

Soziales Zentrum  
Dortmund e.V.



CLEARINGSTELLE  
Gesundheit

## Sicherstellung des regelhaften Zugangs zum Gesundheitsversorgungssystem

Clearingstelle • Gesundheit

Beratungsstelle Westhoffstraße

Loccum 2021 Workshop Juni 2021

Stadt Dortmund  
Gesundheitsamt



Gefördert vom

Ministerium für Arbeit,  
Gesundheit und Soziales  
des Landes Nordrhein-Westfalen





Mitglied seit 1972 im Paritätischen (Freier Wohlfahrtsverband)



# CLEARINGSTELLE – DER TRÄGER

## Das Soziale Zentrum Dortmund e.V. - Beratungsstelle Westhoffstrasse

- 1972 wurde das Soziale Zentrum mit dem Ziel gegründet, die Palette der sozialen Arbeit des Paritätischen in Dortmund zu ergänzen.
- Das Soziale Zentrum ist ein verlässlicher Anbieter bedarfsgerechter, qualitativ hochwertiger, innovativer und nachhaltiger sozialer Arbeit für unsere Auftraggeber, Kooperationspartner und Adressaten unserer Angebote.
- Das Soziale Zentrum wird getragen von großem Engagement und hoher Identifizierung seiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit den Aufgaben und Zielen und zeichnet sich durch Offenheit gegenüber den Menschen ihrer Herkunft, Religion, Sexualität, Geschlecht, Hautfarbe und ihren Vorstellungen aus.
- Ein Plus an Lebensqualität für die Bevölkerung der Nordstadt und Menschen in schwierigen Lebenslagen ist Sinn und Zweck des Handelns.



# Beratungsthemen

## TOP 3 in der Beratung:

1. Person hat aktuell keine Krankenversicherung: Prüfung bestehender Möglichkeiten der Zuführung
2. Beratung zu Familienversicherung
3. Klärung bei bestehenden Versicherungsverhältnissen: z.B. zu Beitragsschulden, Doppelversicherung

# Beratungsangebote

## Angebote für Klient\*innen

- offene Sprechstunden
- terminierte Beratungssitzungen
- Begleitung zu Behördengängen, Unterstützung bei Korrespondenz
- Informationsveranstaltungen z.B. im Rahmen von Kursen der Erstintegration
- Multiplikator\*innen (JA, Beratungsstellen, Schulen etc.)
- Umliegende Kommune

# Beratungsangebote

## Prospektiv: Strategisches Wissensmanagement als „Online-Beratung“

- digitale Informationsbereitstellung (FAQ, spezifische Fallbeispiele und Lösungen)

# RELEVANZ CLEARINGSTELLE

## Fallbeispiel:

- Ramona, 26 Jahre, kam vor zwei Jahren aus Rumänien mit ihrem Mann. Sie war in der 32. Schwangerschaftswoche und hatte bereits drei Kinder mitgebracht. Sie sprach kein Deutsch und wurde in ihrem Heimatland traditionell verheiratet.
- Ihr Mann wurde kurze Zeit später verhaftet, so dass sie vollständig auf sich selbst gestellt war in einer völlig fremden Umgebung.
- Der Fall erhielt besondere öffentliche Aufmerksamkeit, weil Ramona aufgrund fehlender Anbindung zum Gesundheitsversorgungssystem in ihrer Verzweiflung ihr viertes Kind auf offener Straße geboren hat.

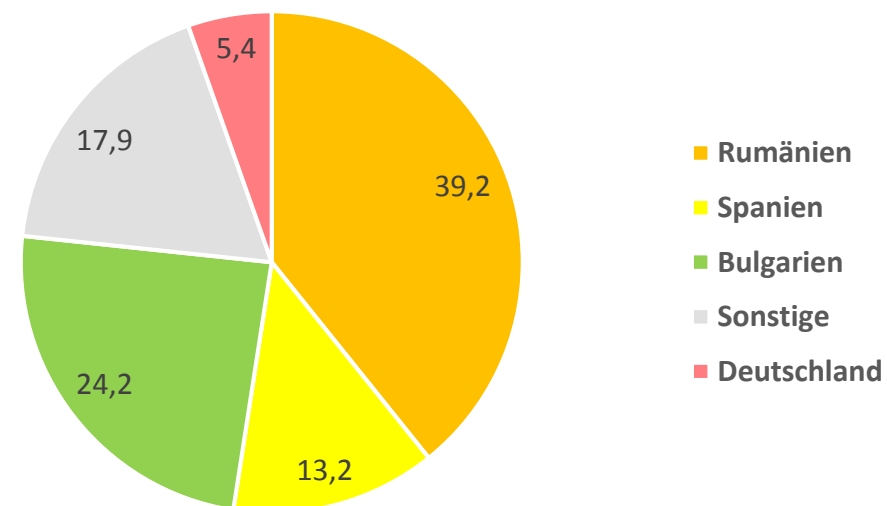
Situation der Familie/Zugangsbarriere zum Versorgungssystem	Wie hilft die Clearingstelle?
Sprachbarrieren/Analphabetismus	-> Sprach- und Kulturvermittler aufgestellt in mehreren Sprachen (deutsch, rumänisch, bulgarisch, türkisch, spanisch, serbisch, mazedonisch, albanisch, arabisch, usw.)
Berührungsängste	-> Fachkräfte bzw. Sprach- und Kulturvermittler mit Migrationshintergrund
Diskriminierungserfahrungen als Roma im Herkunftsland Angst vor Behörden und Institutionen	-> Niederschwelliges Angebot, welches in der „Community“ beworben wird. Vertrauensaufbau gelingt wegen Vertrauensvorschuss leichter. Dadurch können die Fachkräfte der Clearingstelle als Brücke dienen um Vertrauen in Institutionen, Gesetze, Demokratie, Gesellschaft, Kommune und Netzwerke zu schaffen;
Gesundheitliche Situation: Schwangerschaft ohne Versorgung, da es noch kein Notfall ist (nur Notfallversorgung möglich)	-> Anbindung an eine Gesundheitsfürsorge über die Notfallversorgung hinaus;
Drei Kinder ohne gesundheitliche Versorgung/hohe Hemmschwelle, ärztlichen Beistand aufzusuchen -> Kindeswohlgefährdung	-> Einbindung und Unterstützung durch das Jugendamt bei Kinderschutzfällen, z.B. in Form einer Mutter-Kind-Einrichtung/ ggfs. Installierung weiterer Hilfen
Soziale Isolation, bestenfalls Kontakte zur eigenen „Community“	-> Empfehlungen und Hinweise durch „Mund-zu-Mund“ innerhalb der „Community“; daher Kontinuität des Angebotes von hoher Bedeutung
Formale Schwierigkeiten: in Rumänien gibt es nur bis zum 18. Lebensjahr eine staatliche Versicherung/keine Weiterleitung der Dokumente möglich	-> Amtshilfeersuch über die Krankenkasse; Kontakt zur Verbindungsstelle für Formulare aus Rumänien;
Psychosoziale Vernachlässigung und Überforderung; Angst; Trauma	-> Psychosoziale Beratung; Anbindung an weitere unterstützende Netzwerke



# KENNZAHLEN CLEARINGSTELLE

Clearingstelle Gesundheit	Stichtag: 21.05.2021
Anzahl der Kontakte	<b>4.547</b>
von der Beratung betroffene Kinder	<b>4.344</b>
KV-Schutz direkt nach Beratung hergestellt (vorher keine KV ist deutliche Minorität)	<b>1.320</b>

## Herkunftsländer



## Beratungsthemen:

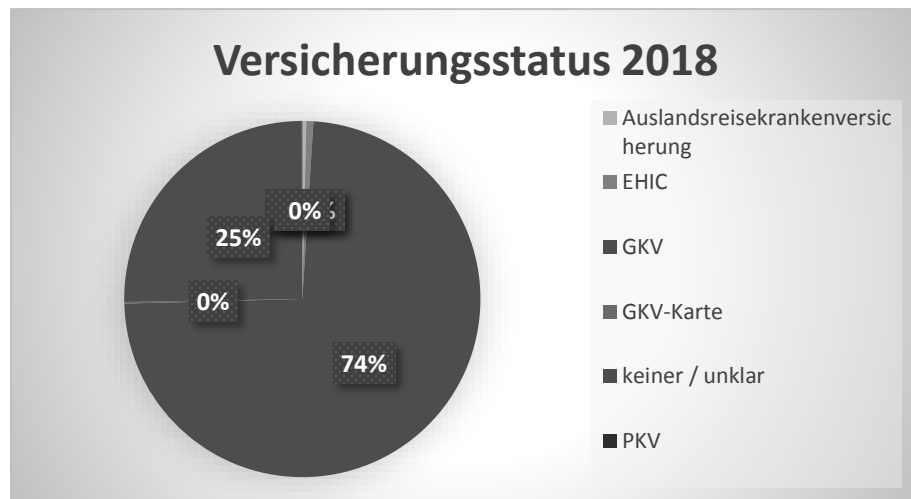
- ① Klärung des Krankenversicherungsstatus
- ② Familienversicherung
- ③ Beitragsschulden

# Zahlen zu den Hintergründen (Erhebungszeitraum 04/2016 - 12/2018)

... bei damals 2.776 Beratungsanlässen in Dortmund

## Identifizierte Probleme

- 38,5 % Fragen allgemein zur Versicherung
- 25,2 % Familienversicherung
- 15,6 % Beitragsschulden
- 20,7 % Sonstiges (wie z.B. EHIC, Vorversicherungszeiten, Doppelversicherung)



# FAZIT CLEARINGSTELLE

- In Dortmund bleibt es notwendig eine Anlaufstelle im Quartier zu sein, da viele Betroffene innerhalb der Kommune eine wohnortnahe Anlaufstelle benötigen
- Das Angebot hat sich bereits etabliert, wird in der Community kommuniziert und auf Grund der Niederschwelligkeit dankend angenommen
- Im Idealfall ist die gesundheitliche Absicherung gegeben – dies schafft Vertrauen in die Institutionen sowie in die Demokratie und ist ein weiterer Schritt zur Integration
- Das Projekt sorgt im öffentlichen Auftrag für Gesundheitsschutz und medizinische Versorgung sowie den Schutz und die Förderung von Kindern (Frühförderung, Teilhabe, Sprache bzw. Logopädie, U-Untersuchungen usw.)
- Europäische Kooperation wird gelebt! – In der Koordination der sozialen Sicherung ist allerdings noch Luft nach oben!



# FAZIT CLEARINGSTELLE

Den Mehrbedarf an Kinderärzten wird gerade ermittelt und soll mit der KV abgestimmt werden

## **Situation der Clearingstelle**

Der Andrang ist nach wie vor sehr groß, da die Clearingstelle auch vermehrt aufgesucht wird, weil andere Hilfsangebote als auch Ämter und Behörden (insbesondere unter der Pandemie) hochschwelliger zugänglich sind; Die CS wird dann als „Sprachrohr“ und Kommunikationskanal zu anderen Institutionen wahrgenommen; Vor allem zum Jobcenter, Sozialamt und zur Ausländerbehörde muss zunehmend Kontakt aufgenommen werden. Aus Sicht der CS wäre es wichtig, dass sich diese Systeme bald wieder öffnen;

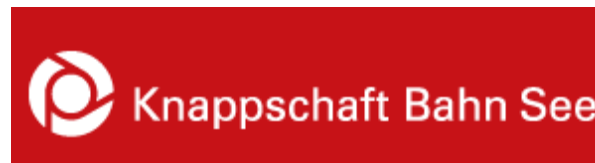
Die Servicestelle für Fachkräfte des Jobcenters ist aber ein sehr gute Hilfestellung, wenn es auf der Ebene des Case-Management hakt.

Gerne hätte die Clearingstelle bei der Ausländerbehörde solch eine Koordinator\*in auch.



# Virtuelles Kompetenzteam

- kollegiale Fallberatung bei spezifischen Detailfragen durch Fachkräfte der Krankenkasse
- Ansprechpartner sind verbindlich via Telefon, Email erreichbar
- regelmäßige Treffen mit spezifischen Fallbesprechungen
- Dokumentation und Statistik über digitale Klient\*innenverwaltung
- Regelmäßige Austauschtreffen bei der vdek



# IHRE ANSPRECHPARTNER\*INNEN ZUM THEMA



# IHRE ANSPRECHPARTNER\*INNEN ZUM THEMA

Ramazan Demirci | Fachberater  
Soziales Zentrum Dortmund e.V. – Beratungsstelle  
Westhoffstrasse 8-12 | 44145 Dortmund | Germany

Telefon: +49 231 840340 | Fax: +49 231 840341  
[ramazan.demirci@soziales-zentrum.org](mailto:ramazan.demirci@soziales-zentrum.org) |

Jawad Abdallah Fachberater  
Soziales Zentrum Dortmund e.V. – Beratungsstelle  
Westhoffstrasse 8-12 | 44145 Dortmund | Germany

Telefon: +49 231 840340 | Fax: +49 231 840341  
[jawad.abdallah@soziales-zentrum.org](mailto:jawad.abdallah@soziales-zentrum.org) |

Gabriela Croitoru Fachberaterin  
Soziales Zentrum Dortmund e.V. – Beratungsstelle  
Westhoffstrasse 8-12 | 44145 Dortmund | Germany

Telefon: +49 231 840340 | Fax: +49 231 840341  
[Gabriela.croitoru@soziales-zentrum.org](mailto:Gabriela.croitoru@soziales-zentrum.org) |

# CLEARINGSTELLE DORTMUND

Haben Sie Fragen?

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit  
und Ihr Interesse!



Isabel Cramer | Vorständin  
Soziales Zentrum Dortmund e.V.  
Westhoffstrasse 8-12 |  
44145 Dortmund | Germany  
[isabel.cramer@soziales-zentrum.org](mailto:isabel.cramer@soziales-zentrum.org) |