

#04/2023

KOMPAKT

EINSNULL
DER BITMARCK-NEWSLETTER



Gesundheitskommunikation

Wie Krankenkassen ihre Zielgruppen erfolgreich ansprechen



Weitere Themen der Ausgabe:

Pflegeversicherung: Neue Beitragsgestaltung tritt kurzfristig in Kraft

BITMARCK_21c|ng: Das sind die Highlights von Release 24.85

BITMARCK®

Gesundheitskommunikation – wie Krankenkassen ihre Zielgruppen erfolgreich ansprechen

Die Gesundheitskommunikation von Krankenkassen steht vor diversen Herausforderungen: sie konkurriert mit einem riesigen Angebot frei verfügbarer Informationen zu Lifestyle-, Health- und Fitnessthemen im Internet, in sozialen Netzwerken und Fachzeitschriften. Wie können Krankenkassen ihre Versicherten bei dieser Vielzahl an Kanälen und Quellen noch mit eigenen Gesundheitsthemen erreichen – und was erwarten die Kundinnen und Kunden von der Gesundheitskommunikation ihrer Krankenkasse? Dr. Evelyn Kade-Lamprecht und Julia Berninger von hc:spirit haben mit ihrer Studie „Gesundheitskommunikation und Kundenmagazine“ diese und weitere Fragen betrachtet und konnten valide und strategisch belastbare Antworten finden.

BITMARCK sieht in den Ergebnissen der vorliegenden Studie einen klaren Mehrwert für seine Krankenkassenkunden und bietet ihnen daher ein exklusives und kostenloses Angebot: In einem dreistündigen Webinar werden die Studieninhalte und -ergebnisse von Frau Dr. Kade-Lamprecht und Frau Berninger vorgestellt. Vermittelt werden Marktwissen, Best Practices und Empfehlungen aus der Praxis für die Praxis, um Kommunikationsinhalte effizient an die Anforderungen der unterschiedlichen Zielgruppen anzupassen. In den vergangenen Wochen fanden bereits die ersten Webinare statt, die in kürzester Zeit ausgebucht waren. Neben der Vermittlung der fachlichen Inhalte kam dabei auch der Erfahrungsaustausch untereinander nicht zu kurz. Das Feedback der Teilnehmerinnen und Teilnehmer fiel sehr positiv aus.

Um auch weiteren Krankenkassen die Teilnahme zu ermöglichen, bieten wir zwei zusätzliche Termine an: Am Donnerstag, den 07. September 2023 und am Dienstag, den 26. September 2023. Detaillierte Informationen sowie die Möglichkeit zur Anmeldung finden Sie in unserem [Kundenportal](#). Bei Fragen zur Veranstaltung steht Ihnen Christin Mieberg (christin.mieberg@bitmarck.de) gerne zur Verfügung. ●●●

”

„Die Jungen wollen nur noch digital“: Das hat sich als nicht ganz richtig erwiesen. Auch die Inhalte und Präsentationsformen, die die Zielgruppen ansprechen, kamen vielfach überraschend. Die spannenden Erkenntnisse aus einem ausgesprochen dichten und kurzweiligen Webinar spielen auch für unser modernes Kundenmagazin der BERGISCHEN eine große Rolle. Herzlichen Dank!

– Carolin Kubo, BERGISCHE KRANKENKASSE

”

Sehr hilfreiche und detaillierte Einblicke und Erkenntnisse zu den Erwartungen junger – aber auch älterer Kunden – hinsichtlich Kommunikation und Medien ihrer Krankenkasse. Vielen Dank!

– Christian Radtke, Bertelsmann BKK

”

Das Seminar war sehr informativ und wir fühlen uns in vielen Dingen bestätigt.

– Sabine Stein, BKK Faber-Castell & Partner

”

Das Seminar war sehr interessant und recht kurzweilig. Es hat mich darin bestätigt, dass wir bereits vieles richtig und gut machen. Aber natürlich konnte ich auch die eine oder andere Idee mitnehmen.

– Nurcan Dogru, energie-BKK

Dr. Evelyn Kade-Lamprecht im Kurz-Interview

Als ersten Vorgeschmack auf das Webinar, gibt Dr. Evelyn Kade-Lamprecht zu drei zentralen Fragen ihre Einschätzung ab. Diese – und noch viele weitere – Themen werden natürlich im Rahmen des Webinars weiter vertieft.

1.

Was ist die größte Herausforderung für Krankenkassen in der Gesundheitskommunikation?

Um ihren gesetzlichen Auftrag zu erfüllen, Versicherte mit Gesundheitskompetenz auszustatten, konkurrieren Krankenkassen mit einem explodierenden Angebot an frei verfügbaren Gesundheitsinformationen. Um hier am Puls der Zeit zu agieren, müssen sich Krankenkassen kommunikativ entsprechend aufstellen. Die Neuausrichtung betrifft sowohl die Medien- und Kanalstrategie als auch Content, Schreibstil, Tonalität sowie die optische Darreichungsform der Gesundheitsinformationen.

Wie hat sich das Informations- und Medien-nutzungsverhalten speziell von jüngeren Versicherten verändert?

Für die junge Zielgruppe der unter 26-Jährigen – die sogenannte Generation Z – hat Print ein „Alt“-Image. Aber auch für Digitalmedien der Krankenkasse ist die junge, gesunde Zielgruppe nicht so einfach zugänglich. Der Non-Stop-Konsum des Social-Media-Informationen-Overloads führt zu immer geringeren Aufmerksamkeitsspannen, Angebote müssen innerhalb weniger Sekunden „catchen“. Darüber hinaus hat der Umgang mit modernen Medienangeboten im Social-Media-Bereich die Erwartungshaltung der Zielgruppen an Inhalt und Design der Krankenkassen-Medienangebote stark verändert.

Print allerdings kompromisslos zu kappen, kann gebundene Stammkundinnen und -kunden dauerhaft verprellen. Daher bleibt auch festzuhalten: Auf absehbare Zeit ist Print weiter notwendig, um vorhandene Kundenbeziehungen nicht zu beschädigen.

Auf welche Formate sollten Krankenkassen in der Gesundheitskommunikation setzen?

3.

Klar ist, dass den Digitalformaten die Zukunft in der Gesundheitskommunikation gehören wird. Um vor allem bei den jungen, gesunden Zukunftszielgruppen einen ernst zu nehmenden Platz im Mindset zu Health-Themen zu ergattern, müssen die Krankenkassen zunächst aktiv in ihre Social-Media-Kompetenz investieren und sich experimentierfreudig zeigen. Das eröffnet wertvolle Möglichkeiten, trockenen Gesundheitscontent unterhaltsam und emotional inspirierend zu den Versicherten zu bringen und auch neue Kundengruppen zu adressieren. Ästhetik, Stil, Bildsprache, Layout, Nutzerführung, Navigation und Usability sind den Versicherten dabei mindestens genauso wichtig wie die „reine“ Information und inhaltliche Qualität. Übergreifend ist die Relevanz im Lebensalltag die einzig zählende Währung, damit die Gesundheitskommunikation der Krankenkasse die Herzen der Versicherten erreicht. ■



Pflegeversicherung: Neue Beitragsgestaltung tritt kurzfristig in Kraft

Um finanzielle Defizite in der Pflegeversicherung auszugleichen, hat der Gesetzgeber vor einigen Wochen das Pflegeunterstützungs- und -entlastungsgesetz (PUEG) verabschiedet. Dies beinhaltet (neben weiteren leistungsrechtlichen Änderungen) eine Erhöhung der Beiträge in der gesetzlichen Pflegeversicherung. Das neue Gesetz bringt teils gravierende Änderungen für Pflegebedürftige und ihre Angehörigen mit sich – aber auch für viele Arbeitnehmer, die nun höhere Abgaben leisten müssen. Zur Finanzierung der Pflegeversicherung wurde der allgemeine Beitragssatz zum 01. Juli 2023 von 3,05 auf 3,4 Prozent angehoben. Der Beitragszuschlag für Kinderlose wird von 0,35 auf 0,6 Prozent erhöht.

Entlastung für kinderreiche Familien

Am 07. April 2022 hatte das Bundesverfassungsgericht entschieden, dass die Kinderzahl bei der Beitragsbemessung in der Pflegeversicherung zu berücksichtigen ist. Versicherte, die Eltern von mehreren Kindern sind, sollten mit einem Beitragsabschlag entlastet werden. Die Umsetzung im Rahmen des § 55 SGB XI erfolgt jetzt durch das PUEG, das am 23. Juni 2023 im Bundesgesetzblatt veröffentlicht wurde und in Teilen am 01. Juli 2023 in Kraft trat. ●●●

Kommentar: Kurzfristigkeit schafft Herausforderungen – es braucht längere Übergangszeiten

„Inbesondere das sehr kurzfristige Inkrafttreten des neuen Gesetzes stellt die Krankenkassen sowie BITMARCK bei der zukünftigen Beitragsberechnung zur Pflegeversicherung vor große Herausforderungen. Dies betrifft auch alle anderen beitragsabführenden Stellen wie Arbeitgeber und/oder auch die Deutsche Rentenversicherung. Die technische und fachliche Umsetzung eines Gesetzes, das im Juni 2023 beschlossen wurde und am 01. Juli 2023 in Kraft getreten ist, ist schlichtweg nicht durchgängig möglich. Was die Software BITMARCK_21cIng betrifft, so war aufgrund der permanenten Überarbeitungen und Änderungen im Laufe des Gesetzgebungsverfahrens im Vorfeld der parlamentarischen Verabschiedung keine verbindliche Vorbereitung auf die neuen Vorschriften und die damit verbundenen Auswirkungen möglich.“

Als wichtiger Player im IT-Markt der gesetzlichen Krankenversicherung plädieren wir grundsätzlich für eine angemessene Vorlaufzeit, um unter wirtschaftlichen Aspekten einen strukturierten und planbaren Softwareentwicklungsprozess mit nachhaltigen Qualitätssicherungsmaßnahmen sowie sicheren Auslieferungs- und Installationsprozessen bei allen Kundinnen und Kunden durchlaufen zu können. Daher hatten sowohl die Krankenkassen als auch BITMARCK dem Gesetzgeber bereits im parlamentarischen Anhörungsverfahren zum PUEG längere Übergangszeiten empfohlen.

Dass dies nicht immer möglich ist, dafür haben wir Verständnis. Gemeinsam und in intensiver Abstimmung mit den Krankenkassen und deren Verbänden arbeiten wir daher immer wieder erfolgreich an tragfähigen Softwarelösungen für den IT-Markt der GKV.“

Der Autor Markus Jansen ist als Senior Experte Produktmanagement für GKV-Gremien und gesetzliche Themen einer der gesundheitspolitischen Experten in unserem Team Politik.



Umsetzung in BITMARCK_21cIng

Der Änderungsbedarf in BITMARCK_21cIng erstreckt sich über mehrere Softwarekomponenten – insbesondere „Meldungen“, „Beiträge“, „Zahlungsverkehr“ (ZVK) und „Entgeltersatzleistungen“ (EEL) sind hier betroffen. Die notwendigen Umsetzungen haben begonnen und erfolgen sukzessive. Zunächst müssen technische und fachliche Voraussetzungen im Bereich „Meldungen“ geschaffen werden, damit die anderen Bereiche daran anknüpfen können.

Sowohl im Bereich „Meldungen“ als auch im Bereich „Beiträge/ZVK“ haben bereits Abstimmungen im Rahmen von Fachworkshops mit Vertreterinnen und Vertretern aus dem BITMARCK-Kundenkreis stattgefunden. Im Fachbereich EEL laufen diese Abstimmungen mit Verbänden sowie Kundinnen und Kunden noch. ■

Das nachfolgende Schaubild zeigt, welche Funktionalitäten nach derzeitigem Stand in welchem Release geplant sind:

Pflegeunterstützungs- und -entlastungsgesetz

Umsetzung der Änderungen der §§ 55 ff. SGB XI (Beitragsabschläge für kinderreiche Familien) ab 01. Juli 2023 in BITMARCK_21cIng



Vereinfachte Nachweispflicht vom 01. Juli 2023 bis 30. Juni 2025



BITMARCK_21c|ng: Das sind die Highlights von Release 24.85

Das Projekt „Einführung UTF-8“ begleitet uns nun seit rund zwei Jahren – und wurde mit dem Release 24.85 entwicklungsseitig finalisiert. In der Zwischenzeit haben bereits 73 Krankenkassen die Phase 1 – die technische Umstellung auf UTF-8 – erfolgreich absolviert. Dabei sind neben der Datenbank von BITMARCK_21c|ng und der Replikation auch andere relevante Systeme aufeinander abgestimmt umgestellt worden – beispielsweise bitAnalytics und betroffene Partner-Systeme. Die aktuell noch verbleibenden sechs Kunden werden bis zum 19. September migriert.

Folgend haben wir die weiteren Highlights des Releases wie üblich zusammengefasst:

Versorgungsmanagement

- Das elektronische Beantragungs- und Genehmigungsverfahren für Zahnärzte (TA-Version 1.6) wird in BITMARCK_21c|ng zum 01. Oktober 2023 umgesetzt.
- Mit der Technischen Anlage Version 4.5 für den Datenaustausch mit Zahnärzten (TP2) erfolgt zum 01. Oktober 2023 bzw. zum 4. Quartal 2023 folgende Anpassung: In Überweisungsfällen mit Behandlungsnachweisen für alle BEMA-Teile sind auch die Identifikationsnummern (LANR oder Zahnarzt Nummer) des Überweisers an die Krankenkasse zu übermitteln. In der Technischen Anlage wurde zudem das neue Segment IDU (Identifikation des Überweisers) aufgenommen.
- Für DiGAs wird ein neues Korrekturverfahren zum 01. Oktober 2023 eingeführt, um nachträgliche Preisminderungen bzw. -erhöhungen geltend zu machen.

ZVK/Statistik

- Die Umsetzung der DAVOS-4.0-Schnittstelle Stufe 1 (maschinelles Versand von Erstaufträgen, Minderungen und Rücknahmen über die neue Schnittstelle) ist erfolgt.
- Aufgrund des Beschlusses des Bundesverfassungsgerichts vom 07. April 2022 ist der Pflegeversicherungsbeitrag nach der Kinderzahl zu differenzieren. Hierzu wird ein neues Panel „Kinder PV-Abschlag“ im Anwendungsfall „Versicherte Person beauskunften/bearbeiten“ im Register „Merkmale“ zur Verfügung gestellt. Darin können Informationen für Kinder, für die der Abschlag zur Pflegeversicherung zu berücksichtigen ist, erfasst und beauskunftet werden.

Meldungen/Beiträge

- Das Meldeverfahren Kassenwahlrecht wird um ein Erinnerungsverfahren bei fehlender Rückmeldung, Abschlussmeldung oder abschließender Initialmeldung erweitert.

Fallakte|ng

- Hier wurde ein neuer, zentraler Dialog zur Aufnahme von Kundeninteraktionen geschaffen. Die bestehenden Dialoge für Vermerke, Kontakte und Beratungen werden durch einen neuen flexiblen Dialog ersetzt.

Ein aktuelles Video mit den Release-Highlights anschaulich erklärt finden Sie wie gewohnt in unserem **Kundenportal**. ■

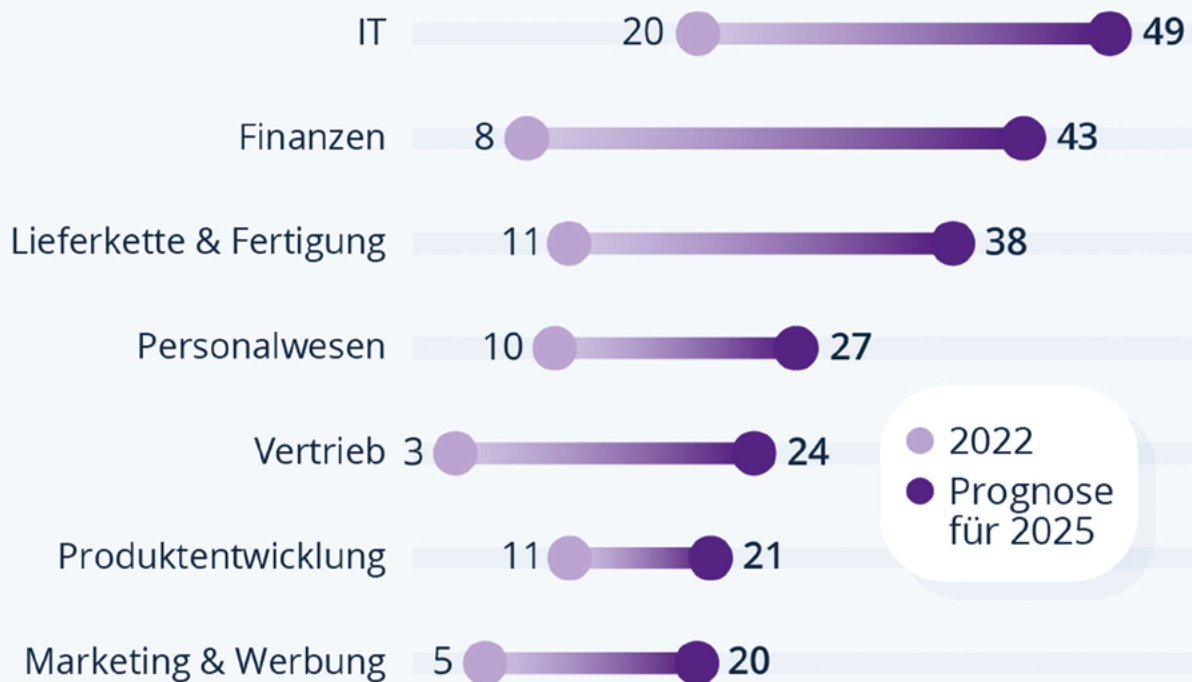
Noch Fragen?

Dann wenden Sie sich gerne an
vertrieb@bitmarck.de

Statistik des Monats

Keine IT ohne KI?

Anteil der Befragten, die KI (zukünftig) als zentralen Teil in folgenden Unternehmensbereichen sehen (in %)



Basis: 600 Führungskräfte im Bereich Technologie in 18 Ländern; Mai/Juni 2022

Quelle: MIT Technology Review Insights



statista

Impressum

Herausgeber von einsnull kompakt – der BITMARCK-Newsletter ist die BITMARCK Holding GmbH. Verantwortlich im Sinne des Presserechts ist Andreas Pschera (BITMARCK Holding GmbH). Anregungen und Anfragen zu den Beiträgen richten Sie bitte an ihn: andreas.pschera@bitmarck.de

BITMARCK Holding GmbH
Kruppstraße 64
45145 Essen
Telefon +49 201 1766-2000
www.bitmarck.de

„BITMARCK“ und das BITMARCK-Markenzeichen sind registrierte Schutzmarken der BITMARCK Holding GmbH
Stand: August 2023