgeführt werden kann.

Sollten ambulante medizinische Leistungen zur Vorbeugung beziehungsweise Vorsorge nicht ausreichen, erhalten Versicherte von uns unter bestimmten Voraussetzungen eine stationäre Vorsorgekur. In diesem Fall stellt die Arztpraxis ein Formular (Muster 61 Teil A – Beratung zu Leistungen der medizinischen Rehabilitation beziehungsweise zu weiteren Leistungen der Krankenkasse) oder eine formlose Bescheinigung zur Vorlage bei der IKK classic aus. Versicherte erhalten dann umgehend die notwendigen Antragsunterlagen von uns. Sobald der Antrag bei uns vorliegt, klären wir gegebenenfalls mit dem Medizinischen Dienst der Krankenversicherung, ob und in welcher Einrichtung die Leistung durchgeführt werden kann.

# Widersprüche

Mit einem Widerspruch bringen Kundinnen und Kunden zum Ausdruck, dass sie mit der Entscheidung der Krankenkasse über einen Antrag nicht einverstanden sind. Das Widerspruchsverfahren dient der Überprüfung der Entscheidung der Krankenkasse.

## Widerspruchsverfahren 2021

(Kranken- und Pflegeversicherung)

Eingegangene Widersprüche: **24.210**

Abhilfe: **8.333**

Eingegangene Klageverfahren: **919**

## Erledigte Klageverfahren 2021

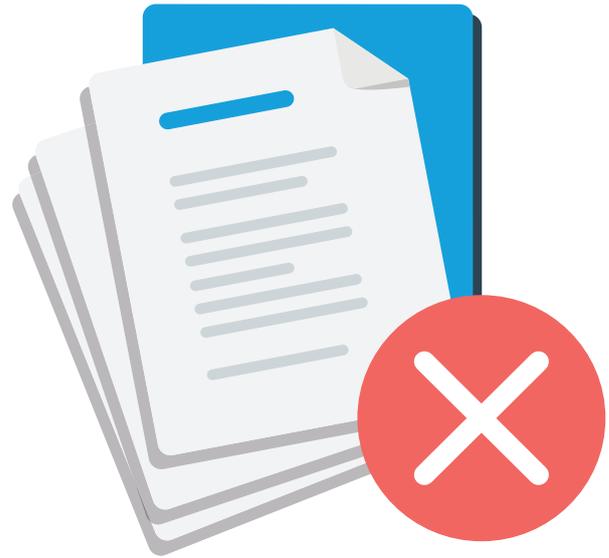
(Kranken- und Pflegeversicherung)

Gerichtliche Bestätigung der

Entscheidung der IKK classic: **211**

Rücknahmen: **542**

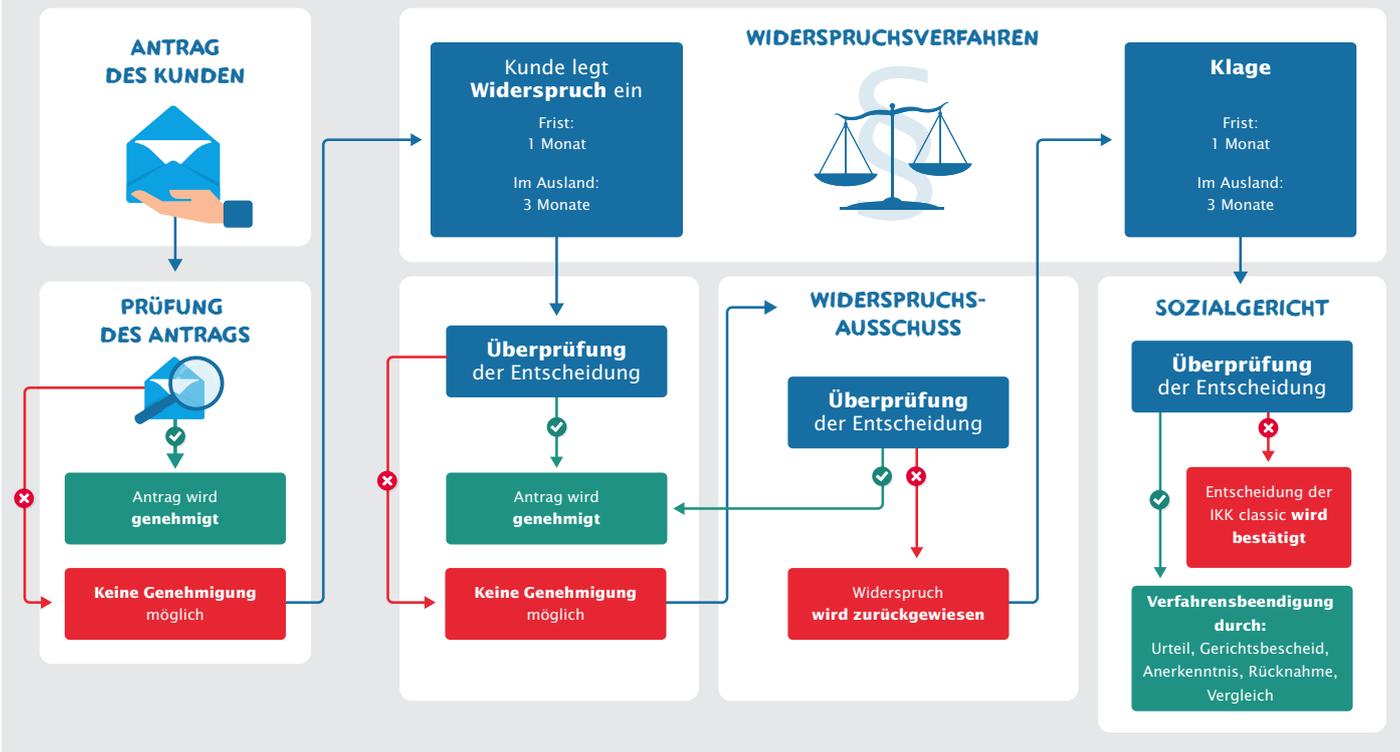
Vergleich: **215**



## Wie ist der Ablauf eines Widerspruchs?

Wird der Antrag einer Kundin oder eines Kunden nicht genehmigt, können Betroffene innerhalb eines Monats nach Empfang des negativen Bescheids Widerspruch bei der IKK classic einlegen. Dafür ist es wichtig, dass Versicherte genau begründen, warum die abgelehnte Leistung für sie notwendig ist. Die ursprüngliche Entscheidung wird dann eingängig überprüft und bei Bedarf einem speziellen Widerspruchsausschuss vorgelegt.

Wird der Widerspruch vom Widerspruchsausschuss zurückgewiesen, besteht für Versicherte die Möglichkeit, innerhalb eines Monats Klage beim Sozialgericht einzureichen.



# Zahnersatz

Manchmal reicht eine Füllung nicht mehr aus, um einen Schaden an einem Zahn zu beheben. Der Zahnersatz bietet hier verschiedene Möglichkeiten, die Ästhetik und Gesundheit des Mundraums zu erhalten. Unter Zahnersatz versteht man zum Beispiel Kronen, Brücken und Vollprothesen sowie Implantate.

Gestellte Anträge: **420.531**

Genehmigungsquote: **96%**

Widersprüche: **80**

Widerspruchsquote: **0,02%**



## Was leistet die IKK classic?

Die Kosten für die Zahnersatzbehandlung durch die Zahnärztin bzw. den Zahnarzt und die zahntechnische Leistung darf die IKK classic nur anteilig erstatten. Die IKK classic bezuschusst die Kosten für die Behandlung mit einem festen Betrag – dem sogenannten Festzuschuss.

Versicherte erhalten einen Festzuschuss in Höhe von 60 Prozent der Kosten der Regelversorgung. Für alle, die ihr Bonusheft gepflegt haben, erhöht sich der Festzuschuss nach 5 Jahren auf 70 Prozent und nach 10 Jahren sogar auf 75 Prozent der Kosten der Regelversorgung. Regelmäßige Vorsorge bedeutet: Erwachsene gehen mindestens einmal jährlich zum Zahnarzt, Jugendliche bis 18 Jahre einmal halbjährlich.

[Zur Leistungsseite Zahnersatz →](#)

## Wie wird die Leistung gewährt?

Zunächst stellt die Zahnärztin bzw. der Zahnarzt einen Heil- und Kostenplan auf, der den Befund enthält. Diesen reichen Versicherte zusammen mit ihrem Bonusheft bei uns ein. Auf Basis des Befunds wird die Regelversorgung und somit die Höhe des Festzuschusses festgelegt.

Bei der Regelversorgung zieht die zahnärztliche Praxis nach Abschluss der Zahnersatzbehandlung den Festzuschuss von der Gesamtrechnung ab, unsere Versicherten zahlen nur noch den Eigenanteil.

Bei einer andersartigen Versorgung legen Versicherte die Rechnung ihrer IKK classic vor und erhalten von dort den Festzuschuss.