

Abschlussbericht

---

# Evaluation der Familienpflege in Nordrhein-Westfalen

---



Abschlussbericht

---

# Evaluation der Familienpflege in Nordrhein-Westfalen

---

**Von**

Dr. David Juncke  
Dr. Dagmar Weßler-Poßberg  
Sören Mohr  
Johanna Nicodemus  
Evelyn Stoll  
Yannick Vogel  
**(Prognos AG)**

**Im Auftrag des**

Ministeriums für Kinder, Familie,  
Flüchtlinge und Integration des Landes  
Nordrhein-Westfalen

**Abschlussdatum**

November 2020

# Das Unternehmen im Überblick

## Prognos – wir geben Orientierung.

Wer heute die richtigen Entscheidungen für morgen treffen will, benötigt gesicherte Grundlagen. Prognos liefert sie - unabhängig, wissenschaftlich fundiert und praxisnah. Seit 1959 erarbeiten wir Analysen für Unternehmen, Verbände, Stiftungen und öffentliche Auftraggeber. Nah an ihrer Seite verschaffen wir unseren Kunden den nötigen Gestaltungsspielraum für die Zukunft - durch Forschung, Beratung und Begleitung. Die bewährten Modelle der Prognos AG liefern die Basis für belastbare Prognosen und Szenarien. Mit rund 150 Experten ist das Unternehmen an acht Standorten vertreten: Basel, Berlin, Düsseldorf, Bremen, München, Stuttgart, Freiburg und Brüssel. Die Projektteams arbeiten interdisziplinär, verbinden Theorie und Praxis, Wissenschaft, Wirtschaft und Politik. Unser Ziel ist stets das eine: Ihnen einen Vorsprung zu verschaffen, im Wissen, im Wettbewerb, in der Zeit.

### **Geschäftsführer**

Christian Böllhoff

### **Präsident des Verwaltungsrates**

Dr. Jan Giller

### **Handelsregisternummer**

Berlin HRB 87447 B

### **Umsatzsteuer-Identifikationsnummer**

DE 122787052

---

### **Hauptsitz**

#### **Prognos AG**

St. Alban-Vorstadt 24  
4052 Basel | Schweiz  
Tel.: +41 61 3273-310  
Fax: +41 61 3273-300

### **Weiterer Standort**

#### **Prognos AG**

Schwanenmarkt 21  
40213 Düsseldorf | Deutschland  
Tel.: +49 211 91 31 6-110

---

[info@prognos.com](mailto:info@prognos.com) | [www.prognos.com](http://www.prognos.com) | [www.twitter.com/prognos\\_ag](https://www.twitter.com/prognos_ag)

---

# Inhaltsverzeichnis

---

Tabellenverzeichnis	VI	
Abbildungsverzeichnis	VII	
Abkürzungsverzeichnis	X	
Zusammenfassung	XI	
<b>0</b>	<b>Evaluation der Familienleistungen in NRW</b>	<b>1</b>
<b>1</b>	<b>Hintergrund: Familienpflegedienste in NRW</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Familienpflege aus Sicht der Familien in NRW</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Strukturen der Familienpflegedienste</b>	<b>12</b>
3.1	Personalstrukturen	12
3.2	Qualifikation der Mitarbeitenden	17
<b>4</b>	<b>Arbeit der Familienpflegedienste</b>	<b>19</b>
4.1	Struktur der Angebote	19
4.2	Zielgruppen der Familienpflege	24
<b>5</b>	<b>Förder- und Finanzierungsstruktur der Familienpflege</b>	<b>32</b>
<b>6</b>	<b>Vernetzung</b>	<b>37</b>
6.1	Vernetzung und Kooperationen der Familienpflegedienste	37
6.2	Zusammenarbeit mit Jugendämtern – Ergebnisse der Jugendamtsbefragung	42
<b>7</b>	<b>Wirksamkeit</b>	<b>47</b>
<b>8</b>	<b>Fallstudien</b>	<b>53</b>
8.1.2	Familienpflegedienst des Caritasverbandes für den Kreis Mettmann e.V.	55
8.1.3	Familienpflegedienst Frauenzentrum Dortmund 1980 e.V.	62
8.2	Faktoren guter Praxis und Fazit	66
<b>9</b>	<b>SWOT-Analyse</b>	<b>68</b>

9.2	Interne Analyse: Stärken der Familienpflege	69
9.3	Interne Analyse: Schwächen der Familienpflege	70
9.4	Externe Analyse: Chancen der Familienpflege	71
9.5	Externe Analyse: Risiken der Familienpflege	72
9.6	Entwicklung von S/O-Strategien	74
9.7	Entwicklung von W/O-Strategien	74
9.8	Entwicklung von S/T-Strategien	75
9.9	Entwicklung von W/T-Strategien	75
<b>10</b>	<b>Handlungsfelder zur Weiterentwicklung der Familienpflege</b>	<b>76</b>
<b>11</b>	<b>Methodik</b>	<b>80</b>
11.1	Vorgehen	80
11.2	Datengrundlagen	80
	Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	VIII
	Impressum	IX

---

## **Tabellenverzeichnis**

---

Tabelle 1:	Kennziffern zur Förderung der Leitstellen für das Jahr 2019	5
------------	---	---

---

## Abbildungsverzeichnis

---

Abbildung 1:	Themen, die Familien in NRW beschäftigen	7
Abbildung 2:	Inanspruchnahme von Angeboten der Familienpflege	8
Abbildung 3:	Inanspruchnahme von Unterstützung eines Familienpflegedienst	10
Abbildung 4:	Gründe für Nichtinanspruchnahme von Unterstützung eines Familienpflegedienst	11
Abbildung 5:	Wie viele Mitarbeitende sind bei Ihrer Einrichtung im Bereich Familienpflege fest angestellt?	13
Abbildung 6:	Einrichtungen nach Anteil der Mitarbeitendengruppen gesamt	14
Abbildung 7:	Inwiefern stimmen Sie den folgenden Aussagen zur personellen Situation zu?	15
Abbildung 8:	Gründe für den voraussichtlichen Personalrückgang in der Familienpflege Wie relevant sind die folgenden Gründe für den voraussichtlichen Personalrückgang?	16
Abbildung 9:	Ausbildungsabschlüsse der festangestellten Mitarbeitenden in der Familienpflege Welche Ausbildung haben die (fest angestellten) Mitarbeitenden in Ihrer Einrichtung? (N=54) Bitte geben Sie die Anzahl der Mitarbeitenden je Ausbildung an.	17
Abbildung 10:	Qualifizierungsbedarfe in der Familienpflege Wie bewerten Sie den Qualifizierungsbedarf Ihrer Mitarbeitenden im Bereich Familienpflege in Bezug auf...	18
Abbildung 11:	Rechtliche Grundlagen für die Erbringung von Familienpflegeleistungen	20
Abbildung 12:	Betreute Familien in den letzten 12 Monaten nach gesetzlicher Grundlage Wie viele Familien haben Sie in den letzten 12 Monaten mit Leistungen der Familienpflege im Rahmen der jeweiligen gesetzlichen Grundlage betreut?	21
Abbildung 13:	Erwartete Verteilung der betreuten Familien nach rechtlicher Grundlage Wie werden sich in fünf Jahren die von Ihnen betreuten Familien in etwa auf die verschiedenen rechtlichen Grundlagen verteilen? Der Anteil der betreuten Familien in diesem Bereich wird in fünf Jahren ...	23
Abbildung 14:	Angebot und (gedeckte) Nachfrage nach Angeboten der Familienpflege Wie bewerten Sie das bestehende Angebot für die verschiedenen	

	Bereiche der familienunterstützenden Leistungen in Ihrer Stadt/in Ihrem Landkreis? Das Angebot ...	24
Abbildung 15:	Zielgruppen der Angebote der Familienpflege Bitte schätzen Sie ab, zu welchen Anteilen die Familien, die Sie betreuen, den folgenden Zielgruppen zugerechnet werden können?	25
Abbildung 16:	Erwartete Entwicklung der Zielgruppen Wie werden sich die Anteile der Zielgruppen in fünf Jahren entwickeln? Der Anteil der betreuten Familien, die dieser Zielgruppe angehören, wird in fünf Jahren ...	26
Abbildung 17:	Unterstützungsbedarfe der Familien in der Familienpflege Welchen Unterstützungsbedarf haben die Familien, die Sie auf Grundlage von ... betreuen? Bitte Schätzen Sie ein, wie häufig die Bedarfe vorhanden sind. Bedarf ...	27
Abbildung 18:	Zugangswege von Familien zu Angeboten der Familienpflege Aus welchen "Systemen" kommen die Familien bzw. wie sind sie auf Ihre Angebote im Bereich ... aufmerksam geworden? Schätzen Sie bitte jeweils die Häufigkeit.	29
Abbildung 19:	Durchgeführte Öffentlichkeitsarbeit der Familienpflegedienste Welche Mittel setzen Sie ein, um Ihre Angebote bekannt zu machen? Mehrfachangaben möglich	30
Abbildung 20:	Bekanntheit der Angebote der Familienpflege Wie schätzen Sie die Bekanntheit Ihrer Angebote bei den verschiedenen Zielgruppen und Akteuren ein?	31
Abbildung 21:	Finanzierungsquellen der Familienpflege	32
Abbildung 22:	Abrechnungsarten der Familienpflege	33
Abbildung 23:	Höhe der vereinbarten Kostensätze	34
Abbildung 24:	Anteil (Balken) und Anzahl (Beschriftung) der Pflegedienste, die folgende Tätigkeiten als relevant für die Leitungsfunktion einschätzen	38
Abbildung 25:	Anteil (Balken) und Anzahl (Beschriftung) der Pflegedienste, die mit folgenden Ämtern/Behörden/Institutionen kooperieren	39
Abbildung 26:	Anteil (Balken) und Anzahl (Beschriftung) der Pflegedienste, deren Kooperation die folgenden Formate umfasst	40
Abbildung 27:	Anteil (Balken) und Anzahl (Beschriftung) der Pflegedienste, die mit folgenden Trägern und/oder beteiligten Akteuren spezifischer Programme und Maßnahmen kooperieren	41
Abbildung 28:	Anteil (Balken) und Anzahl (Beschriftung) der Pflegedienste, deren Kooperation die folgenden Formate umfasst	42

Abbildung 29:	Einschätzungen zum Verhältnis von Jugendamt und Familienpflege in Prozent	43
Abbildung 30:	Inwieweit üben in Ihrem Jugendamtsbezirk die verschiedenen Akteure folgende fachdienstliche Aufgaben aus?	44
Abbildung 31:	Was umfasst die Kooperation mit der Familienpflege?	45
Abbildung 32:	Welche spezifischen Formen der Kooperation mit Trägern der Familienpflege gibt es in Ihrem Jugendamtsbezirk?	46
Abbildung 33:	Gründe für den Einsatz der Familienpflege	47
Abbildung 34:	Beauftragende Stelle	48
Abbildung 35:	Wartezeit	48
Abbildung 36:	Wirkung der Unterstützung der Familienpflege	50
Abbildung 37:	Zufriedenheit mit der Organisation der Familienpflege	51
Abbildung 38:	Weiterempfehlung	52
Abbildung 39:	SWOT-Analyse	68
Abbildung 40:	Schematische Zusammenfassung der Stärken, Schwächen, Chancen und Risiken	73

---

## Abkürzungsverzeichnis

---

BKiSchG	Bundeskinderschutzgesetz
HOT	HaushaltsOrganisationsTraining®
HPG	Hilfeplangespräch
KJH	Kinder- und Jugendhilfe
KJHG	Kinder- und Jugendhilfegesetz
LVR	Landschaftsverband Rheinland
LWL	Landschaftsverband Westfalen-Lippe
MDK	Medizinischer Dienst der Krankenversicherung
MKFFI	Ministerium für Kinder, Familie, Flüchtlinge und Integration
SGB	Sozialgesetzbuch
VZÄ	Vollzeitäquivalente

---

## Zusammenfassung

---

Der vorliegende Abschlussbericht stellt die Evaluationsergebnisse zur Familienpflege in Nordrhein-Westfalen dar. Er liefert eine aktuelle Bestandsaufnahme der Strukturen und befasst sich dabei u. a. mit der personellen Situation und Angeboten der Familienpflege. Weitere Schwerpunkte liegen auf Vernetzung und Wirksamkeit der Familienpflege. Zudem wird die aktuelle Förderstruktur erfasst. In Fallstudien und mittels SWOT-Analysen werden Gelingens- und Hemmfaktoren erarbeitet sowie Stärken, Schwächen, Chancen und Risiken der Familienpflege herausgearbeitet.

Familienpflege in Nordrhein-Westfalen bietet Familien in Notsituationen eine niedrigschwellige Hilfe und dient der Stabilisierung des Systems Familie sowie der Entlastung von Elternteilen oder Kindern. Die Arbeit der Familienpflege umfasst pflegerische, hauswirtschaftliche und pädagogische Aufgaben. Ihre Angebote basieren auf unterschiedlichen rechtlichen Grundlagen; die meisten Einrichtungen sind in den Bereichen des SGB V (Gesetzliche Krankenversicherung) und des SGB VIII (Kinder- und Jugendhilfe) tätig. Insgesamt wird erwartet, dass der Bedarf von Familien an aktivierenden, kompetenzaufbauenden Unterstützungsleistungen zunimmt. Dazu gehört auch eine Zunahme an Fällen, bei denen die betreuten Familien in mehreren Bereichen Hilfe bedürfen.

Einrichtungen der Familienpflege finanzieren sich überwiegend aus Mitteln der Jugendämter und Krankenkassen. Krankenkassenleistungen gehören zum Kerngeschäft der Familienpflege, sind allerdings aufgrund der gegebenen Finanzierungsmechanismen für viele Einrichtungen schwierig zu bewältigen. Es gibt starke Hinweise, dass auch zukünftig ein hoher Bedarf Krankenkasseneinsätze erwartet wird. Das Land NRW fördert unter bestimmten Voraussetzungen die Beschäftigung von Fachkräften, die als Einsatzleitungen Aufgaben zur Entwicklung der Familienpflegedienste wahrnehmen sollen (Leitstellen der Familienpflege). Diese Förderung hat kaum Auswirkungen auf die Gesamtfinanzierung der Familienpflegedienste.

Die Arbeit der Familienpflege wird von vergleichsweise kleinen Teams geleistet, wobei überwiegend examinierte Familienpflegefachkräfte beschäftigt sind. Die Arbeitsbedingungen in der Familienpflege sorgen für Schwierigkeiten bei der Personalgewinnung und -bindung. Der Fachkräftemangel trägt zusätzlich zur Fluktuation bei. Hinzu kommt, dass es immer weniger Ausbildungsstellen für Familienpflegekräfte gibt. Die Sicherung der sachgerechten personellen Besetzung der Familienpflegedienste ist eine große Herausforderung.

Familienpflegedienste sind mit verschiedenen Akteuren vernetzt, vornehmlich mit Jugendämtern sowie mit Pflege- und Krankenkassen. Die Zusammenarbeit mit den Jugendämtern ist sehr unterschiedlich ausgeprägt und nicht jedes Jugendamt kooperiert mit der Familienpflege. Die Evaluation deutet auch auf Informationsdefizite einzelner Jugendämter in Bezug auf die Leistungen der Familienpflege hin. Mit Blick auf unterschiedliche Hilfesysteme sind die Kooperationen mit der sozialpädagogischen Familienhilfe und den frühen Hilfen besonders intensiv.

In einer Befragung von Familien, die Angebote der Familienpflege nutzen, konnte eine hohe Zufriedenheit mit den Leistungen festgestellt werden. Zudem wurde die Wirkung der Familienpflege sehr positiv bewertet; die Familienpflege leistet aus Sicht der Eltern eine akute Stressminderung und Entlastung der Familien und bietet praktische wie psychosoziale Unterstützung.

In den Empfehlungen werden verschiedene Handlungsfelder für die Weiterentwicklung der Familienpflege in Nordrhein-Westfalen benannt. Sie basieren auf den Erkenntnissen der Evaluation und adressieren Familienpflege ebenso wie Familienpolitik.

---

## 0 Evaluation der Familienleistungen in NRW

---

### Evaluationsauftrag

Aufgabe des Landes Nordrhein-Westfalen ist es, Rahmenbedingungen zu schaffen, damit alle Familien gute Entwicklungsperspektiven haben. Deshalb können die Familien in NRW – zusätzlich zu familienpolitischen Leistungen des Bundes – auf ein vielfältiges Beratungs- und Unterstützungsangebot zurückgreifen.

Vor dem Hintergrund unterschiedlicher Zielgruppen und der unterschiedlichen Inanspruchnahme der landesbezogenen Angebote hat sich die Landesregierung das Ziel einer offensiven Familienförderung gesetzt. In diesem Sinne wurde eine umfassende Evaluation beauftragt, die Angebote familienunterstützender Maßnahmen in ihren Einzelwirkungen und in ihrem Zusammenwirken untersucht. Demnach stehen in NRW die Familienbildung, die Familienberatung und die Familienhilfen in Notlagen (Leitstellen der Familienpflegedienste) im Fokus der Evaluation.

### Evaluationsdesign

Die **Evaluation der Familienpflege** ist modular angelegt und bedient sich unterschiedlicher sozialwissenschaftlicher Herangehensweisen und Forschungsmethoden:

1. In einer **Bestandsaufnahme** wurden Strukturen der Familienpflege und ihr Angebotsspektrum erfasst. Mittels verschiedener Datenerhebungen, insbesondere einer Online-Befragung von Familienpflegediensten und Analysen vorhandener Dokumente, wurde erstmalig eine systematische Bestandsaufnahme zum Status Quo der Familienpflege in NRW abgebildet.
2. **Vernetzungsanalysen** wurden für die Familienpflege insbesondere mit Blick auf Kooperationen mit den Jugendämtern und Krankenkassen durchgeführt. Basis sind Befragungsdaten, die in standardisierten Erhebungen in Familienpflegediensten und Jugendämtern gewonnen wurden.
3. Das Evaluationsmodul „**Analyse der Förderstruktur**“ diente der Darstellung und Bewertung der Finanzierungsgrundlagen und Förderstruktur der Familienpflege. Grundlage dieses Moduls sind v. a. vorhandene Statistiken sowie Fachgespräche mit Leitungen aus Familienpflegediensten und die standardisierte Befragung.
4. Für „**Wirkungsanalysen**“ wurden in einer standardisierten Befragung die Nutzerinnen und Nutzer zu ihren Erfahrungen mit der Familienpflege gefragt.
5. **Eine repräsentative Familienbefragung** wurde umgesetzt, um den Blickwinkel der Evaluation zu erweitern. Dies war zweckmäßig, weil die anderen Evaluationsmodule in erster Linie Innensichten der Familienpflege und ihrer Akteure beinhalten. Um systematische Verzerrungen aus diesen Innensichten zu vermeiden und um weitergehende Informationen zu generieren, wurden 1.000 Familien in NRW repräsentativ befragt.

6. Der primär quantitative Evaluationsansatz wurde mit dem **Evaluationsmodell „Fallstudien“** durch einen qualitativen Ansatz ergänzt. Als Fälle guter Praxis wurden in zwei ausgewählten Familienpflegediensten spezifische Angebote exemplarisch dargestellt und analysiert. Fallübergreifend wurden Hemm- und Gelingensfaktoren für die Familienpflege abgeleitet.

7. Im Rahmen von „**Stärken-Schwächen-Analysen**“ wurden auf Grundlage der erhobenen Daten SWOT-Analysen der Familienpflege durchgeführt. Dabei wurden interne Stärken und Schwächen sowie externe Chancen und Risiken betrachtet und im Rahmen von Strategieentwicklungen zusammengeführt.

Der vorliegende Abschlussbericht stellt die Ergebnisse der oben genannten Module systematisch dar.

**i**

### **Zeitlicher Kontext der Evaluation und Corona-Pandemie**

Die Evaluation der Familienpflege hat Ende 2018 begonnen. Das bedeutet, dass die meisten Datenerhebungen und Untersuchungsschritte vor der Corona-Pandemie erfolgt sind.

Von den vielfältigen negativen Effekten der Corona-Pandemie ist jedoch auch die Familienpflege betroffen, sie konnte ihre Arbeit nur mit Einschränkungen fortsetzen.

Grundsätzlich kann festgehalten werden, dass die Ergebnisse der Evaluation belastbar und valide sind. Mit Ausnahme der Ergebnisse zu den Wirkungsanalysen, die in der Corona-Krise durchgeführt wurden, gelten die hier dargestellten Befunde für eine Zeit „vor Corona“. Über die Auswirkungen der Corona-Krise auf die Familienpflege können mit der Evaluation keine Aussagen getroffen werden.

# 1 Hintergrund: Familienpflegedienste in NRW

## Ziele und Ausrichtung der Familienpflege

Familienpflege hat die Aufgabe, Familien mit Kindern in Notlagen kurzfristig und niedrighschwellig Hilfe im Rahmen der alltäglichen Lebensführung anzubieten. Die Angebote der Familienpflege setzen dabei auf einen dreigliedrigen Ansatz bei der alltagspraktischen Versorgung im Familienhaushalt (Ernährung, Umgang mit Geld und Haushaltsorganisation), bei der gesundheitlichen und hygienischen Pflege sowie bei der pädagogischen Unterstützung der Familien. Der Fokus liegt dabei auf der Stabilisierung des Systems Familie und/oder auf der Entlastung von Elternteilen oder Kindern. Die Aufgaben der Familienpflege sind somit an einer strategisch wichtigen Schnittstelle zwischen Gesundheits- und Jugendhilfe verortet.

Die Familienpflege ist dadurch gekennzeichnet, dass sie niederschwellige, aufsuchende, sozialpflegerische familienunterstützende Leistungen bietet, eine Hilfeform der Gesundheitshilfe, Kinder- und Jugendhilfe und/oder Sozialhilfe darstellt und auf das ganze System Familie, nicht auf einzelne Personen, ausgerichtet ist.

Die Angebote der Familienpflege zielen dabei auf eine Unterstützung von Familien in Notlagen ab. Notlagen im Sinne der Familienhilfe beziehen sich auf vier maßgebliche Bedarfe, die eine eigenständige Versorgung in der Familie verhindern oder erschweren: Krankheit oder Schwangerschaft eines Elternteils, chronische Erkrankungen oder der Tod eines Elternteils, Unerfahrenheit von sehr jungen Eltern und Überforderung von Eltern.

## Rechtliche Grundlagen

Je nach Unterstützungsbedarf in den Familien kann der Einsatz von Familienpflegern mit unterschiedlichen rechtlichen Grundlagen begründet werden.

- SGB V § 38; Absatz 1 und 2: Gesetzliche Krankenversicherung
- SGB VIII § 20: Kinder- und Jugendhilfe (Familien in Not)
- SGB VIII § 27: Hilfe zur Erziehung
- SGB IX § 54: Rehabilitation und Teilhabe von Menschen mit Behinderungen
- SGB XII § 70: Sozialhilfe
- Präventive Einsätze im Rahmen des § 1 Bundeskinderschutzgesetzes

Die Leistungen der Familienpflege fallen somit sowohl in den Rahmen von Gesundheitshilfen wie auch in den Bereich der Kinder-, Jugend- und Behindertenhilfe oder Sozialhilfe. Je nach Grundlage wird die Familienhilfe sowohl von Ärztinnen und Ärzten verordnet als auch von Jugendämtern angeraten oder angeboten und unterliegt damit Vertragsbeziehungen zu Krankenkassen, Rentenversicherungsträgern und der öffentlichen Jugendhilfe.

Die verschiedenen rechtlichen Grundlagen führen zu großen Unterschieden vor allem mit Blick auf die Finanzierung der Leistungen der Familienpflege.

## Leitstellen der Familienpflegedienste

In NRW werden die Verbände der freien Wohlfahrtspflege als Träger der Familienpflege in der Entwicklung und Weiterentwicklung von Familienpflegediensten durch das Land per Zuwendung gefördert.<sup>1</sup> Mit der Förderung von Leitungs-Fachkräften (Einsatzleitungen) von Familienpflegediensten soll nicht nur die Klärung von Refinanzierungsfragen gewährleistet, sondern auch der Aus- und Aufbau der Familienpflege und die örtliche/regionale Vernetzung gefördert werden. Zudem soll durch Praxisberatung sowie Fort- und Weiterbildung die Qualität sichergestellt und fortentwickelt werden. Grundlegend für die Familienpflege ist die interdisziplinäre Kooperation – insbesondere mit ambulanten erzieherischen Hilfen, Kindertageseinrichtungen, Familienhebammen und Familien- und Gesundheitspflegerinnen und weiteren Akteuren der Frühen Hilfen. Der Zugang zur Familienpflege erweist sich für Eltern durch die nicht ganz eindeutige Zuordnung der Leistungsvoraussetzungen und Leistungsprofile der Kinder- und Jugendhilfe und der gesetzlichen Krankenversicherung häufig als nicht einfach<sup>2</sup>. Die Förderung der Leitstellen der Familienpflege verfolgt daher das wichtige Ziel, die Koordinierung der verschiedenen Dienste zu unterstützen.

Für die Leitstellen werden pro Landkreis oder kreisfreier Stadt maximal eine Vollzeitstelle einer sozialarbeiterischen oder sozialpädagogischen Fachkraft oder eine Familienpflegefachkraft<sup>3</sup> mit Zusatzausbildung als hauptberufliche Einsatzleitung durch die Zuwendung gefördert. Es ist möglich, nur Stellenanteile zu fördern bzw. die Förderung nicht im Umfang einer ganzen Stelle in Anspruch zu nehmen. Die Förderung kann so auch zwischen verschiedenen Einrichtungen aufgeteilt werden, sodass auch mehr als eine Familienpflegestelle in einem Kreis die Förderung in Anspruch nehmen kann. Als Voraussetzung für die Inanspruchnahme der Förderung müssen Einrichtungen einen Personalumfang im Bereich Familienpflege von mindestens 2,5 vollzeitbeschäftigten oder eine entsprechende Anzahl teilzeitbeschäftigter Familienpflegefachkräfte und mindestens zwei weiteren Ergänzungskräften nachweisen. Die leitenden Fachkräfte, die durch die Zuwendung gefördert werden, können selbst mit bis zu 25 Prozent ihres Beschäftigungsumfangs in der Familienpflege und Familienhilfe eingesetzt werden.

Den **geförderten Leitstellen soll eine besondere Rolle bei dem Ausbau der regionalen Strukturen der Familienpflege zukommen.** Die geförderten Fachkräfte haben die Aufgabe, den Einsatz der Familienpflegefach- und Ergänzungskräfte zu koordinieren und eine Vernetzung mit weiteren sozialen Diensten, Beratungsstellen und Einrichtungen der Jugend- und Familienhilfe zu gewährleisten und ausbauen. Daneben liegen die Praxisberatung, die Koordinierung von Fort- und Weiterbildungen sowie Bearbeitung von Refinanzierungsfragen im Aufgabenbereich der Leitstellen.

## Bestandsaufnahme zur (Förderung der) Familienpflege

Zum Angebot und zum Umfang der Familienpflege in Nordrhein-Westfalen liegen keine umfassenden Daten vor. Nach Möglichkeit wurden im Rahmen der Evaluation Daten erhoben, um zumindest explorative Analysen durchzuführen.

Für die Förderung der Leitstellen in Familienpflegeeinrichtungen liegen Kennziffern vor, die den Umfang der Förderung durch das Land sichtbar machen: Dazu gehört die Anzahl der geförderten Einrichtungen und Fachkraftstellen, die jeweils von den Landschaftsverbänden Rheinland und

<sup>1</sup> RdErl. des Ministeriums für Generationen, Familie, Frauen und Integration – 222-5663.1 vom 3.8.2007.

<sup>2</sup> Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband Gesamtverband e.V. (2017): Betreuung und Versorgung von Kindern in Notsituationen nach § 20 SGB VIII (Familienpflege) durch ambulante Pflegedienste. Online abrufbar unter [http://www.der-paritaetische.de/fileadmin/user\\_upload/Publikationen/doc/170815\\_broschuere\\_ambulante-familienpflege\\_2017\\_A5\\_web.pdf](http://www.der-paritaetische.de/fileadmin/user_upload/Publikationen/doc/170815_broschuere_ambulante-familienpflege_2017_A5_web.pdf)

<sup>3</sup> Die Ausbildung mit staatlicher Anerkennung ist auf Länderebene geregelt und erfolgt an Berufsfachschulen oder Fachschulen, i.d.R. im Rahmen einer dreijährigen Ausbildung. Das Qualifikationsprofil basiert auf den Säulen Pflege, Erziehung und Hauswirtschaft.

Westfalen-Lippe verwaltet werden sowie die ausgeschüttete Fördersumme. In Tabelle 1 sind die Werte für das Jahr 2019 dargestellt.

**Tabelle 1: Kennziffern zur Förderung der Leitstellen für das Jahr 2019**

Kennziffer Förderung 2019	Landschaftsverband Rheinland	Landschaftsverband Westfalen-Lippe	Gesamt
Anzahl geförderte Einrichtungen	13	13	26
Anzahl geförderte Stellen	11	8,25	19,25
Fördersumme in Euro	300.375,00	218.325,90	518.700,90

Quelle: nach Angaben des LVR und LWL, eigene Darstellung

Mit Blick auf die Historie der Landesförderung lässt sich erkennen, dass die Anzahl der Einrichtungen, die eine Förderung beantragt haben, deutlich zurückgegangen ist. Im Jahr 2019 erhielten noch 26 Familienpflegeeinrichtung eine Zuwendung für insgesamt 19,25 Fachkraftstellen. Damit ist in weniger als der Hälfte aller kreisfreien Städte oder Landkreise eine Leitstelle verfügbar.

---

## 2 Familienpflege aus Sicht der Familien in NRW

---

Um verlässliche und verallgemeinerbare Erkenntnisse über die Einstellungen und Erfahrungen von Familien zu familienunterstützenden Angeboten zu erhalten, wurden 1.000 Mütter und Väter in NRW mit mindestens einem minderjährigen Kind im Haushalt befragt und die Daten repräsentativ für Familien in NRW mit minderjährigen Kindern gewichtet.

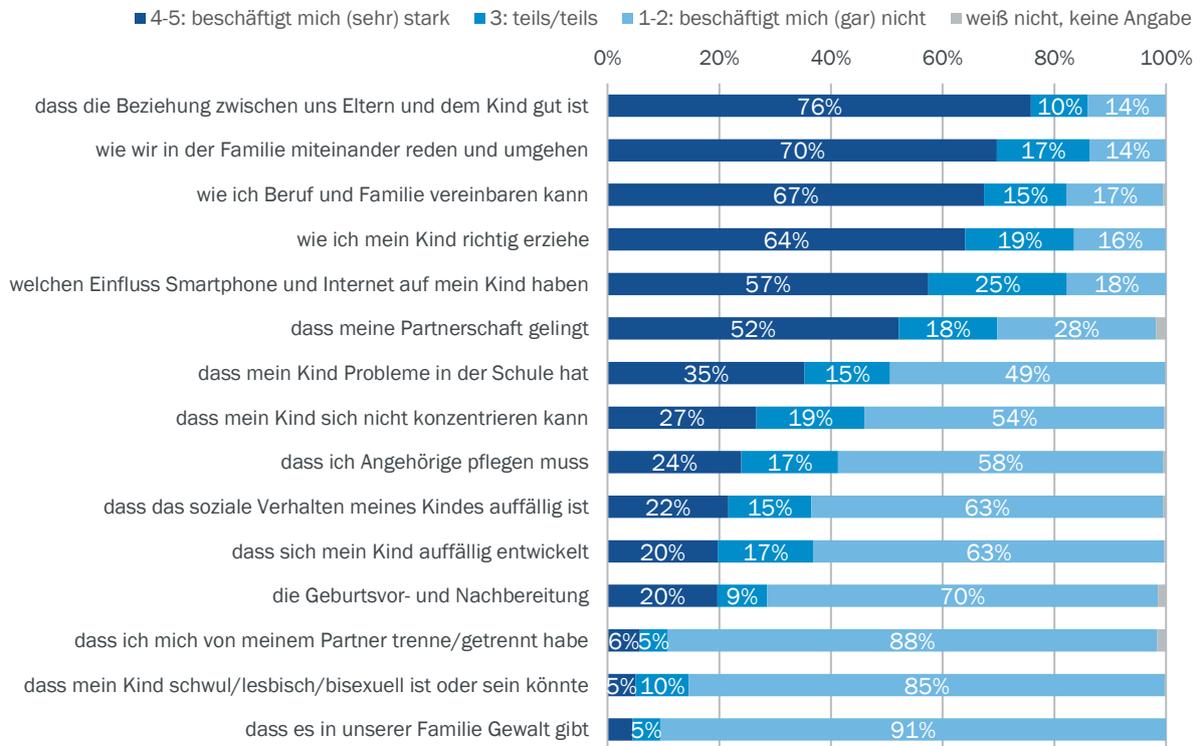
### **Themen, die Familien in NRW beschäftigen**

Gegenstand der Befragung waren Fragen zu aktuellen Themen bzw. Sorgen und Problemen in den Familien, die unter Umständen Unterstützungsbedarfe signalisieren. Auf einer Skala von 1 (beschäftigt mich gar nicht) bis 5 (beschäftigt mich sehr stark) gaben die befragten Familien an, welche familienbezogenen Themen sie aktuell beschäftigen oder im letzten Jahr beschäftigt haben (Abbildung 1).

Am häufigsten sind Familien mit allgemeinen Beziehungs- und Erziehungsfragen beschäftigt. Drei Viertel der Eltern (76 %) sind (sehr) stark damit beschäftigt, dass die Beziehung zwischen ihnen und dem Kind oder den Kindern gut ist und für 70 Prozent ist die Kommunikation und der Umgang untereinander in der Familie ein wichtiges Thema. Knapp zwei Drittel geben an, (sehr) stark mit der Frage nach der richtigen Erziehung ihres Kindes oder ihrer Kinder beschäftigt zu sein. Häufig spielt hier Verunsicherung in Fragen der Medienerziehung – also Fragen nach den Auswirkungen von Smartphone- und Internetnutzung auf das Kind – eine Rolle. Ebenso häufig können Familien durch Herausforderungen der Vereinbarkeit von Familie und Beruf belastet sein. Zwei Drittel der Befragten (67 %) geben an, (sehr) stark damit beschäftigt zu sein, Beruf und Familie zu vereinbaren.

**Abbildung 1: Themen, die Familien in NRW beschäftigen**

Welche Themen beschäftigen Sie aktuell oder haben Sie im letzten Jahr beschäftigt? (gewichtet; prozentuiert auf alle befragten Familien)



Quelle: Familienbefragung. Eigene Auswertung Prognos AG

**Wie sich Familien in NRW informieren**

Neben der Relevanz unterschiedlicher Themen im familiären Alltag wurden die Familien in NRW danach gefragt, welche Wege sie nutzen, um Informationen zu ihnen wichtigen familienbezogenen Themen zu erhalten.

Familien in NRW suchen Rat und Information zu familienbezogenen Themen insbesondere im Freundes- oder Bekanntenkreis. 81 Prozent gaben an, Freunde oder Bekannte nach Informationen zu Familienthemen, die sie stark beschäftigen, zu fragen. Informelle Unterstützungsnetzwerke sind für die Familien insgesamt wichtiger als professionelle Information und Beratung. Auch Googlen im Internet wird von den befragten Eltern häufig (74 %) als Informationsquelle genannt. An dritter Stelle folgen dann Erzieherinnen und Erzieher sowie Lehrer und Lehrerinnen (72 %). Deutlich weniger Eltern gaben an, eine Beratungsstelle aufzusuchen (32 %) oder sich in einem Familienzentrum zu informieren (24 %).

## Bekanntheit und Nutzung der Familienpflege

In der Befragung wurde erhoben, ob die Familien schon mal etwas von der Familienpflege gehört haben.<sup>4</sup> Demnach haben gut drei Viertel der Familien in NRW (77 %) schon einmal von der Familienpflege gehört.

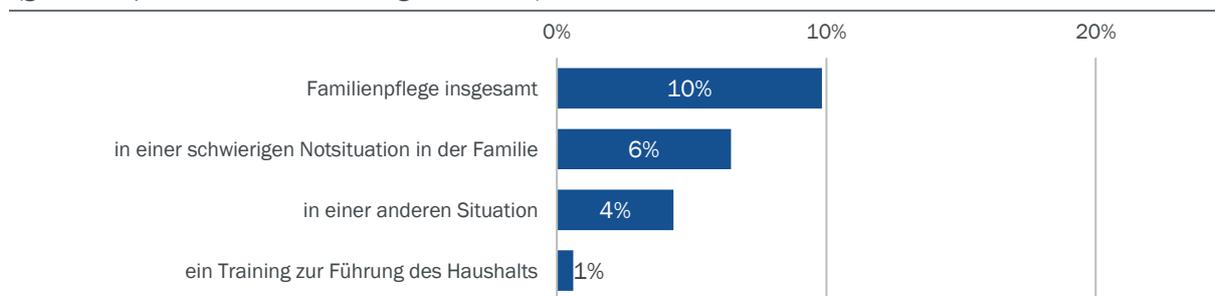
Zum Teil existieren deutliche Unterschiede beim Bekanntheitsgrad, wenn verschiedene soziodemografische Merkmale betrachtet werden.

- Eltern ohne Migrationshintergrund haben zu einem deutlich höheren Anteil (79%) von der Familienpflege gehört als Familien mit Migrationshintergrund (62 %).
- Die Bekanntheit der Familienpflege nimmt zu, je älter das jüngste Kind im Haushalt ist (unter 3 Jahre: 68 %; 12 Jahre oder älter: 85 %).
- Beim Bildungsniveau zeigt sich ein negativer Zusammenhang. Je höher der Schulabschluss ist, desto weniger Eltern haben schon einmal von der Familienpflege gehört. 79 Prozent der Eltern mit einem Hauptschulabschluss und 83 Prozent der Eltern mit mittlerer Reife haben schonmal von der Familienpflege gehört. Bei Eltern mit einem abgeschlossenen Hochschulstudium liegt der Anteil bei 72 Prozent.

Jede zehnte Familie in NRW hat angegeben, schon einmal Hilfe von einem Familienpflegedienst erhalten zu haben (Abbildung 2).<sup>5</sup> Sechs Prozent der Familien haben Hilfe eines Familienpflegedienstes während einer schwierigen Notsituation erhalten, ein Training zur Führung des Haushalts haben lediglich ein Prozent der Familien insgesamt erhalten.

### Abbildung 2: Inanspruchnahme von Angeboten der Familienpflege

Haben Sie schon einmal Hilfe von einem Familienpflegedienst bekommen?  
(gewichtet; prozentuiert auf alle befragten Familien)



Quelle: Familienbefragung. Eigene Auswertung Prognos AG

Weitergehende Analysen zeigen Zusammenhänge zwischen der Inanspruchnahme der Hilfen und Merkmalen der Familien (Abbildung 3).

<sup>4</sup> Item: Haben Sie schon einmal davon gehört, dass es für Familien die so genannte „Familienpflege“ gibt? Dabei handelt es sich um eine Unterstützung, wenn die Mutter oder der Vater wegen einer Krankheit ausfällt und sich nicht um den Haushalt und die Kinder kümmern kann.

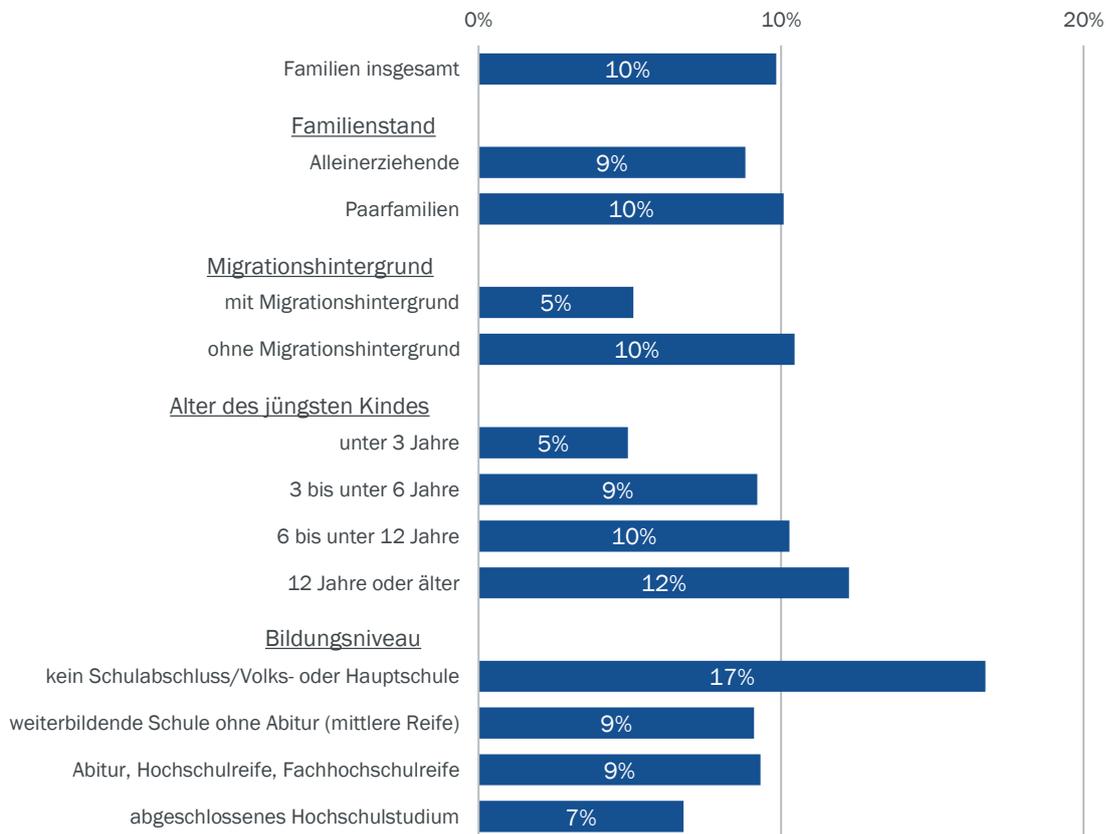
<sup>5</sup> Die Inanspruchnahme der Familienpflege ist unter den Familien, die angeben, die Familienpflege zu kennen, etwas höher (13 %).

- Ein deutlicher Zusammenhang findet sich zwischen der Inanspruchnahme von Hilfen eines Familienpflegedienstes und dem Bildungsniveau der Eltern. Hilfen eines Familienpflegedienstes werden deutlich häufiger von Familien mit niedrigem Bildungsniveau in Anspruch genommen als von Familien mit höheren Bildungsabschlüssen.
- Familien mit Migrationshintergrund haben seltener einen Familienpflegedienst in Anspruch genommen (5 %) als Familien ohne Migrationshintergrund (10 %).
- Auch der Umstand, ob eine Person im Haushalt eine Behinderung hat oder dauerhaft erkrankt ist, bedingt die Inanspruchnahme eines Familienpflegedienstes. Haushalte, in denen eine Person eine Behinderung hat, nehmen Hilfe eines Familienpflegedienstes anteilig sehr viel häufiger in Anspruch (19 %) im Vergleich zu Haushalten ohne Personen mit einer Behinderung (8 %).
- Auch das Alter der Kinder hat einen geringfügigen Einfluss auf die Inanspruchnahme eines Familienpflegedienstes. Der Anteil der Familien, die Hilfe in Anspruch nehmen, nimmt mit zunehmendem Alter der Kinder etwas zu. Dabei ist zu berücksichtigen, dass nicht gefragt wurde, wie lange die Inanspruchnahme der Familienpflege zurückliegt, die Kinder zu diesem Zeitpunkt also jünger sein können.

Zwischen Paarfamilien und Alleinerziehenden gibt es insgesamt keinen Unterschied in der Inanspruchnahme von Hilfen eines Familienpflegedienstes.

**Abbildung 3: Inanspruchnahme von Unterstützung eines Familienpflegedienst**

Haben Sie schon einmal Hilfe von einem Familienpflegedienst bekommen? (zusammengefasste Antwortoptionen „Hilfe während einer schwierigen Notsituation in der Familie“ | „Training zur Führung des Haushalts“ | „Hilfe in einer anderen Situation“) (gewichtet; prozentuiert auf alle befragten Familien)



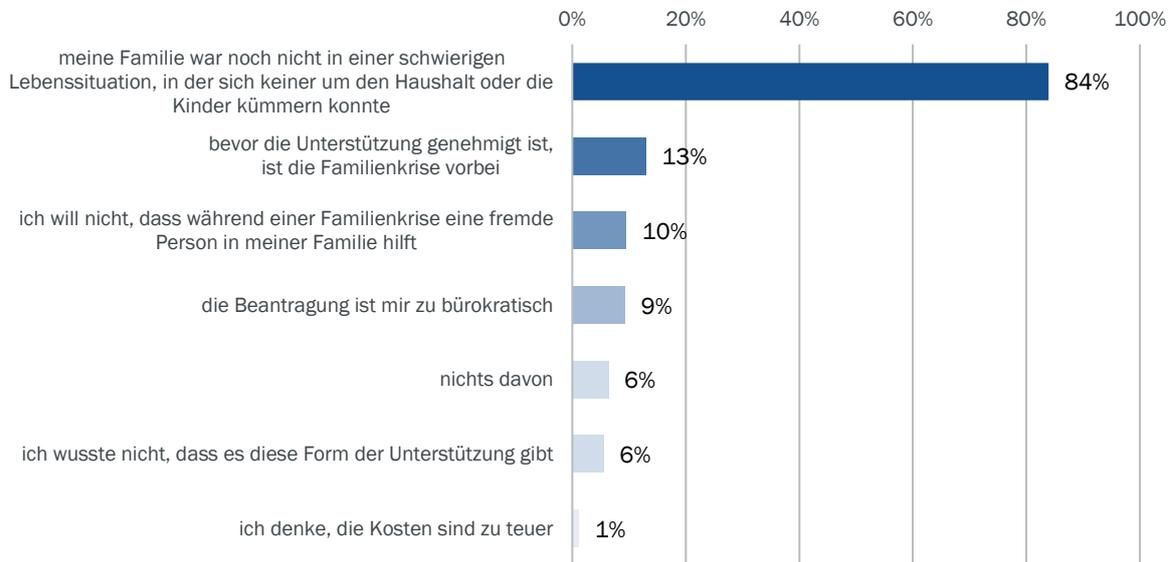
Quelle: Familienbefragung. Eigene Auswertung Prognos AG

**Gründe für die Nicht-Inanspruchnahme der Familienpflege**

84 Prozent der befragten Familien waren nach eigener Aussage bisher noch nicht in einer schwierigen Lebenssituation, in der Bedarf an Unterstützung durch einen Familienpflegedienst besteht (Abbildung 4). Rund jede zehnte Familie geht davon aus, dass die Beantragung der Unterstützungsleistung zu bürokratisch wäre (9 %). Auch der von 13 Prozent der Befragten genannte Grund für die Nichtinanspruchnahme, dass die Familienkrise vorbei ist, bevor die Unterstützung genehmigt ist, deutet darauf hin, dass Familien einen hohen bürokratischen Aufwand bei der Beantragung von Familienpflege vermuten.

**Abbildung 4: Gründe für Nichtinanspruchnahme von Unterstützung eines Familienpflegedienst**

Warum haben Sie bisher noch nicht die Unterstützung eines Familienpflegedienstes in Anspruch genommen? (Mehrfachnennungen möglich; gewichtet; prozentuiert auf Familien, die bisher keine Hilfe von einem Familienpflegedienst bekommen haben)



Quelle: Familienbefragung. Eigene Auswertung Prognos AG

## 3 Strukturen der Familienpflegedienste

**i**

### Vorbemerkung zur Datengrundlage

Mit der durchgeführten Befragung wurden **erstmalig systematisch Daten** zur Situation der Familienpflege in Nordrhein-Westfalen **erhoben**. Die Ergebnisse liefern jedoch nur eingeschränkt Hinweise auf die Strukturen der Familienpflege in Nordrhein-Westfalen insgesamt.

Mangels eines landesweiten Verzeichnisses wurde die Befragung über die Landesarbeitsgemeinschaften, an die Träger und dann nachfolgenden an die Einrichtungen verteilt (siehe auch Kapitel 11.2). Hierdurch ergaben sich starke Selektionseffekte bei der Teilnahme an der Befragung. Die Struktur der Einrichtungen, die die Befragung beantwortet haben, ist **damit nicht repräsentativ für die Gesamtstruktur der Familienpflege** in Nordrhein-Westfalen.

In der Bewertung der Ergebnisse müssen zwei Auffälligkeiten im Rücklauf beachtet werden:

- Regionales Ungleichgewicht: sehr hoher Anteil der Befragten verortet sich im Regierungsbezirk Düsseldorf
- Starke Repräsentanz von Einrichtungen, die vom paritätischen Wohlfahrtsverband getragen werden

Die Befragung gibt daher keine Auskunft über die räumliche Verbreitung und Trägerstruktur der Familienpflege in Nordrhein-Westfalen.

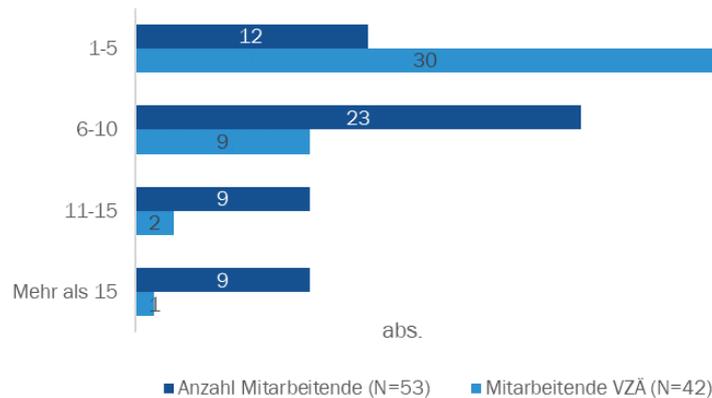
Im Gegensatz zu den Angaben zur Gesamtstruktur der Familienpflege **sind die erhobenen Daten von Familienpflegediensten mit Leitstellenförderung repräsentativ**.

### 3.1 Personalstrukturen

Mit Blick auf die Personalstrukturen der Familienpflegeeinrichtungen zeigt sich, dass die Familienpflege von überwiegend in eher kleinen Teams geleistet wird. In der Mehrheit der befragten Einrichtungen sind weniger als zehn Mitarbeitende im Bereich Familienpflege beschäftigt. Die Spannweite der Angaben liegt dabei deutlich auseinander. Zwei Einrichtungen haben angegeben, lediglich zwei Mitarbeitende in der Familienpflege zu beschäftigen, die größte Einrichtung gibt hingegen knapp 50 Mitarbeitende an.

**Abbildung 5: Wie viele Mitarbeitende sind bei Ihrer Einrichtung im Bereich Familienpflege fest angestellt?**

Bitte geben Sie die Anzahl der Mitarbeitenden und die Anzahl der VZÄ an.



Quelle: Prognos-Befragung der Familienpflege NRW (2020).

Bei dem Blick auf die Beschäftigungsumfänge der Mitarbeitenden in der Familienpflege, lässt sich ein hoher Anteil von Teilzeitbeschäftigten erkennen. Vergleicht man die Anzahl der beschäftigten Mitarbeitenden mit den Angaben zu den verfügbaren Vollzeitäquivalenten (VZÄ), so überwiegt sehr deutlich der Anteil an Einrichtungen mit niedrigen VZÄ in der Familienpflege. Knapp drei Viertel der Einrichtungen verfügen nur über bis zu fünf VZÄ.

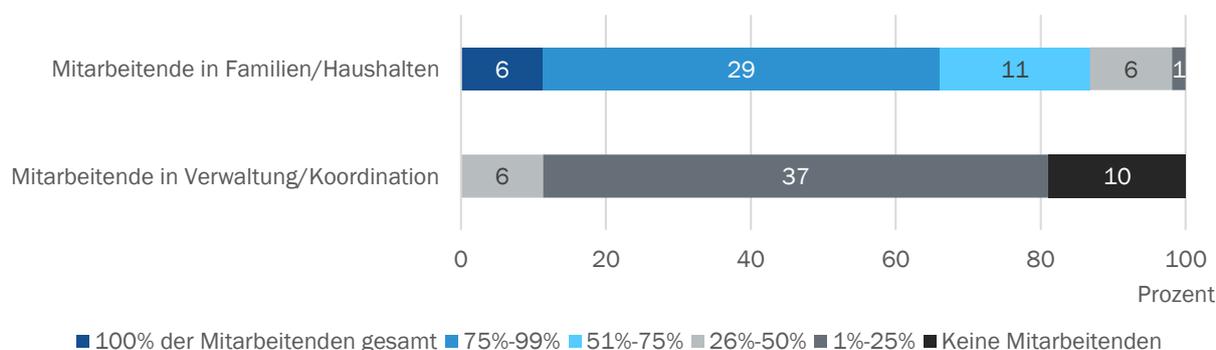
Geringfügige Beschäftigung oder Honorartätigkeiten spielen in der Familienpflege hingegen nur eine sehr untergeordnete Rolle. Zwar sind in der Hälfte der Einrichtungen Mitarbeitende in geringfügiger Beschäftigung tätig, diese machen jedoch nur einen kleinen Teil an der Gesamtbelegschaft aus. In der Befragung gaben lediglich fünf Einrichtungen an, Honorarkräfte einzusetzen. Davon gaben allerdings zwei Einrichtungen einen hohen Umfang von bis zu 50 Honorarkräften an. Insgesamt scheinen diese Beschäftigungsformen jedoch nur eine geringe Relevanz für die Familienpflege zu besitzen.

Die Angaben aus der Online-Befragung werden gestützt durch die Aussagen der Einrichtungsleitungen, mit denen im Rahmen der Fachgespräche längere Interviews geführt wurden. Die Leitungen beschrieben, dass ein Großteil der betreuten Familien vor allem Unterstützung in den Randzeiten benötigt, etwa morgens vor der Schule oder wenn Kinder nach der Schule nach Hause kommen und betreut werden müssen. Durch diese Betreuungsstruktur ergibt sich jedoch nur selten ein Bedarf, der einem Vollzeit-Stundenumfang entspricht. Häufiger ist daher eine Teilzeitbeschäftigung anzutreffen, die eine flexiblere Aufteilung der Fachkraftstunden ermöglicht. In den Fachgesprächen wurde außerdem darauf hingewiesen, dass die Arbeit zu eher untypischen Zeiten für Familienpflegefachkräfte mit eigenen Kindern eine Herausforderung für die Vereinbarkeit von Familie und Beruf darstellt. Auch aus diesem Grund wird häufig eine Teilzeitbeschäftigung bevorzugt. Eine der befragten Einrichtungen beschäftigt mehrere Honorarkräfte, die dann vor allem zur Abdeckung der Bedarfe in solchen Randzeiten oder auch am Wochenende eingesetzt werden.

Mit Blick auf die Einsatzgebiete der Mitarbeitenden in den Familienpflegeeinrichtungen zeigt sich, dass diese ganz überwiegend als Fachkräfte in den Familien arbeiten. Die Mitarbeitenden in der Verwaltung machen höchstens ein Viertel des gesamten Teams aus. Zehn Einrichtungen geben sogar an, keine Mitarbeitenden für die Verwaltung und Koordination zu beschäftigen.

Bei einem differenzierteren Blick auf Abweichungen zwischen geförderten und nicht-geförderten Einrichtungen zeigen sich nur geringe Unterschiede. Tendenziell geben geförderte Einrichtungen eine höhere Anzahl von Mitarbeitenden (in Köpfen) an. Dies ist allerdings im Zusammenhang mit den Anforderungen im Rahmen der Leitstellenförderung zu sehen, die mindestens einen Personalumfang von 2,5 Fachkraftstellen und zwei weiteren Ergänzungskräften vorsieht.

**Abbildung 6: Einrichtungen nach Anteil der Mitarbeitendengruppen gesamt**



Anmerkung: Aufgrund relativ niedriger Fallzahlen sind in den Balken absolute Häufigkeiten abgebildet. Um eine Vergleichbarkeit der Verteilungen zu ermöglichen, sind die Balken auf einer 100-Prozent-Achse angeordnet. Aufgrund unvollständiger Angaben bei den VZÄ wurden die Anteile auf Grundlage der Anzahl der Mitarbeitenden und nicht auf Grundlage der Anzahl der VZÄ berechnet.

Quelle: Prognos-Befragung der Familienpflege NRW (2020).

Der relative Anteil an Verwaltungskräften in den Teams steht dabei nicht für einen geringen Verwaltungsaufwand in der Familienpflege. In den Fachgesprächen wird herausgestellt, dass die Familienpflege im Gegenteil mit einem hohen Aufwand an Planung und Koordinierung der Einsätze einhergeht. Dies liegt an den häufig kurzfristigen Unterstützungsbedarfen der Familien und an einem entsprechend sehr flexiblen Einsatz der Familienpflegefachkräfte.

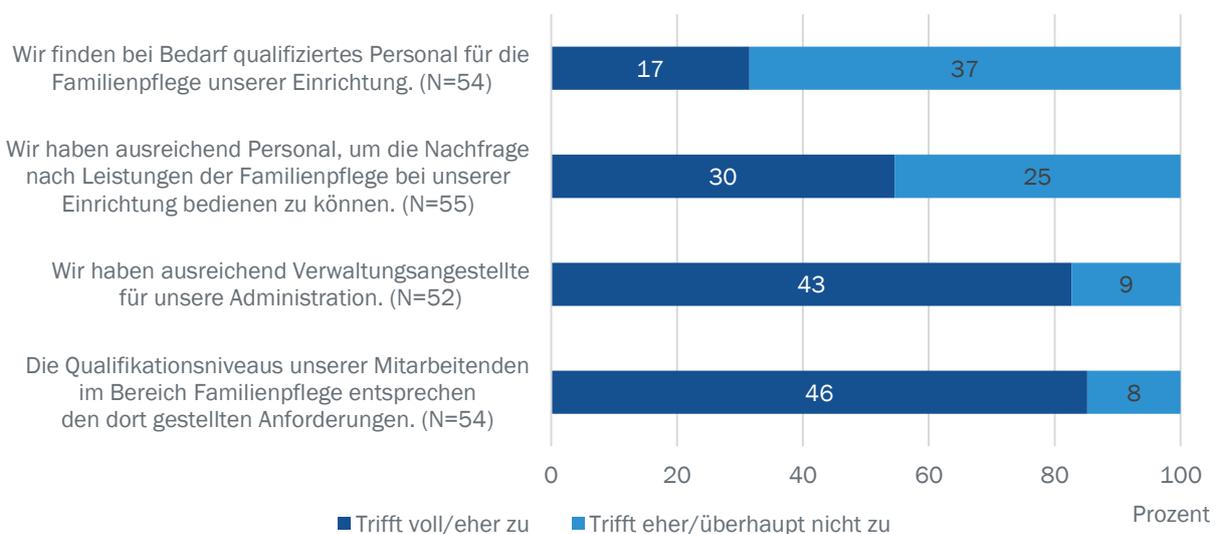
### Bewertung der Personalsituation

Die Personalsituation wird von den Einrichtungen in der Online-Befragung insgesamt als angespannt bewertet. Etwas mehr als die Hälfte der befragten Einrichtungen sieht den aktuellen Personalstand zwar als ausreichend, um die Nachfrage bedienen zu können. Die Suche nach neuem Personal stellt sich dagegen überwiegend als Herausforderung dar.

Im Falle des Verwaltungspersonals wird die Situation hingegen besser bewertet, hier berichten nur wenige Einrichtungen, nicht über ausreichendes Personal zu verfügen. Auch mit dem Qualifikationsniveau der Fachkräfte sind die befragten Einrichtungen insgesamt zufrieden.

Bei einem genaueren Blick auf Unterschiede zwischen geförderten und nicht-geförderten Einrichtungen zeigt sich, dass geförderte Einrichtungen tendenziell häufiger von Schwierigkeiten berichten, bei Bedarf qualifiziertes Personal finden zu können. Eine mögliche Erklärung hierfür kann ebenfalls im Zusammenhang mit der Anforderung an einen Mindestumfang an qualifizierten Fachkräften gesehen werden, den die Landesförderung vorgibt. Dies kann zu einer drängenderen Personalsituation in diesen Einrichtungen führen.

**Abbildung 7: Inwiefern stimmen Sie den folgenden Aussagen zur personellen Situation zu?**



Anmerkung: Aufgrund relativ niedriger Fallzahlen sind in den Balken absolute Häufigkeiten abgebildet. Um eine Vergleichbarkeit der Verteilungen zu ermöglichen, sind die Balken auf einer 100-Prozent-Achse angeordnet.

Lesebeispiel: 17 Einrichtungen geben an, dass die Aussage, sie finden bei Bedarf qualifiziertes Personal, auf sie voll/eher zutrifft. Dies entspricht 31 Prozent der Einrichtungen.

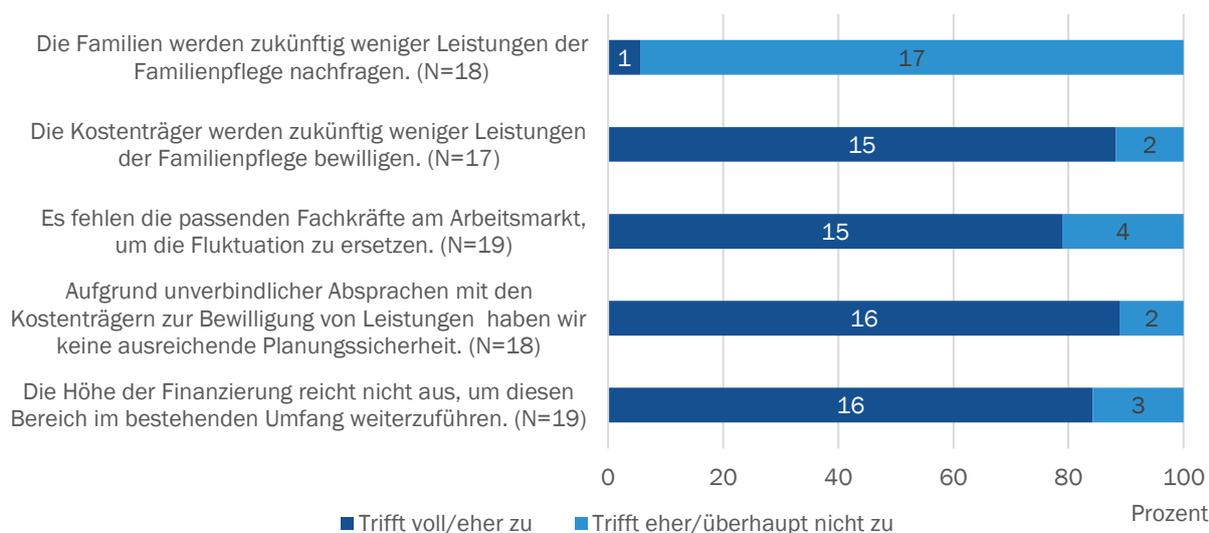
Quelle: Prognos-Befragung der Familienpflege NRW (2020).

Bei der Einschätzung des zukünftigen Personalbestands gibt etwa jede dritte Einrichtung an, dass sie – trotz steigender Nachfrage nach Leistungen – einen Rückgang des Personalbestands erwartet. Als Hauptgründe werden Finanzierungsaspekte genannt. Dazu zählen die große Planungsunsicherheit aufgrund von unverbindlichen Absprachen mit den Kostenträgern und die unzureichende Finanzierung allgemein der Familienpflege. Die Einrichtungen, die einen Personalrückgang erwarten, gehen auch davon aus, dass die Kostenträger zukünftig weniger Leistungen der Familienpflege bewilligen werden.

Das fehlende Angebot an examinierten Familienpflegefachkräften ist ein weiterer Grund, für einen erwarteten Personalrückgang. Nahezu 80 Prozent der Familienpflegedienste, die davon ausgehen in den nächsten Jahren Personal abzubauen, geben dies als einen der Gründe an. Hinzu kommt eine hohe Fluktuation, die einige Einrichtungen erleben. Von den befragten Einrichtungen

geben 15 an, dass immer mal wieder Mitarbeitende ihre Einrichtung verlassen. Vier Einrichtungen geben sogar eine sehr hohe Fluktuation an, jedes Jahr verlassen Mitarbeitende den Bereich der Familienpflege.

**Abbildung 8: Gründe für den voraussichtlichen Personalrückgang in der Familienpflege**  
Wie relevant sind die folgenden Gründe für den voraussichtlichen Personalrückgang?



Anmerkung: Aufgrund relativ niedriger Fallzahlen sind in den Balken absolute Häufigkeiten abgebildet. Um eine Vergleichbarkeit der Verteilungen zu ermöglichen, sind die Balken auf einer 100-Prozent-Achse angeordnet. Diese Frage wurden nur den Einrichtungen gestellt, die Angaben einen Personalrückgang zu erwarten.

Quelle: Prognos-Befragung der Familienpflege NRW (2020).

Die Personalsituation war auch Gegenstand der ausgiebigen Fachgespräche, die mit vier Familienpflegediensten geführt wurden. Als eine Ursache für die erwarteten Schwierigkeiten, das Personal in der Familienpflege zu halten, wurde unter anderem auf die Ausbildungssituation verwiesen. In Nordrhein-Westfalen hat die Anzahl der Fachschulen und Seminar, die eine Ausbildung für Familienpflegefachkräfte anbieten, in den letzten Jahren verringert. Perspektivisch könnte dies zu einer Verschärfung der Personalengpässe führen, wenn weniger Menschen die Ausbildung abschließen. Einige der Leitungen wiesen auch daraufhin, dass die Arbeitsbedingungen in der Familienpflege für viele Fachkräfte oder Quereinsteiger wenig attraktiv erscheinen. Obwohl die Familienpflege eine anspruchsvolle und sinnstiftende Tätigkeit bieten kann, wird von den Familienpflegefachkräften eine hohe zeitliche und räumliche Flexibilität erwartet. So wird die Arbeit in den Familien häufig in Randzeiten geleistet. Dazu kommen, gerade in ländlichen Regionen, häufig weite Anfahrtswege. Zudem tragen die Familienpflegefachkräfte in den Familien eine hohe Verantwortung und erleben auch hohe Anforderungen, denen sie sich allein gegenübersehen.

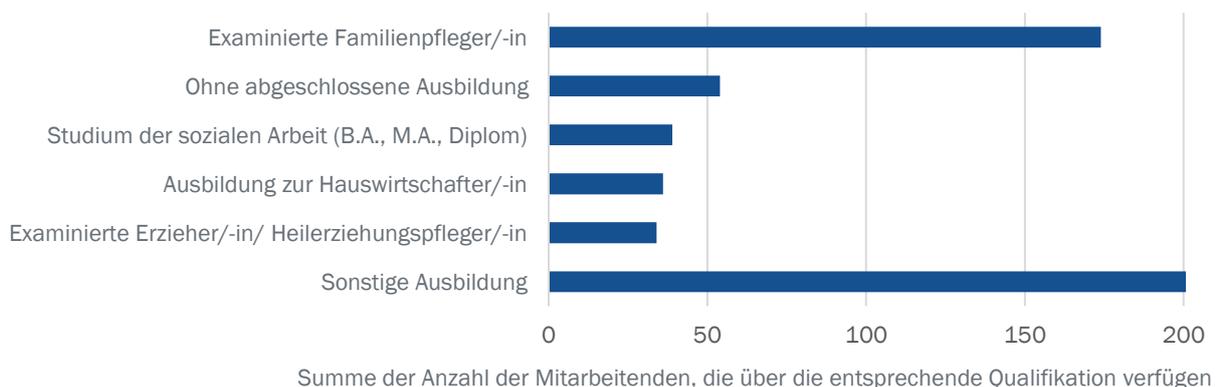
### 3.2 Qualifikation der Mitarbeitenden

Die Familienpflege zeigt sich aufgrund seiner verschiedenen pflegerischen, pädagogischen und hauswirtschaftlichen Tätigkeiten als Arbeitsfeld offen für Quereinsteigerinnen und -einsteiger. Die in der Familienpflege beschäftigten Mitarbeitenden weisen in der Online-Befragung vielfältige Ausbildungsabschlüsse auf. Dabei überwiegen deutlich die examinierten Familienpflegefachkräfte, eine nennenswerte Anzahl der Mitarbeitenden verfügt jedoch auch über Qualifikationen aus verwandten Ausbildungen.

Die höchste Anzahl von Mitarbeitenden wird in der Befragung jedoch den „sonstigen“ Ausbildungsabschlüssen zugeordnet. Unter diesen freien Nennungen ist der Großteil verschiedenen pflegerischen Ausbildungen zuzuordnen. Genannt wurden etwa unter anderem Gesundheits- und (Kinder-) Krankenpfleger/-innen, Sozialassistenten/-innen und Ökotrophologen/-innen. Daneben wurden jedoch häufig auch Abschlüsse genannt, die nicht zu den pflegerischen oder pädagogischen Ausbildungen gehören, bspw. Steuerfachkraft, Industrie- oder Bankkauffrau.

Die zweithöchste Anzahl der von Mitarbeitenden fällt in der Befragung auf die Angabe „ohne abgeschlossene Ausbildung“. Dies lässt sich jedoch nicht auf einen generellen hohen Anteil von Mitarbeitenden ohne Berufsausbildung in der Familienpflege übertragen, sondern ist vielmehr auf hohe Angaben bei einzelnen Einrichtungen zurückzuführen.

**Abbildung 9: Ausbildungsabschlüsse der festangestellten Mitarbeitenden in der Familienpflege**  
**Welche Ausbildung haben die (fest angestellten) Mitarbeitenden in Ihrer Einrichtung? (N=54)**  
**Bitte geben Sie die Anzahl der Mitarbeitenden je Ausbildung an.**



Quelle: Prognos-Befragung der Familienpflege NRW (2020).

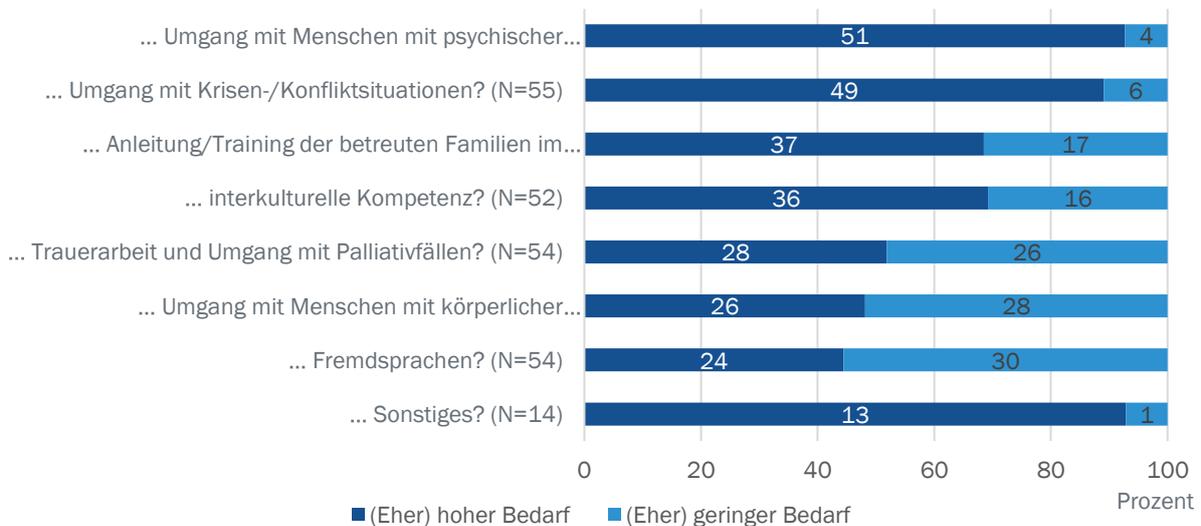
Die unterschiedlichen Qualifikationen in der Familienpflege wurden auch in den Fachgesprächen thematisiert. Die Familienpflege ist ein Berufsfeld mit niedrigen Einstiegshürden. Für die Ausbildung an einer der Fachschulen wird ein Hauptschulabschluss oder mehrjährige Erfahrung im Führen eines Mehrpersonenhaushalts vorausgesetzt. Auch für Quereinsteiger wird die Familienpflege als attraktives Berufsfeld eingeschätzt, was der recht hohe Anteil an anderen Ausbildungsabschlüssen in den Einrichtungen erklären kann. Neben der Ausbildung an den Fachschulen bieten

auch die Träger teils spezifische Zusatzqualifikationen an, wie z. B. die Zertifizierung für das Haushalts-Organisations-Training (HOT) der Caritas.

Die Leitungen beschreiben in den Interviews jedoch auch das Problem, dass die Familienpflegerinnen und -pfleger von den Kostenträgern häufig nicht als Fachkräfte anerkannt werden. Insbesondere bei Einsätzen nach SGB V führt dies häufig zu Kostensätzen, die nicht die Aufwendungen für qualifizierte Mitarbeitende in der Familienpflege decken.

Die Familienpflagedienste wurden in der Online-Befragung auch nach den Qualifizierungsbedarfen der Mitarbeitenden gefragt. Besonders häufig wird ein Bedarf bei Weiterbildungen im Bereich Umgang mit psychischen Erkrankungen (N=51) sowie im Umgang mit Krisen- und Konfliktsituationen (N=49) gesehen. Eine Mehrheit der Befragten sieht relevante Qualifizierungsbedarfe ebenfalls bei der Anleitung und Training von Haushaltskompetenzen. Auch die interkulturellen Kompetenzen stellen ein Feld für Weiterbildungen und Zusatzqualifikationen dar.

**Abbildung 10: Qualifizierungsbedarfe in der Familienpflege**  
**Wie bewerten Sie den Qualifizierungsbedarf Ihrer Mitarbeitenden im Bereich Familienpflege in Bezug auf...**



Anmerkung: Aufgrund relativ niedriger Fallzahlen sind in den Balken absolute Häufigkeiten abgebildet. Um eine Vergleichbarkeit der Verteilungen zu ermöglichen, sind die Balken auf einer 100-Prozent-Achse angeordnet.

Quelle: Prognos-Befragung der Familienpflege NRW (2020).

Unter „Sonstiges“ wurden verschiedene Themen genannt. Besonders häufig beziehen diese sich auf die Unterstützung der Familien bei Behördengängen sowie den Umgang mit Fällen von Kindeswohlgefährdung.

Die Einrichtungen wurden auch gefragt, ob und wie der wahrgenommene Qualifizierungsbedarf gedeckt werden kann. Hier werden am häufigsten interne und externe Schulungen eingesetzt,

insbesondere zur Weiterbildung im Umgang mit bestimmten Zielgruppen oder der Bewältigung von herausfordernden Situationen in den Familien. Hier können die Einrichtungen ihren Bedarf nach Qualifizierung weitestgehend decken. Das Lernen im Alltag zur Weiterbildung ist für die Familienpflegedienste vor allem für Kompetenzen bei der Unterstützung in Fragen der Haushaltsorganisation oder für interkulturelle Kompetenzen relevant. Lücken zeigen sich jedoch bei Fremdsprachenkenntnissen. In diesem Bereich können die Einrichtungen ihren Qualifizierungsbedarf nur begrenzt decken.

---

## **4 Arbeit der Familienpflegedienste**

---

### **4.1 Struktur der Angebote**

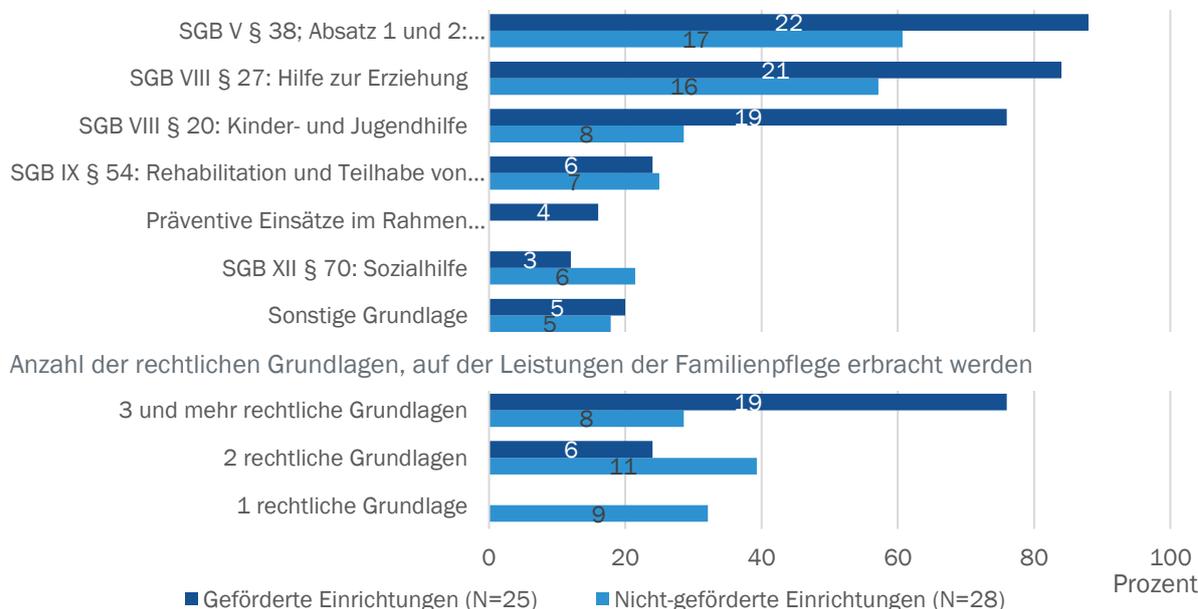
Die Familienpflege umfasst ein breites Spektrum an Unterstützungsleistungen für Familien. Dabei bewegt sie sich an der Schnittstelle zwischen Gesundheits-, Jugend- und Integrationshilfe. Nach Basis der Rechtsgrundlage, nach der die Leistungen der Familienpflege erbracht werden, machen Hilfen gemäß § 38 SGB V den größten Anteil aus. Die meisten der befragten Einrichtungen bieten Leistungen auf dieser Grundlage an. Danach folgen Leistungen nach § 27 und § 20 SGB VIII. Letztere wird vor allem von Einrichtungen angegeben, die im Rahmen der Landesförderung als Leitstelle gefördert werden.

Einige Familienpflegedienste nennen auch weitere rechtliche Grundlagen, dazu gehören in erster Linie Leistungen der Pflegeversicherung gemäß § 45b SGB XI (Betreuungsleistungen für pflegende Angehörige). In der Regel werden von einer Einrichtung Tätigkeitsfelder abgedeckt, die auf verschiedenen rechtlichen Grundlagen beruhen. Dies gilt noch stärker für geförderte Einrichtungen, die häufig Leistungen sowohl im Auftrag der Krankenkassen als auch der Jugendämter erbringen.

**Abbildung 11: Rechtliche Grundlagen für die Erbringung von Familienpflegeleistungen**

Auf welcher Grundlage erbringen Sie Leistungen der Familienpflege?

Mehrfachangaben möglich



Anmerkung: Aufgrund relativ niedriger Fallzahlen sind in den Balken absolute Häufigkeiten abgebildet. Um eine Vergleichbarkeit der Verteilungen zu ermöglichen, sind die Balken auf einer 100-Prozent-Achse angeordnet. Prozentuiert auf die Anzahl der Einrichtungen.

Quelle: Prognos-Befragung der Familienpflege NRW (2020).

## Betreute Familien

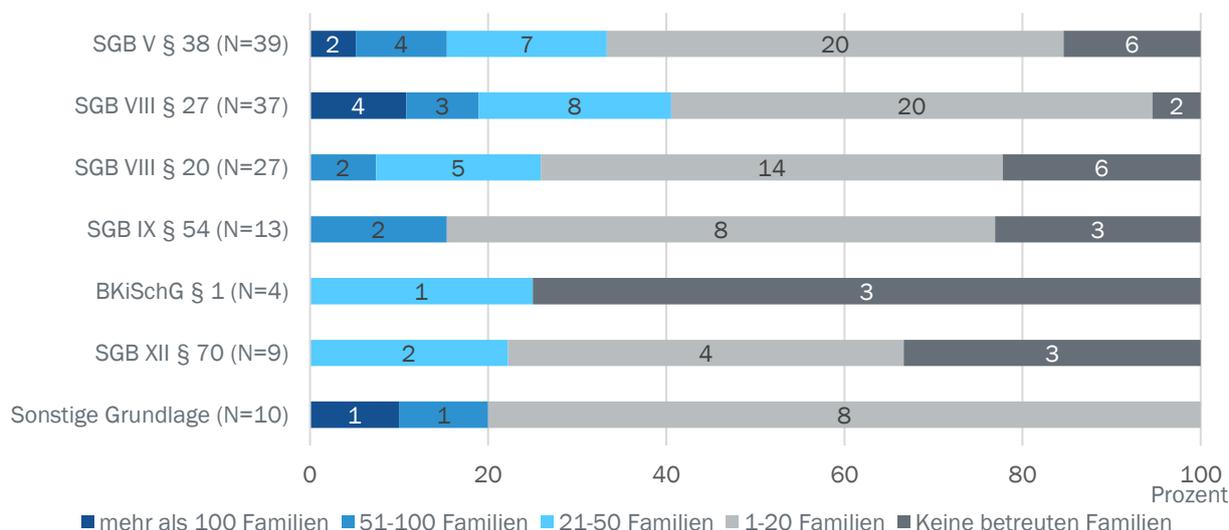
In den letzten zwölf Monaten wurden die meisten Familien auf Basis von § 27 SGB VIII betreut. So geben acht Einrichtungen an, zwischen 21 und 50 Familien, und sieben Einrichtungen mehr als 50 Familien auf Basis dieser Rechtsgrundlage betreut zu haben (s. Abbildung 15). Je Einrichtung wurden im vergangenen Jahr im Mittel (Median<sup>6</sup>) 15 Familien auf dieser gesetzlichen Grundlage betreut.

Die Angaben der Einrichtungen liegen jedoch teils weit auseinander mit vereinzelt sehr hohen Werten. So gaben vier Einrichtungen an, in den letzten 12 Monaten rund 200 bis 300 Familien gemäß § 27 SGB VIII betreut zu haben. Hier liegt die Vermutung nahe, dass auch weitere Leistungen der Einrichtungen außerhalb der Familienpflege, wie z. B. sozialpädagogische Familienhilfe, mitgezählt wurden. Aber auch ohne Berücksichtigung dieser Extremwerte bildet Familienunterstützung auf Grundlage von § 27 SGB VIII den Großteil der Fälle.

Die Betreuung von Familien auf Grundlage des § 38 SGB V spielt im Vergleich dazu eine geringere Rolle. Im Mittel wurden im vergangenen Jahr von einem Familienpflegedienst 10 Familien (Median) auf Basis dieser rechtlichen Grundlage unterstützt.

<sup>6</sup> Der Median ist ein statistischer Mittelwert, der sich durch seine Robustheit gegenüber von Extremwerten auszeichnet. Der Median bezeichnet den Wert, der eine Verteilung in zwei gleich große Hälften teilt.

**Abbildung 12: Betreute Familien in den letzten 12 Monaten nach gesetzlicher Grundlage**  
**Wie viele Familien haben Sie in den letzten 12 Monaten mit Leistungen der Familienpflege im Rahmen der jeweiligen gesetzlichen Grundlage betreut?**



Anmerkung: Aufgrund relativ niedriger Fallzahlen sind in den Balken absolute Häufigkeiten abgebildet. Um eine Vergleichbarkeit der Verteilungen zu ermöglichen, sind die Balken auf einer 100-Prozent-Achse angeordnet.

Quelle: Prognos-Befragung der Familienpflege NRW (2020).

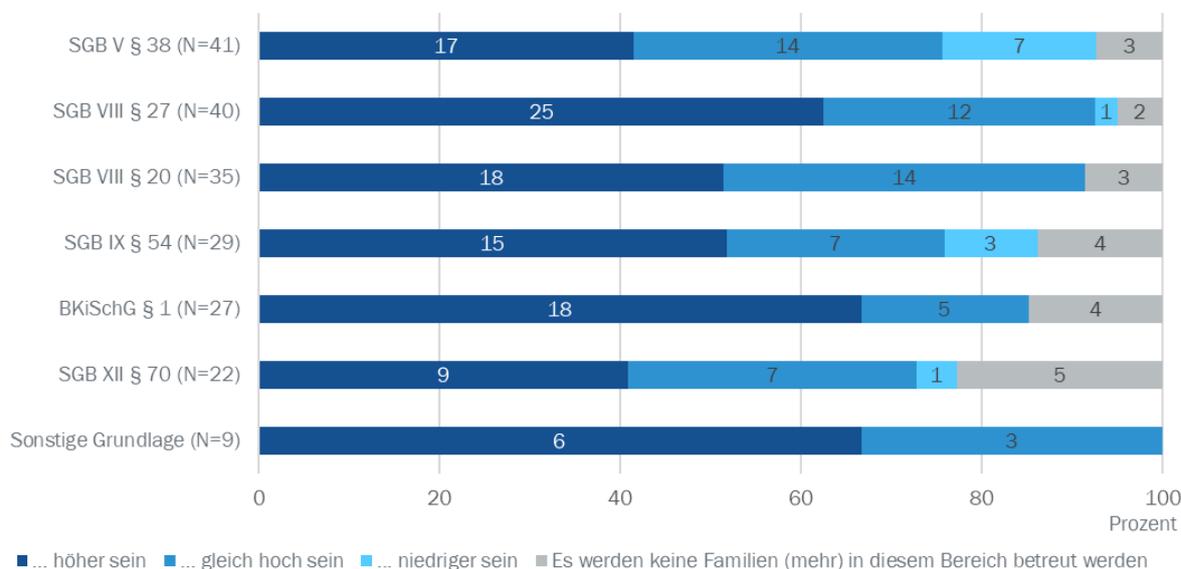
Aus der geringeren Häufigkeit der Fälle nach SGB V lässt sich allerdings nicht eine generell niedrige Relevanz dieses Bereiches für die Familienpflege ableiten. In den Gesprächen mit Leitungen im Rahmen der qualitativen Erhebungsschritte wurde mehrfach hingewiesen, dass die Unterstützungsleistung für Familien im Krankheitsfall weiterhin als wichtiges Angebot gesehen wird. Bei der Wahrnehmung von Aufträgen der Krankenkassen spielt jedoch die unzureichende Finanzierung eine Rolle. Werden in diesem Rahmen längerfristige Unterstützungsbedarfe der Familien erkannt, versuchen daher einige Dienste, im Anschluss an die Finanzierung durch die Krankenkassen eine Fortführung des Einsatzes nach dem § 20 SGB VIII sicherzustellen. Dies ist jedoch auch abhängig von der Entscheidung der Familie, Hilfe des Jugendamtes in Anspruch zu nehmen.

Die befragten Einrichtungen wurden um eine Einschätzung gebeten, wie sich die Betreuung der Familien nach den rechtlichen Grundlagen in den nächsten fünf Jahren voraussichtlich verändern wird. Eine steigende Nachfrage nach Leistungen der Familienpflege wird zukünftig insbesondere im Bereich des SGB VIII erwartet. Die Betreuung von Familien im Rahmen der Hilfen zur Erziehung macht bereits aktuell einen hohen Anteil der Fälle aus. Dies gilt ebenfalls für den Bereich der Kinder- und Jugendhilfe, wenn auch etwas weniger Befragte der Meinung sind, dass hier eine Steigerung der Fälle zu erwarten ist.

Für SGB V-Fälle fallen die Einschätzungen unterschiedlich aus. Ein hoher Anteil der Befragten geht davon aus, dass die Anzahl der betreuten Familien in den kommenden Jahren steigt. Beinahe ebenso hoch ist jedoch auch der Anteil derjenigen Befragten, die von einer gleichbleibenden

Auftragslage ausgehen. Insgesamt zehn Einrichtungen gehen sogar von einem Rückgang der Fälle aus oder dass keine Familien mehr aufgrund dieser Grundlage betreut werden.

**Abbildung 13: Erwartete Verteilung der betreuten Familien nach rechtlicher Grundlage**  
**Wie werden sich in fünf Jahren die von Ihnen betreuten Familien in etwa auf die verschiedenen rechtlichen Grundlagen verteilen?**  
**Der Anteil der betreuten Familien in diesem Bereich wird in fünf Jahren ...**



Anmerkung: Aufgrund relativ niedriger Fallzahlen sind in den Balken absolute Häufigkeiten abgebildet. Um eine Vergleichbarkeit der Verteilungen zu ermöglichen, sind die Balken auf einer 100-Prozent-Achse angeordnet.

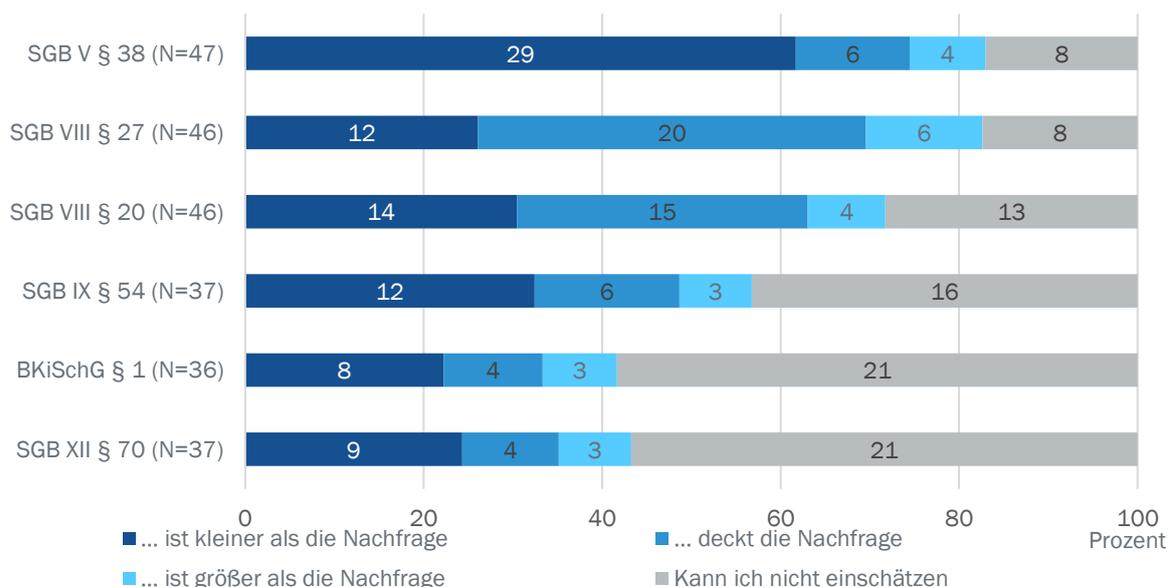
Quelle: Prognos-Befragung der Familienpflege NRW (2020).

### Nachfrage von Angeboten der Familienpflege

Insgesamt schätzen die Familienpflegedienste den Bedarf nach Angeboten und Leistungen zur Unterstützung von Familien deutlich höher ein, als aktuell bedient werden kann. Unterschieden nach den verschiedenen rechtlichen Grundlagen fällt insbesondere der Bereich des SGB V auf. Hier ist ein beträchtlicher Anteil der Einrichtungen der Ansicht, dass die Nachfrage nach Angeboten nicht ausreichend bedient werden kann. Für den Bereich des § 27 SGB VIII gehen die meisten Befragten hingegen davon aus, dass die bestehenden Angebote den Bedarf gut decken können (N=20). In diesem Bereich sind die Familienpflegeeinrichtungen auch stark aktiv, sodass die Nachfrage von Familien womöglich auf ein breiteres Angebot trifft.

Für Bedarfe nach Leistungen auf Grundlage des § 1 BKiSchG und des § 70 SGB XII sind nur in geringem Maß gesicherte Aussagen zu treffen. Ein Großteil der befragten Einrichtungen hat angegeben, zu diesem Bereich keine Angabe machen zu können. Angebote auf Basis dieser Paragraphen machen jedoch auch nur einen geringen Anteil der aktuell betreuten Fälle aus. Immerhin acht bzw. neun Einrichtungen sehen jedoch zukünftig auch einen höheren Bedarf nach Angeboten der Familienpflege in diesen Bereichen.

**Abbildung 14: Angebot und (gedeckte) Nachfrage nach Angeboten der Familienpflege**  
**Wie bewerten Sie das bestehende Angebot für die verschiedenen Bereiche der familienunterstützenden Leistungen in Ihrer Stadt/in Ihrem Landkreis?**  
**Das Angebot ...**



Anmerkung: Aufgrund relativ niedriger Fallzahlen sind in den Balken absolute Häufigkeiten abgebildet. Um eine Vergleichbarkeit der Verteilungen zu ermöglichen, sind die Balken auf einer 100-Prozent-Achse angeordnet.

Quelle: Prognos-Befragung der Familienpflege NRW (2020).

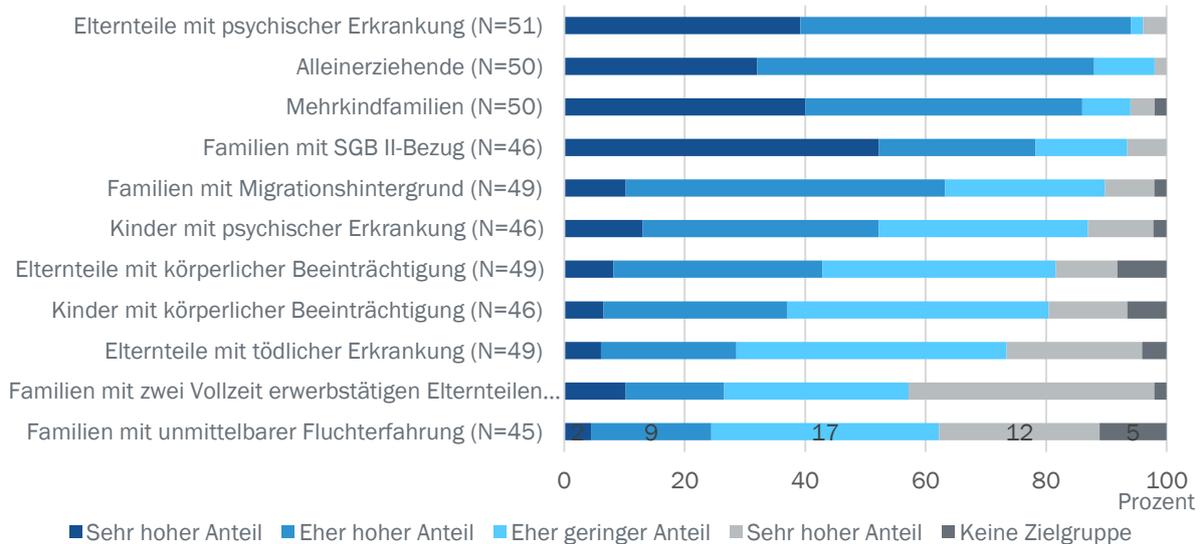
## 4.2 Zielgruppen der Familienpflege

Bei den Familien, die durch die Familienpflege unterstützt werden, zeigen sich bestimmte Schwerpunkte. Alleinerziehende und Mehrkindfamilien sind in vielen Einrichtungen häufig als Kunden vertreten. Für 44 Einrichtungen machen etwa Alleinerziehende einen eher oder sehr hohen Anteil (s. Abbildung 18) der betreuten Familien aus. Ähnlich häufig sind Familien, in denen ein Elternteil psychisch erkrankt ist. Nahezu alle Einrichtungen (N=48) geben an, dass Familien mit dieser Problemlage einen hohen oder sehr hohen Anteil ausmachen.

Einen geringeren Anteil machen betreute Familien mit körperlicher Beeinträchtigung bei einem Elternteil oder Kind aus. Dies ist womöglich auf den eher geringen Anteil der Fälle auf Grundlage des SGB IX im Rahmen der Familienpflege zurückzuführen. Familien mit Migrationshintergrund und insbesondere Familien mit unmittelbarer Fluchterfahrung machen nur bei wenigen Einrichtungen einen sehr hohen Anteil der betreuten Familien aus.

**Abbildung 15: Zielgruppen der Angebote der Familienpflege**

Bitte schätzen Sie ab, zu welchen Anteilen die Familien, die Sie betreuen, den folgenden Zielgruppen zugerechnet werden können?

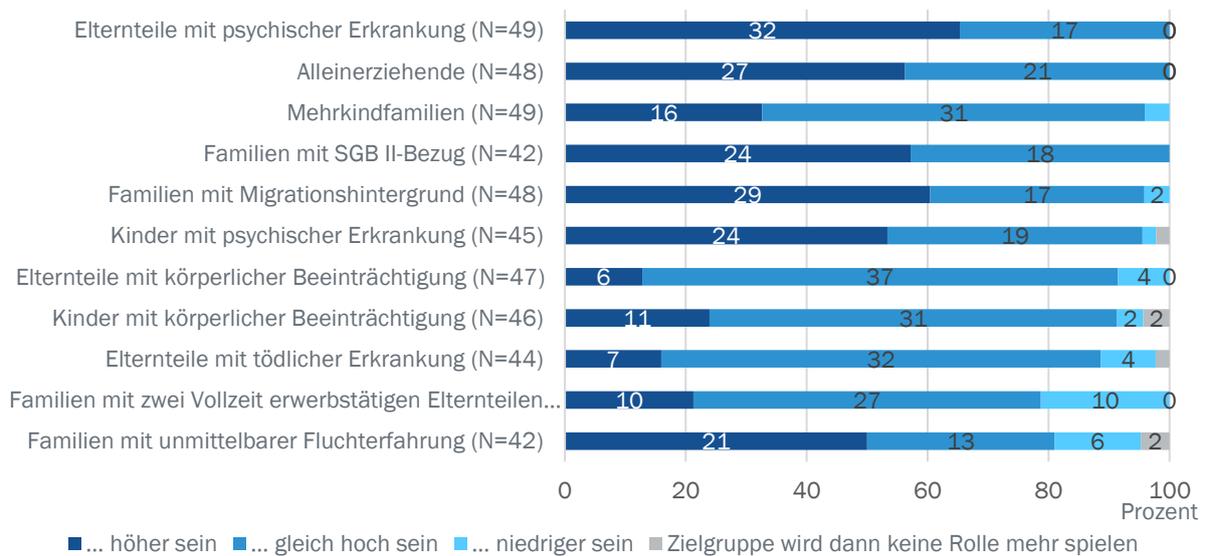


Anmerkung: Aufgrund relativ niedriger Fallzahlen sind in den Balken absolute Häufigkeiten abgebildet. Um eine Vergleichbarkeit der Verteilungen zu ermöglichen, sind die Balken auf einer 100-Prozent-Achse angeordnet.

Quelle: Prognos-Befragung der Familienpflege NRW (2020).

Auch für die Zielgruppen der Familienpflege wurden die Einrichtungen gebeten, die zukünftigen Entwicklungen einzuschätzen. Deutlich wird, dass die Familienpflegedienste perspektivisch weiterhin eine hohe Nachfrage erwarten. Für Familien mit psychischer Erkrankung der Eltern und Familien mit SGB II-Bezug, die aktuell bereits einen großen Anteil in den Einrichtungen ausmachen, wird auch zukünftig eine hohe Nachfrage erwartet. Eine Steigerung wird auch für die Anzahl der Familien mit unmittelbarer Fluchterfahrung vermutet. Diese Gruppe macht derzeit einen noch eher geringen Anteil in der Familienpflege aus.

**Abbildung 16: Erwartete Entwicklung der Zielgruppen**  
**Wie werden sich die Anteile der Zielgruppen in fünf Jahren entwickeln?**  
**Der Anteil der betreuten Familien, die dieser Zielgruppe angehören, wird in fünf Jahren ...**



Anmerkung: Aufgrund relativ niedriger Fallzahlen sind in den Balken absolute Häufigkeiten abgebildet. Um eine Vergleichbarkeit der Verteilungen zu ermöglichen, sind die Balken auf einer 100-Prozent-Achse angeordnet.

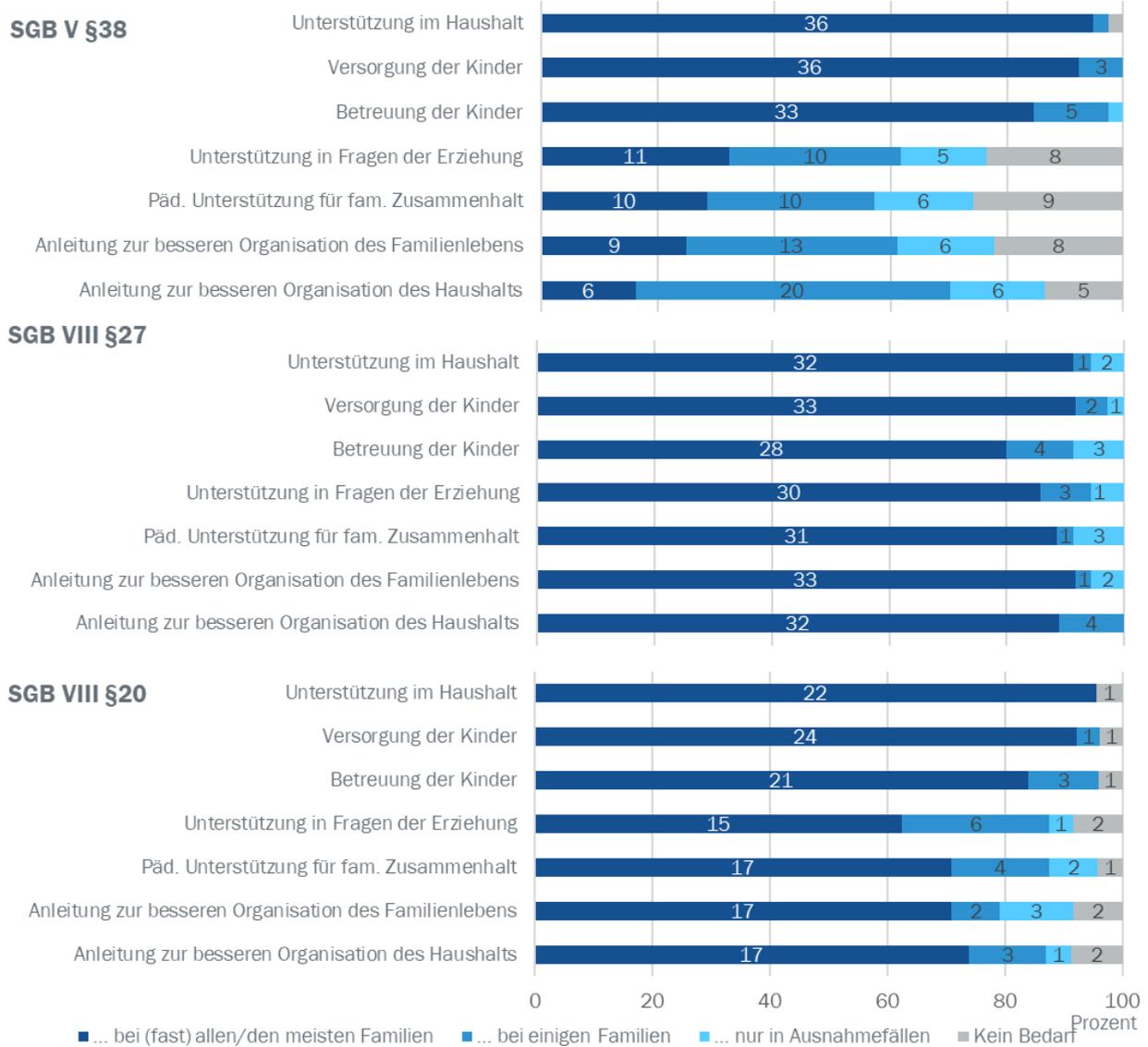
Quelle: Prognos-Befragung der Familienpflege NRW (2020).

Im Selbstverständnis der Familienpflegedienste, wie sie in den durchgeführten Fachgesprächen geschildert wurden, werden keine klar abgegrenzten Zielgruppen für die Angebote definiert. Vielmehr wird die Familienpflege als Unterstützung verstanden, die sich an alle Familien in akuter Notsituation richtet, unabhängig von der Familienkonstellation. In der täglichen Arbeit berichten die Leitungen jedoch von einer Häufung bestimmter Fälle. Dazu gehören insbesondere Familien mit einer psychischen Erkrankung der Eltern, vor allem im Bereich des SGB VIII und bei Unterstützungsleistungen mit der sozialpädagogischen Familienhilfe (SPFH). Häufig erleben die Einrichtungen auch Eltern von Neugeborenen, die mit der Situation überfordert sind und Unterstützung benötigen, und auch eine stärkere Nachfrage durch Familien mit Fluchthintergrund. Insgesamt berichten die Leitungen von einem „Trend“ hin zu komplexeren Fällen und Problemlagen.

### Unterstützungsbedarfe der Familien

Ein Schwerpunkt bei den Bedarfen der Familien ist bei der Unterstützung im Haushalt sowie bei der Versorgung und Betreuung der Kinder zu sehen. Von den befragten Einrichtungen wird diesbezüglich für fast alle oder die meisten Familien ein Bedarf gesehen, unabhängig von der rechtlichen Grundlage für die Betreuung durch die Familienpflege.

**Abbildung 17: Unterstützungsbedarfe der Familien in der Familienpflege**  
**Welchen Unterstützungsbedarf haben die Familien, die Sie auf Grundlage von ... betreuen?**  
**Bitte Schätzen Sie ein, wie häufig die Bedarfe vorhanden sind. Bedarf ...**



Anmerkung: Aufgrund relativ niedriger Fallzahlen sind in den Balken absolute Häufigkeiten abgebildet. Um eine Vergleichbarkeit der Verteilungen zu ermöglichen, sind die Balken auf einer 100-Prozent-Achse angeordnet.

Quelle: Prognos-Befragung der Familienpflege NRW (2020).

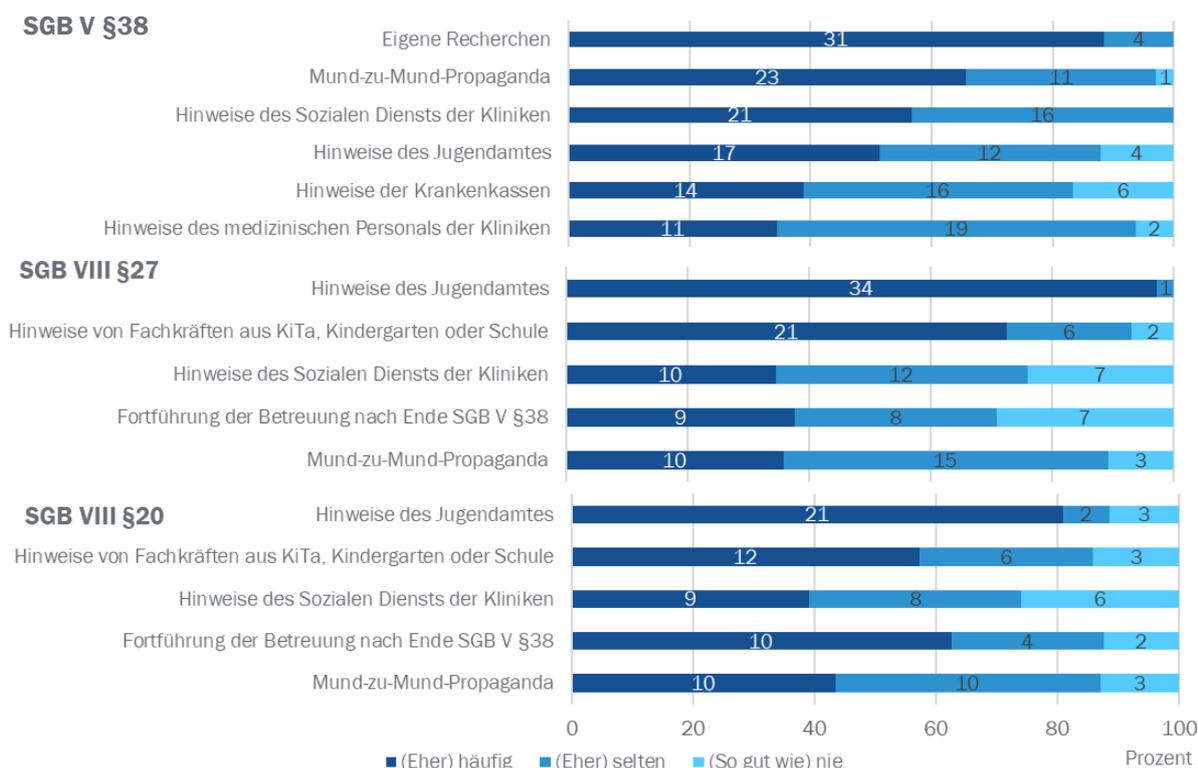
Pädagogisch orientierte Unterstützung wird am ehesten bei Fällen nach § 27 SGB VIII nachgefragt und deutet damit auf die besondere Lage von Familien in diesem Bereich hin. Für die Kinder- und Jugendhilfe nach § 20 erscheinen diese Bedarfe als etwas weniger drängend, im Bereich der Unterstützung nach SGB V spielen diese eine untergeordnete Rolle. Insgesamt zeigen die Ergebnisse auf komplexe und multiple Unterstützungsbedarfe in den Familien hin.

### **Zugangswege der Familien in die Familienpflege**

Die Zugangswege in die Familienpflege unterscheiden sich deutlich nach den verschiedenen rechtlichen Grundlagen. Im Falle der Betreuung nach SGB V werden Familien besonders häufig über eigene Recherche oder direkte Weiterempfehlungen auf die Familienpflege aufmerksam. Weiterhin spielen hier jedoch auch die Hinweise des Sozialen Dienstes der Kliniken und Vermittlungen der Krankenkassen eine Rolle.

Bei Fällen auf Grundlage des SGB VIII gelangen Familien am häufigsten über Hinweise des Jugendamtes in die Familienpflege. Hier spielen jedoch besonders häufig auch persönliche Weiterempfehlungen eine Rolle, insbesondere von Fachkräften aus Kindertageseinrichtungen und Familienzentren oder Schulen. Die Mund-zu-Mund-Propaganda hingegen, also Weiterempfehlungen von Freunden oder Bekannten, sind in diesem Bereich weniger wichtig, als es bei Unterstützungen aufgrund von Krankheiten im SGB V der Fall ist.

**Abbildung 18: Zugangswege von Familien zu Angeboten der Familienpflege**  
**Aus welchen "Systemen" kommen die Familien bzw. wie sind sie auf Ihre Angebote im Bereich ... aufmerksam geworden?**  
**Schätzen Sie bitte jeweils die Häufigkeit.**



Anmerkung: Aufgrund relativ niedriger Fallzahlen sind in den Balken absolute Häufigkeiten abgebildet. Um eine Vergleichbarkeit der Verteilungen zu ermöglichen, sind die Balken auf einer 100-Prozent-Achse angeordnet.

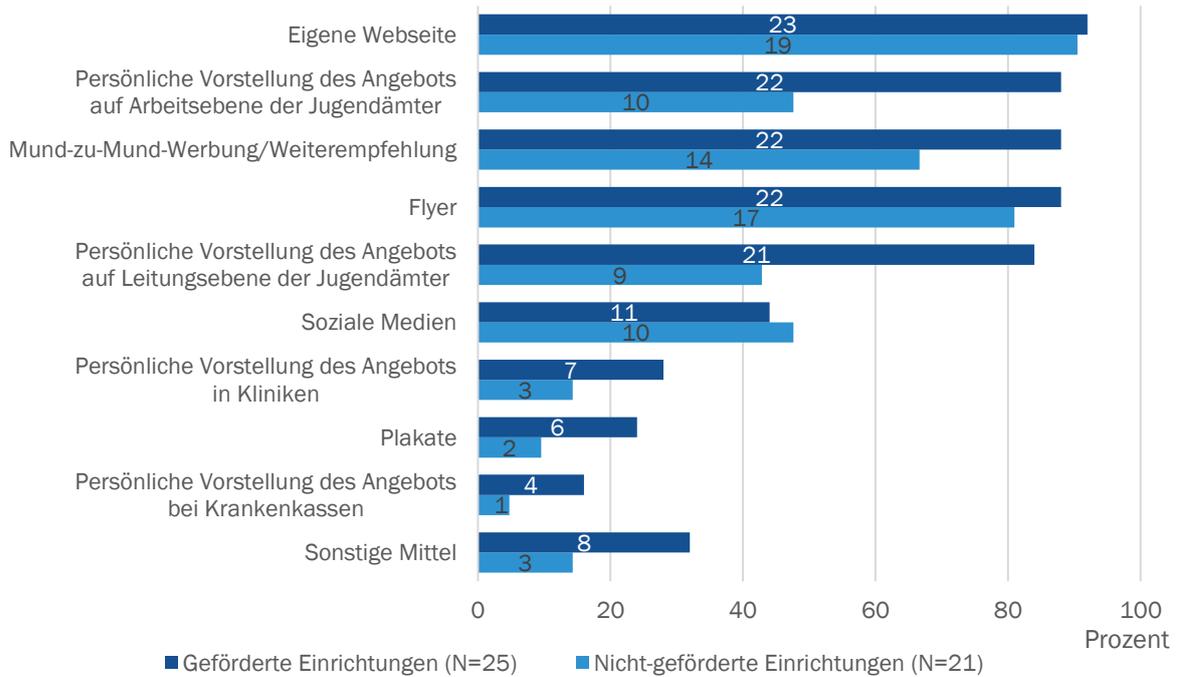
Quelle: Prognos-Befragung der Familienpflege NRW (2020).

### Öffentlichkeitsarbeit der Familienpflegedienste

Die eigene Webseite wird von insgesamt 42 befragten Einrichtungen als Mittel eingesetzt, um Angebote bekannt zu machen. Zu den wichtigsten Kanälen, wie Familien von der Familienpflege erfahren, gehören ebenfalls Mund-zu-Mund-Bewerbung und persönliche Weiterempfehlungen sowie Flyer zu den Diensten und Angeboten.

Die persönliche Vorstellung des Angebots bei Jugendämtern wird ebenfalls von vielen Einrichtungen als Mittel der Öffentlichkeitsarbeit eingesetzt. Hierin zeigt sich noch einmal deutlich die Bedeutung von Kooperationen und Vernetzung der Familienpflege.

**Abbildung 19: Durchgeführte Öffentlichkeitsarbeit der Familienpflegedienste**  
**Welche Mittel setzen Sie ein, um Ihre Angebote bekannt zu machen?**  
**Mehrfachangaben möglich**

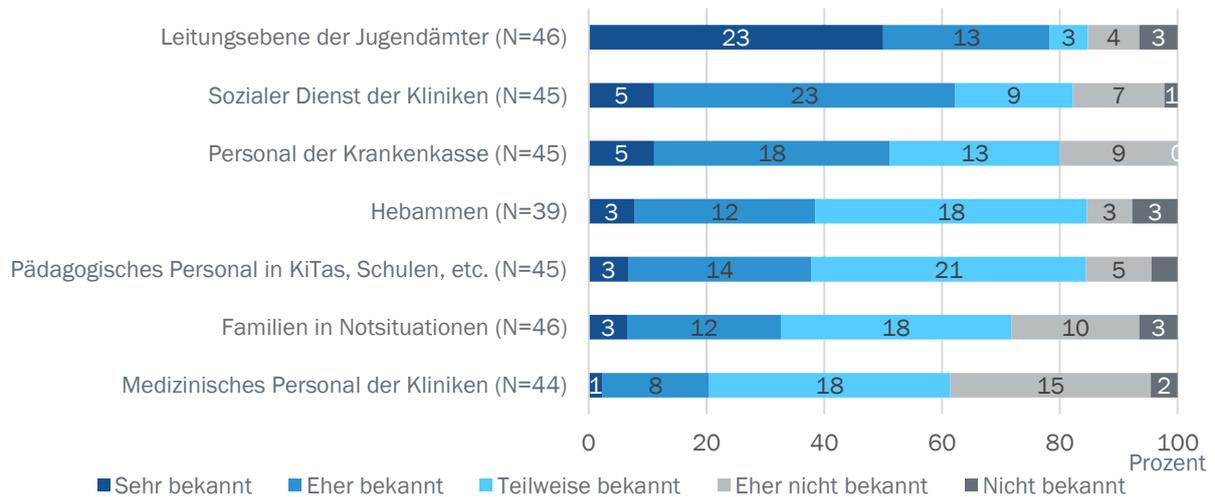


Anmerkung: Aufgrund relativ niedriger Fallzahlen sind in den Balken absolute Häufigkeiten abgebildet. Um eine Vergleichbarkeit der Verteilungen zu ermöglichen, sind die Balken auf einer 100-Prozent-Achse angeordnet.

Quelle: Prognos-Befragung der Familienpflege NRW (2020).

In der differenzierten Auswertung der verwendeten Kommunikationskanäle nach Einrichtungen mit und ohne Leitstellenförderung zeigen sich gewisse Unterschiede. Die geförderten Einrichtungen scheinen häufiger eine große Bandbreite von Kanälen zur Bewerbung ihrer Angebote zu nutzen. Nicht-geförderte Einrichtungen scheinen sich hingegen stärker auf bestimmte Kanäle zu beschränken – vor allem die Vorstellung der Angebote über eine eigene Webseite oder Flyer.

**Abbildung 20: Bekanntheit der Angebote der Familienpflege**  
**Wie schätzen Sie die Bekanntheit Ihrer Angebote bei den verschiedenen Zielgruppen und Akteuren ein?**



Anmerkung: Aufgrund relativ niedriger Fallzahlen sind in den Balken absolute Häufigkeiten abgebildet. Um eine Vergleichbarkeit der Verteilungen zu ermöglichen, sind die Balken auf einer 100-Prozent-Achse angeordnet.

Quelle: Prognos-Befragung der Familienpflege NRW (2020).

In der Online-Befragung wurden die Einrichtungen ebenfalls darum gebeten, die Bekanntheit ihrer Angebote bei verschiedenen Akteuren einzuschätzen. Am höchsten wird die Bekanntheit auf der Leitungsebene der Jugendämter eingeschätzt. Hier schätzen 36 Einrichtungen ihre Angebote als eher oder sehr bekannt ein. Dies bestärkt den Eindruck einer weitgehend guten Anbindung der Familienpflege an den Jugendhilfebereich. Im Gesundheitssystem hingegen wird die Bekanntheit der Familienpflege insgesamt als nicht sonderlich hoch eingeschätzt. Am stärksten ausgeprägt ist dies noch bei den Sozialen Diensten der Kliniken zu sehen, eher noch als direkt bei den Krankenkassen. Auch bei der Zielgruppe direkt, den Familien in Not, gehen die meisten Einrichtungen davon aus, dass diese die Familienpflege nur teilweise oder nicht kennen.

Dieser letzte Eindruck wird auch durch die Aussagen in den durchgeführten Fachgesprächen bestätigt. Die Leitungen gehen von einem insgesamt geringen Bekanntheitsgrad der Familienpflege in der Bevölkerung aus. Auf die Angebote würden Familien in der Regel erst dann aufmerksam, wenn eine Situation vorliegt, in der die Unterstützung benötigt wird. Eine Leitung formulierte es so: „man lernt Familienpflege erst kennen, wenn man sie braucht.“

## 5 Förder- und Finanzierungsstruktur der Familienpflege

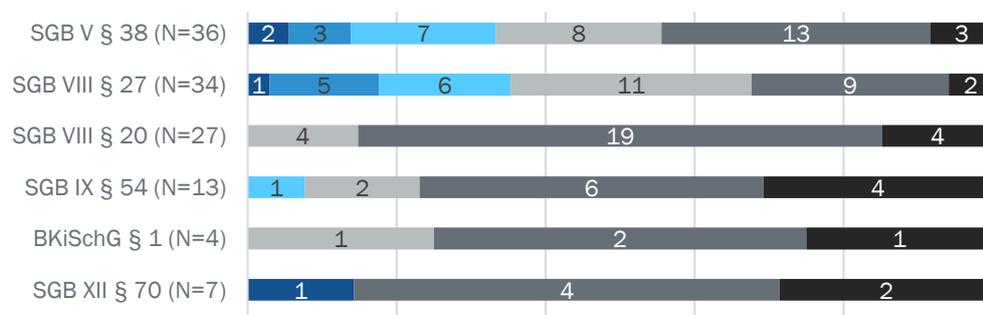
### Finanzierungsstruktur der Familienpflege in NRW im Überblick

Die Familienpflegedienste in Nordrhein-Westfalen finanzieren sich aus einer Vielzahl von Quellen. Die Abbildung 21 zeigt die Verteilung der Finanzierungsquellen. Die Finanzierung von Leistungen der Familienpflege erfolgt je nach Lebenslage durch verschiedene Kostenträger auf Basis gesetzlicher Grundlagen. Zu den gesetzlichen Kostenträgern zählen insbesondere die Krankenkassen sowie die öffentlichen Jugendhilfeträger. Hinzu kommen Mittel der Sozialhilfeträger (SGB IX und XII) sowie Mittel nach dem Bundeskinderschutzgesetz, die im Vergleich einen geringen Anteil am Finanzierungsmix der Familienpflegedienste ausmachen. Die Eigenmittel ihres Trägers spielen ausschließlich für Einrichtungen in kirchlicher Trägerschaft eine Rolle. Neben den Leistungsentgelten der Kostenträger und der Eigenmittel der Träger werden die Leitstellen der Familienpflege zusätzlich aus Mitteln des Landes finanziert.

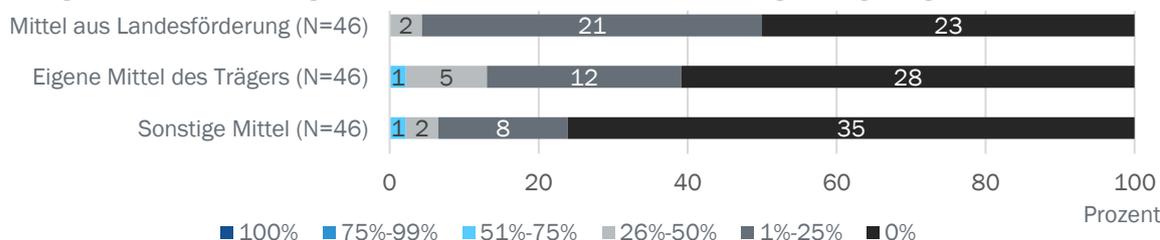
**Abbildung 21: Finanzierungsquellen der Familienpflege**

Absolut und in Prozent der befragten Einrichtungen

Die Finanzierung Ihres Dienstes beruht auf unterschiedlichen Quellen. Bitte schätzen Sie ab, wie sich die Finanzierungsanteile auf die verschiedenen Quellen verteilen. Die folgenden Finanzierungsquellen wurden nur abgefragt, wenn in den entsprechenden Bereichen Leistungen erbracht werden:



Die folgenden Finanzierungsquellen wurden bei allen Einrichtungen abgefragt:



Anmerkung: Aufgrund relativ niedriger Fallzahlen sind in den Balken absolute Häufigkeiten abgebildet. Um eine Vergleichbarkeit der Verteilungen zu ermöglichen, sind die Balken auf einer 100-Prozent-Achse angeordnet.

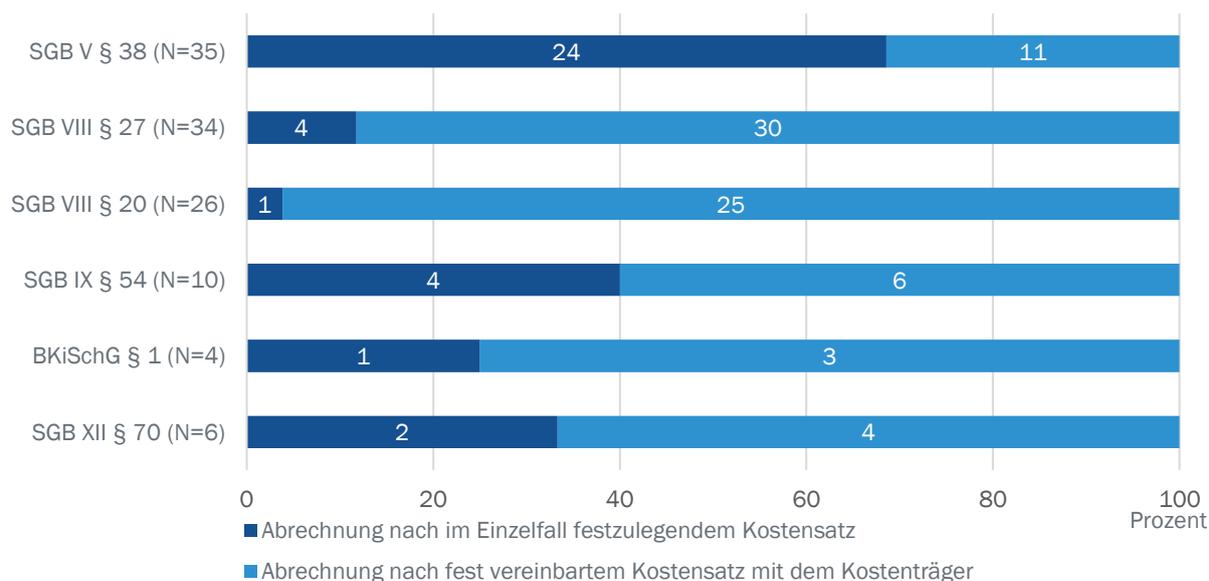
Quelle: Prognos-Befragung der Familienpflege NRW (2020)

Bei den verschiedenen Finanzierungsquellen bestehen Unterschiede bezüglich der vereinbarten Kostensätze. Für alle Finanzierungsquellen existieren auf der einen Seite fest vereinbarte Kostensätze, die für die Einsätze der Familienpflege gezahlt werden, auf der anderen Seite kann bei einigen Leistungen auch nach im Einzelfall festzulegendem Kostensatz abgerechnet werden (siehe Abbildung 22). Letzteres gilt insbesondere für die Leistungen nach SGB V und SGB IX. Darüber hinaus bestehen deutliche Unterschiede zwischen den vereinbarten Kostensätzen. Diese sind aus Abbildung 23 ersichtlich. In den folgenden Abschnitten werden die Förder- und Finanzierungsstrukturen der Finanzierungsquellen SGB V § 38, SGB VIII §§ 20, 27 und die Förderung der Leitstellen der Familienpflege näher erläutert. Die Finanzierung aus Mitteln nach SGB IX § 54, nach SGB XII § 70 sowie nach dem Bundeskinderschutzgesetz (BKISchG) wird nur in seltenen Fällen verwendet und die dort erzielten Kostensätze sind insgesamt sehr niedrig. Aufgrund dessen wird auf eine genaue Beleuchtung dieser Finanzierungsquellen im Rahmen dieser Evaluation verzichtet.

**Abbildung 22: Abrechnungsarten der Familienpflege**

Absolut und in Prozent der befragten Einrichtungen

Wie ist die Finanzierung der Leistungen der Familienpflege in den folgenden Bereichen geregelt?



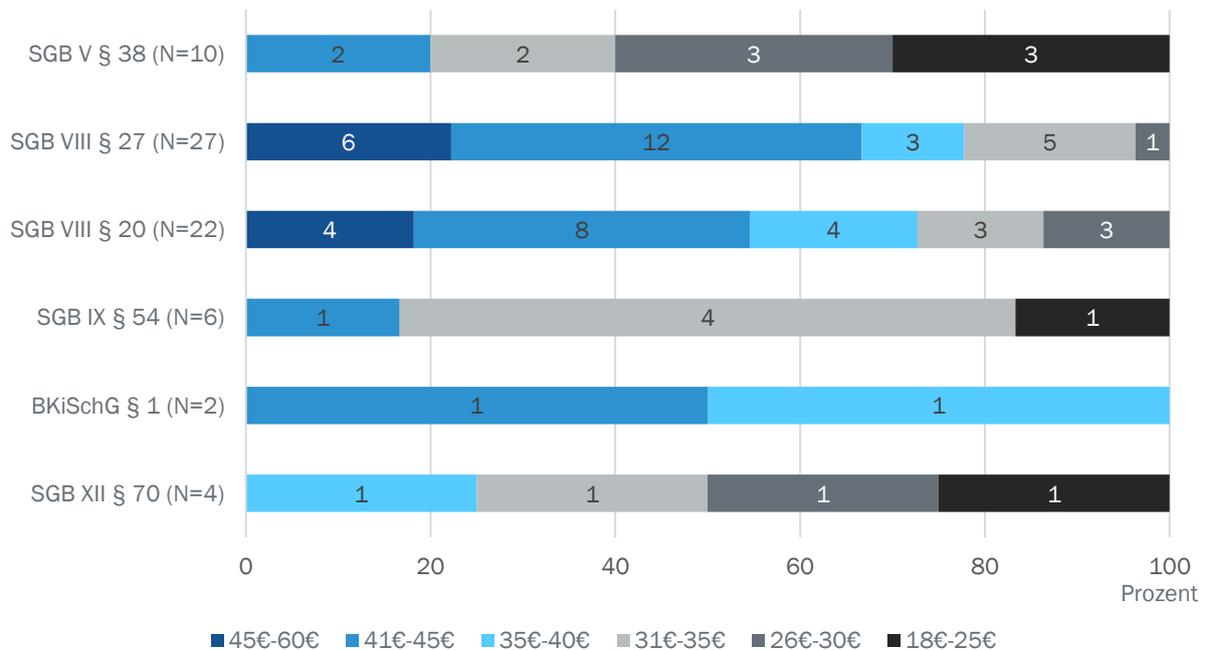
Anmerkung: Aufgrund relativ niedriger Fallzahlen sind in den Balken absolute Häufigkeiten abgebildet. Um eine Vergleichbarkeit der Verteilungen zu ermöglichen, sind die Balken auf einer 100-Prozent-Achse angeordnet.

Quelle: Prognos-Befragung der Familienpflege NRW (2020)

**Abbildung 23: Höhe der vereinbarten Kostensätze**

Absolut (in Euro) und in Prozent der befragten Einrichtungen

Höhe des fest vereinbarten Kostensatzes



Anmerkung: Aufgrund relativ niedriger Fallzahlen sind in den Balken absolute Häufigkeiten abgebildet. Um eine Vergleichbarkeit der Verteilungen zu ermöglichen, sind die Balken auf einer 100-Prozent-Achse angeordnet.

Quelle: Prognos-Befragung der Familienpflege NRW (2020)

### Förderung aus Landesmitteln

Das Land NRW fördert die Familienpflegedienste mit einer freiwilligen Förderung in Form von Zuschüssen auf der Grundlage der Richtlinie über die Gewährung von Zuwendungen zur Förderung der Entwicklung von Familienpflegediensten<sup>7</sup>. Gefördert werden Verbände der Freien Wohlfahrtspflege und ihnen angeschlossene Verbände für die Beschäftigung qualifizierter Leistungs-Fachkräfte bzw. Einsatzleitung, welche die Angebote der Familienpflege aufbauen und diese weiterentwickeln soll. Darüber hinaus soll die Einsatzleitung in der Leitstelle die örtliche und regionale Vernetzung vorantreiben, Praxisberatungen durchführen, Fort- und Weiterbildung verantworten sowie Refinanzierungsfragen bearbeiten.

Gefördert wird pro Landkreis oder kreisfreier Stadt eine Vollzeitstelle für eine Einsatzleitung der Familienpflege. Darüber hinaus muss es sich bei der Einsatzleitung um eine sozialarbeiterisch bzw. sozialpädagogisch ausgebildete Fachkraft oder um eine sonstige geeignete Kraft mit einer gleichwertigen Ausbildung oder vergleichbaren Ausbildung einschließlich hinreichender Berufser-

<sup>7</sup> RdErl. des Ministeriums für Generationen, Familie, Frauen und Integration – 222-5663.1 vom 13.8.2007, [zuletzt geändert durch Runderlass des Ministeriums für Kinder, Familie, Flüchtlinge und Integration – 222-5663.1 vom 6. November 2017]

fahrung handeln. Im Fördererlass werden beispielsweise Familienpflegefachkräfte mit einer entsprechenden Zusatzqualifikation genannt. Voraussetzung für die Förderung ist, dass die geförderte Leitstelle spätestens im dritten Jahr nach Beginn der Förderung mindestens 2,5 VZÄ an Fachkräften in der operativen Familienpflege sowie zwei weitere VZÄ für Ergänzungskräfte vorweisen.

Aufgrund der Beschränkung der Förderung ausschließlich auf die Finanzierung der Einsatzleitung in den Leitstellen der Familienpflege sind die Landesmittel im Finanzierungsmix der Familienpflege nur von nachrangiger Relevanz. Aus der Befragung der Einrichtungen ergab sich, dass die Hälfte der teilnehmenden Einrichtungen keine Förderung aus Landesmitteln erhielt und diese bei weiteren 46 Prozent die Förderung nur zwischen einem Prozent und 25 Prozent der Finanzierung ausmachten. Lediglich vier Prozent der Einrichtungen erhielten zwischen 26 und 50 Prozent ihrer Finanzierung aus Landesmitteln.

### **Finanzierung aus Leistungen des SGB V (Gesetzliche Krankenkassen)**

Die Finanzierung der Familienpflege erfolgt zu einem wesentlichen Teil nach SGB V § 38. Dieser mandatiert, dass Familien mit mindestens einem Kind unter zwölf Jahren die Finanzierung einer Haushaltshilfe durch die gesetzliche Krankenkasse zusteht, wenn ihnen aufgrund einer Krankenhausbehandlung die Weiterführung des Haushaltes nicht möglich ist. Der Anspruch auf Haushaltshilfe besteht bei Familien mit Kindern unter zwölf Jahren insgesamt für längstens 26 Wochen.

Die Befragung der Einrichtungen ergab, dass die Finanzierung aus Mitteln nach SGB V § 38 für die Einrichtung eine der wichtigsten Finanzierungsquelle war. Ein Drittel der teilnehmenden Einrichtungen finanzierten aus diesen Mitteln mindestens 51 Prozent der gesamten Kosten. Weitere 22 Prozent nutzten die Mittel zu einem Anteil von 26 bis 50 Prozent für die Finanzierung der Familienpflegeleistungen.

Die Kostensätze für die Finanzierung der Familienpflege nach SGB V § 38 werden größtenteils im Einzelfall abgerechnet. So gaben 69 Prozent der Einrichtungen an, dass sie nach im Einzelfall festzulegenden Kostensätzen abrechnen; die restlichen 31 Prozent der Einrichtungen rechnen nach fest vereinbarten Kostensätzen mit dem Kostenträger ab. Bei einem Großteil der Einrichtungen sind die fest vereinbarten Kostensätze nach SGB V § 38 relativ niedrig; Abbildung 23 zeigt die Verteilung der Kostensätze.

Auch in den Fachgesprächen wurde zur Finanzierung nach SGB V § 38 angegeben, dass die gezahlten Kostensätze deutlich zu niedrig für Einsätze von ausgebildeten Fachkräften seien. Niedrige Kostensätze seien hier insbesondere auf die fehlende Fachkraftanerkennung der Familienpflegerinnen und -pfleger zurückzuführen. Darüber hinaus hätten Einrichtungen in der Praxis Untergrenzen für Kostensätze festgelegt, die gegenüber den Krankenkassen durchgesetzt werden müssten, um die Leistungen weiter kostendeckend anbieten zu können. Darüber hinaus seien die fallbezogene Verhandlung und Abrechnung der Kosten für die Einrichtungen sehr aufwändig. Nur in seltenen Ausnahmefällen, wie beispielsweise dem „Borkener Modell“, in dem den Krankenkassen im Rahmen von Einzelverträgen von der Familienpflege ein Angebot gemacht wird, können annähernd kostendeckende Kostensätze mit den Krankenkassen erzielt werden.

### **Finanzierung aus Leistungen des SGB VIII (Kinder- und Jugendhilfe)**

Ein weiterer wichtiger Finanzierungsbaustein der Familienpflege basiert auf SGB VIII §§ 20, 27. Der § 20 bezieht sich dabei auf die Kinder- und Jugendhilfe für Familien in Not, wobei § 27 die

Hilfe zur Erziehung abdeckt. Die Finanzierung der Familienpflege auf Basis SGB VIII § 27 ist dabei die am meisten verwendete Finanzierungsquelle. Diese Finanzierung kann für deutlich längere Zeiträume verwendet werden als die Finanzierung nach SGB V und dient oft als Anschlussleistung an die kurzfristige Finanzierung aus Mitteln nach SGB V.

Die Auswertung der Befragung zu den verschiedenen Finanzierungsquellen der Familienpflege ergab, dass die Leistungen nach SGB VIII §§ 20, 27 die am meisten verwendete Finanzierung darstellt. Beide Finanzierungsquellen liefern im Vergleich zu allen anderen Quellen überdurchschnittlich hohe Kostensätze und insbesondere die Mittel aus SGB VIII § 27 decken hohe Anteile des Finanzierungsbedarfes der Familienpflegeeinrichtungen ab.

Die Kostensätze zur Finanzierung nach SGB VIII sind zu großen Teilen mit den Jugendämtern fest vereinbart. Darüber hinaus erhalten die Einrichtungen, im Vergleich zu den anderen Finanzierungsquellen, die höchsten Kostensätze aus dieser Finanzierungsquelle. Dies wurde auch in den Fachgesprächen bestätigt. Dort wurde berichtet, dass die Finanzierung aus Mitteln der erzieherischen Hilfen und der Jugendhilfe nach SGB VIII im Vergleich der verschiedenen Finanzierungsquellen am auskömmlichsten sind. Trotzdem seien sie jedoch häufig nicht oder nur ansatzweise kostendeckend. Zudem sei schließlich die finanzielle Planungssicherheit kaum gegeben, da auch feste Kostensätze häufig zunächst in Verhandlungen mit den Jugendämtern neu vereinbart werden müssten. Die fehlende Fachkraftanerkennung besteht auch bei der Finanzierung aus Mitteln nach SGB VIII. Daher existieren in einigen Einrichtungen sogenannte „Tandem-Modelle“, in denen Familienpflegekräfte gemeinsam mit Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern der Jugendämter Familien betreuen.

---

## 6 Vernetzung

---

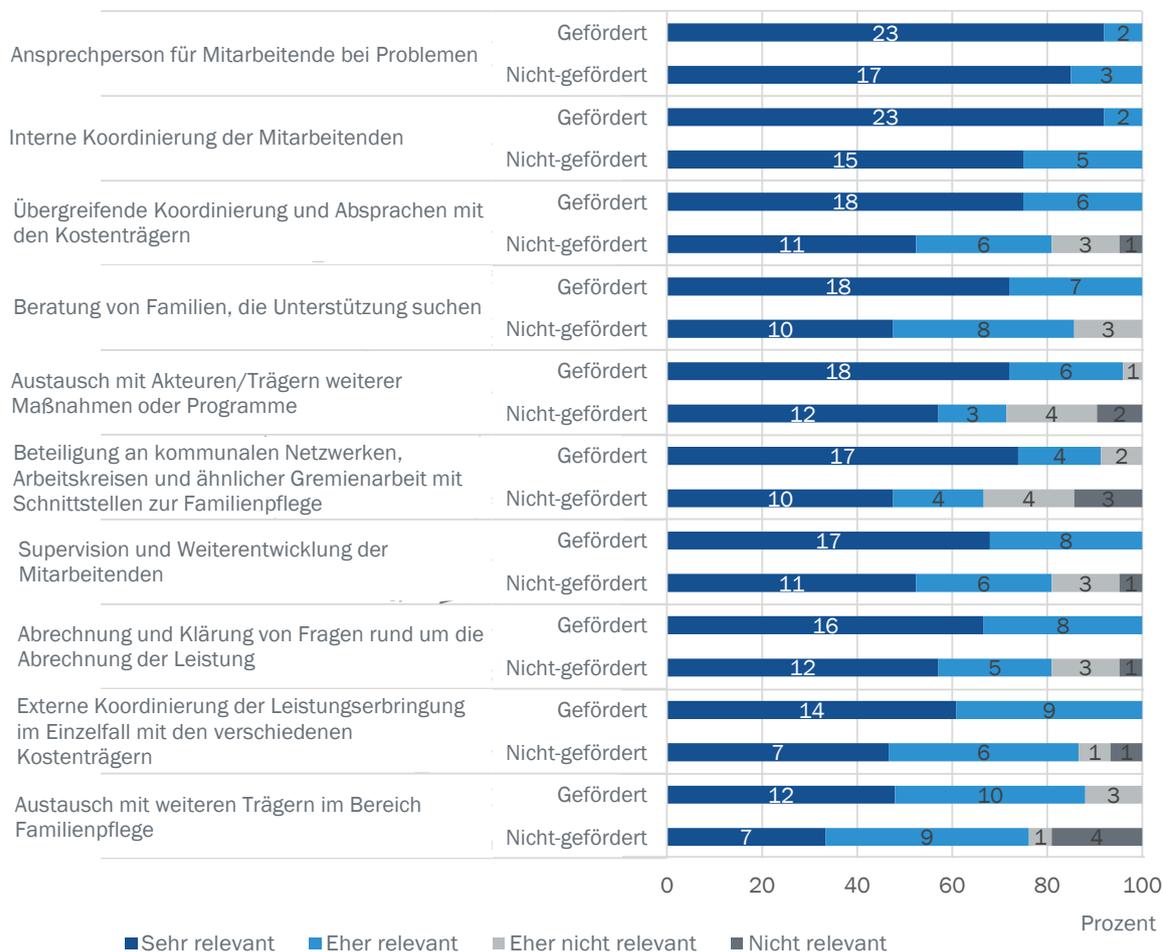
### 6.1 Vernetzung und Kooperationen der Familienpflegedienste

Vernetzung und Koordinierung sind ein wichtiger Bestandteil der Aktivitäten der Familienpflegestellen. An der Schnittstelle zwischen Gesundheitshilfe, Kinder- und Jugendhilfe und Sozialhilfe steht die Familienpflege im Austausch mit unterschiedlichen Systemen und deren Institutionen. Dazu kommen Aufgaben der internen Koordinierung, um Einsätze abzustimmen und die verfügbaren Personalkapazitäten einzusetzen. Diese Aufgaben fallen insbesondere den Leitungskräften in der Familienpflege zu. Daneben ist die Vernetzung nach außen und die Absprachen mit Kooperationsaufgaben ein Bestandteil der Leitungsfunktion in den meisten Familienpflegediensten.

Vor dem Hintergrund der Landesförderung, über die Leitungsfachkräfte als Leitstellen und darüber die Koordinierung der Familienpflegedienste gefördert werden, kommt dem Profil der Leitungstätigkeiten eine besondere Bedeutung zu. Bei der Einschätzung, wie relevant bestimmte Aufgaben für die Leitung der Familienpflegedienste sind, zeigen sich signifikante Unterschiede zwischen geförderten Einrichtungen (Leitstellen) und nicht-geförderten Einrichtungen.

Alle der befragten Familienpflegedienste sehen insbesondere Aufgaben der internen Organisation und Koordination als sehr relevant oder eher relevant für die Leitungsfunktion. Dazu gehören die Ansprechbarkeit für Mitarbeitende und die interne Koordinierung der Mitarbeitenden. Hinsichtlich der Wahrnehmung von externen Aufgaben werden jedoch Unterschiede deutlich. Die übergreifende Koordinierung und Absprache, der Austausch mit anderen Akteuren und/oder Trägern sowie die Beteiligung an kommunalen Netzwerken und Arbeitskreisen wird von geförderten Leitstellen als relevanter für die Leitung eingeschätzt als von nicht-geförderten Pflegediensten. So geben doppelt so viele Leitstellen an, die externe Koordinierung mit verschiedenen Kostenträgern sei sehr relevant, als nicht-geförderte Dienste (14 zu 7 Einrichtungen). Auch der Austausch mit weiteren Trägern wird häufiger von den geförderten Einrichtungen als relevante Leitungsaufgabe angegeben, während fast 20 Prozent der nicht-geförderten Einrichtungen diese Aufgabe für nicht relevant halten. Dies bedeutet nicht, dass externe Koordinierungsaufgaben nicht auch von nicht-geförderten Einrichtungen geleistet werden. Die Angaben weisen jedoch daraufhin, dass geförderte Einrichtungen insgesamt den Verantwortungsbereich der Leitung breiter auffassen als nicht-geförderte Einrichtungen. Möglicherweise spielt jedoch hier auch die Größe der Einrichtungen eine Rolle. Durch die Vorgaben zur Anzahl der beschäftigten Fachkräfte in der Förderrichtlinie sind es häufig größere Einrichtungen, die als Leitstelle gefördert werden. Dies könnte dazu führen, dass Leitstellen insgesamt mehr Kapazität und Möglichkeiten für eine aktive Koordinierung und Vernetzung haben.

**Abbildung 24: Anteil (Balken) und Anzahl (Beschriftung) der Pflegedienste, die folgende Tätigkeiten als relevant für die Leitungsfunktion einschätzen**

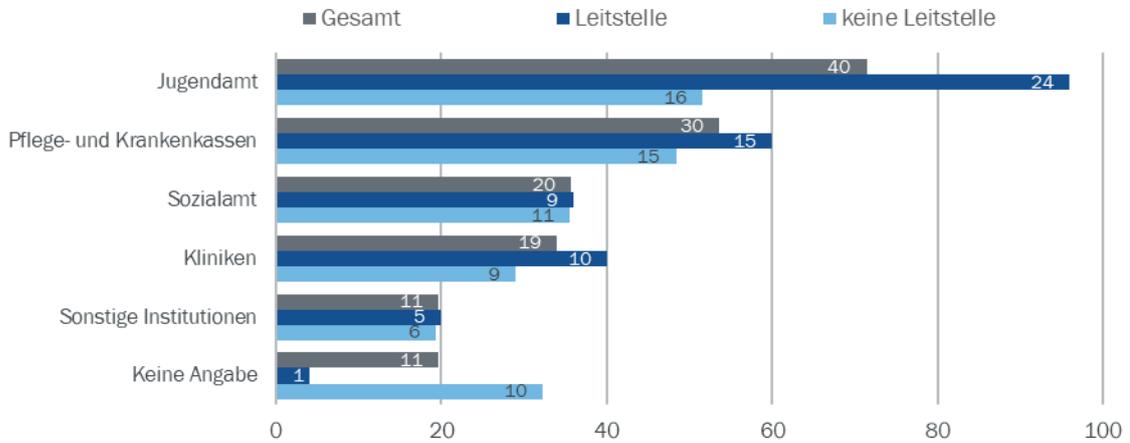


Anmerkung: Aufgrund relativ niedriger Fallzahlen sind in den Balken absolute Häufigkeiten abgebildet. Um eine Vergleichbarkeit der Verteilungen zu ermöglichen, sind die Balken auf einer 100-Prozent-Achse angeordnet.

Quelle: Prognos-Befragung der Familienpflege NRW (2020).

Mit Blick auf die externe Vernetzung zeigt sich, dass die Familienpflegedienste mit verschiedenen Ämtern bzw. Behörden und Institutionen vernetzt sind. Insgesamt zeigt sich, dass die geförderten Einrichtungen häufiger Kooperationen aufweisen, als nicht-geförderte. Am häufigsten sind Kooperationen mit dem Jugendamt (Abbildung 25). 96 Prozent der geförderten und 52 Prozent der nicht-geförderten Einrichtungen geben an, mit dem Jugendamt zu kooperieren. Die Hälfte der befragten Einrichtungen kooperiert mit Pflege- und Krankenkassen. Auch hier liegt der Anteil bei den Leitstellen mit 60 Prozent über dem der nicht-geförderten Einrichtungen (48%). Seltener sind Kooperationen mit dem Sozialamt (36%) und mit Kliniken (34%).

**Abbildung 25: Anteil (Balken) und Anzahl (Beschriftung) der Pflegedienste, die mit folgenden Ämtern/Behörden/Institutionen kooperieren**

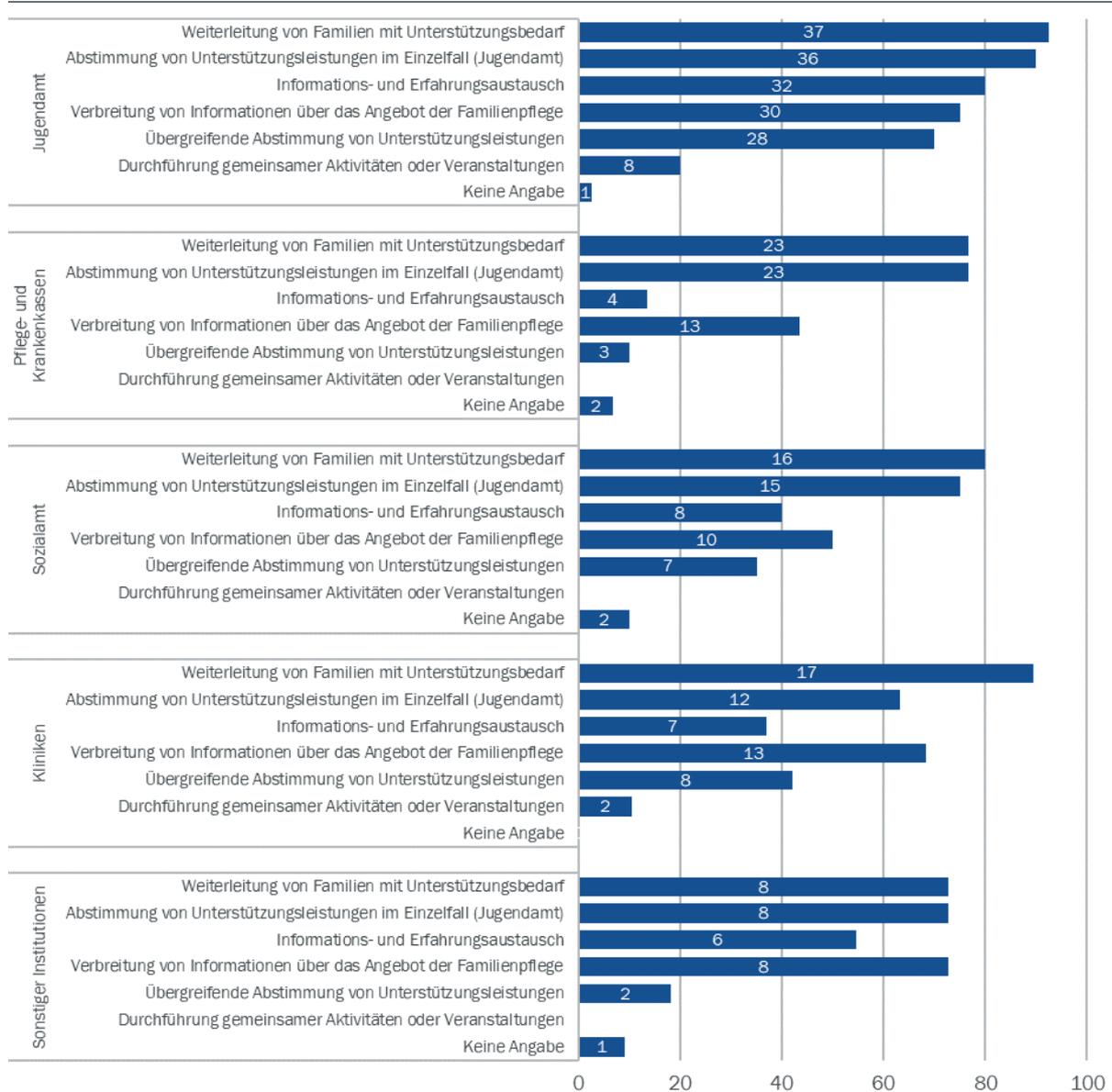


Anmerkung: Aufgrund relativ niedriger Fallzahlen sind in den Balken absolute Häufigkeiten abgebildet. Um eine Vergleichbarkeit der Verteilungen zu ermöglichen, sind die Balken auf einer 100-Prozent-Achse angeordnet.

Quelle: Prognos-Befragung der Familienpflege NRW (2020)

Die Pflegedienste wurden gefragt, welche Formate die Kooperationen mit den verschiedenen Ämtern und Institutionen jeweils umfassen. Am häufigsten wurde dabei die Weiterleitung von Familien mit Unterstützungsbedarf, die Abstimmung von Unterstützungsleistungen im Einzelfall sowie Verbreitung von Informationen über das Angebot der Familienpflege genannt (Abbildung 26). Informations- und Erfahrungsaustausch und die Übergreifende Abstimmung von Unterstützungsleistungen findet insbesondere im Rahmen der Kooperation mit Jugendämtern statt. Die Durchführung gemeinsamer Aktivitäten oder Veranstaltungen ist nur sehr selten Bestandteil von Kooperationen.

**Abbildung 26: Anteil (Balken) und Anzahl (Beschriftung) der Pflegedienste, deren Kooperation die folgenden Formate umfasst**



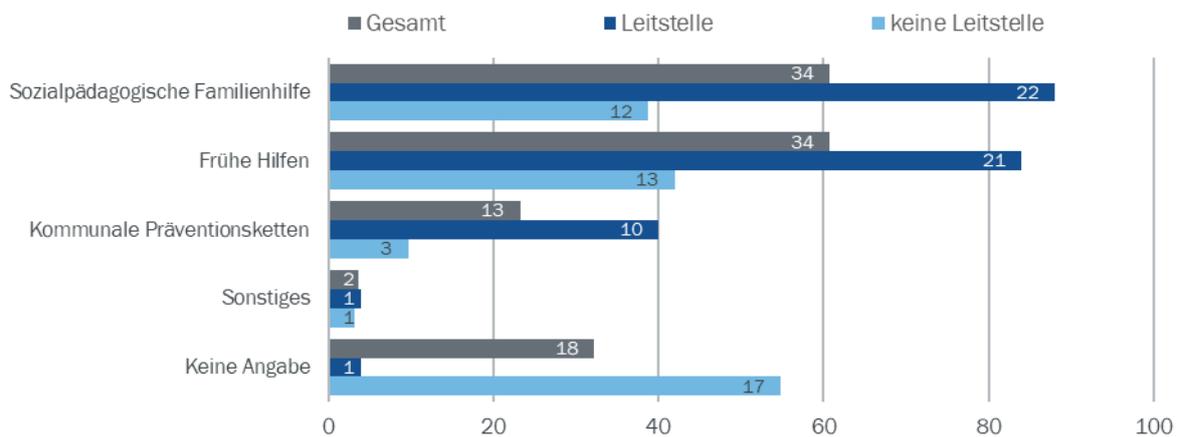
Anmerkung: Aufgrund relativ niedriger Fallzahlen sind in den Balken absolute Häufigkeiten abgebildet. Um eine Vergleichbarkeit der Verteilungen zu ermöglichen, sind die Balken auf einer 100-Prozent-Achse angeordnet.

Quelle: Prognos-Befragung der Familienpflege NRW (2020).

Deutliche Unterschiede zwischen geförderten und nicht-geförderten Pflegediensten zeigen sich bei der Kooperation mit spezifischen Programmen bzw. Maßnahmen. So kooperieren geförderte Einrichtungen deutlich häufiger mit sozialpädagogischer Familienhilfe, den Frühen Hilfen sowie kommunalen Präventionsketten als nicht-geförderte Einrichtungen (Abbildung 27). Insgesamt kooperieren jeweils 61 Prozent der Pflegedienste mit der sozialpädagogischen Familienhilfe und

den Frühen Hilfen. Nur knapp ein Viertel ist dagegen mit kommunalen Präventionsketten ver-  
netzt.

**Abbildung 27: Anteil (Balken) und Anzahl (Beschriftung) der Pflegedienste, die mit folgenden Trägern und/oder beteiligten Akteuren spezifischer Programme und Maßnahmen kooperieren**

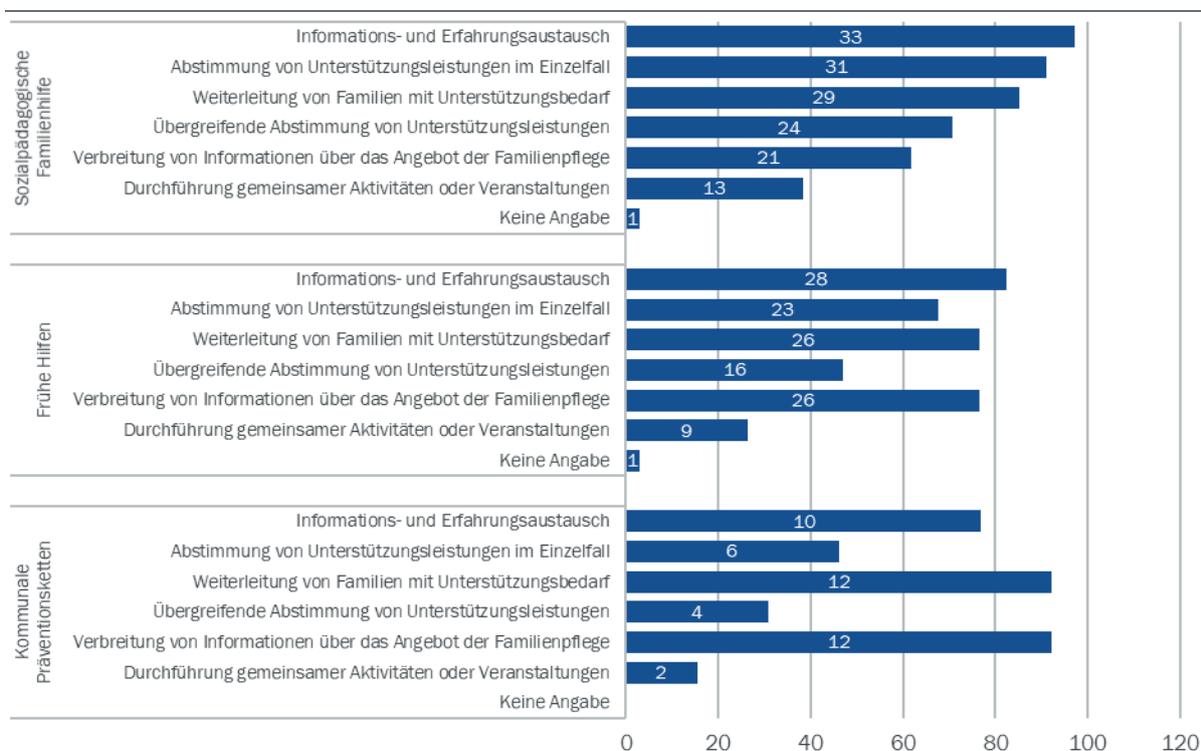


Anmerkung: Aufgrund relativ niedriger Fallzahlen sind in den Balken absolute Häufigkeiten abgebildet. Um eine Vergleichbarkeit der Verteilungen zu ermöglichen, sind die Balken auf einer 100-Prozent-Achse angeordnet.

Quelle: Prognos-Befragung der Familienpflege NRW (2020).

Die Kooperation mit der sozialpädagogischen Familienhilfe ist durch eine besonders intensive Zusammenarbeit gekennzeichnet (Abbildung 28). So sind Informations- und Erfahrungsaustausch und die Abstimmung von Unterstützungsleistungen im Einzelfall fast immer Bestandteil der Kooperation (97 bzw. 91%). Eine Weiterleitung von Familien mit Unterstützungsbedarf findet auch im Rahmen der Kooperation mit den Frühen Hilfen und der kommunalen Präventionsketten häufig statt. Eine tiefere Zusammenarbeit in Form einer übergreifenden Abstimmung von Unterstützungsleistungen und der Durchführung gemeinsamer Aktivitäten oder Veranstaltungen findet sich bei der Kooperation mit Frühen Hilfen und der kommunale Präventionsketten hingegen seltener im Vergleich zur Kooperation mit der sozialpädagogischen Familienhilfe.

**Abbildung 28: Anteil (Balken) und Anzahl (Beschriftung) der Pflegedienste, deren Kooperation die folgenden Formate umfasst**



Anmerkung: Aufgrund relativ niedriger Fallzahlen sind in den Balken absolute Häufigkeiten abgebildet. Um eine Vergleichbarkeit der Verteilungen zu ermöglichen, sind die Balken auf einer 100-Prozent-Achse angeordnet.

Quelle: Prognos-Befragung der Familienpflege NRW (2020).

## 6.2 Zusammenarbeit mit Jugendämtern – Ergebnisse der Jugendamtsbefragung

Im Rahmen der Evaluation der Familienleistungen wurde über eine schriftliche Befragung der Jugendamtsleitungen und Jugendhilfeplaner eine weitere Datengrundlage geschaffen. Von den 186 Jugendämtern in NRW nahmen 78 teil (42 Prozent Rücklaufquote). Dabei sind gleichermaßen Jugendämter in Westfalen-Lippe und im Rheinland vertreten.<sup>8</sup> Bei 73 Prozent handelt es sich um Jugendämter einer kreisangehörigen Gemeinde bzw. Stadt, bei 14 Prozent um Jugendämter in einer kreisfreien Stadt und bei knapp 13 Prozent um Kreisjugendämter.

### Träger der Familienpflege in den Jugendamtsbezirken

Von den befragten Jugendämtern geben 73 Prozent an, dass es in ihrem Jugendamtsbezirk Angebote der Familienpflege der freien Wohlfahrtspflege gibt. Fast 30 Prozent sind Angebote von gewerblichen Trägern bekannt. Nur 23 geben an, dass kommunale Träger in ihrem Jugendamtsbezirk Angebote der Familienpflege vorhalten und rund 21 Prozent, dass es Angebote von Vereinen oder Initiativen gibt. Auffällig ist, dass viele Jugendämter nicht wissen, ob es entsprechende Angebote in ihrem Jugendamtsbezirk gibt. So ist mehr als der Hälfte (53%) der befragten Jugendämter nicht bekannt, ob es Angebote von Vereinen bzw. Initiativen gibt, ob es Angebote gewerblicher

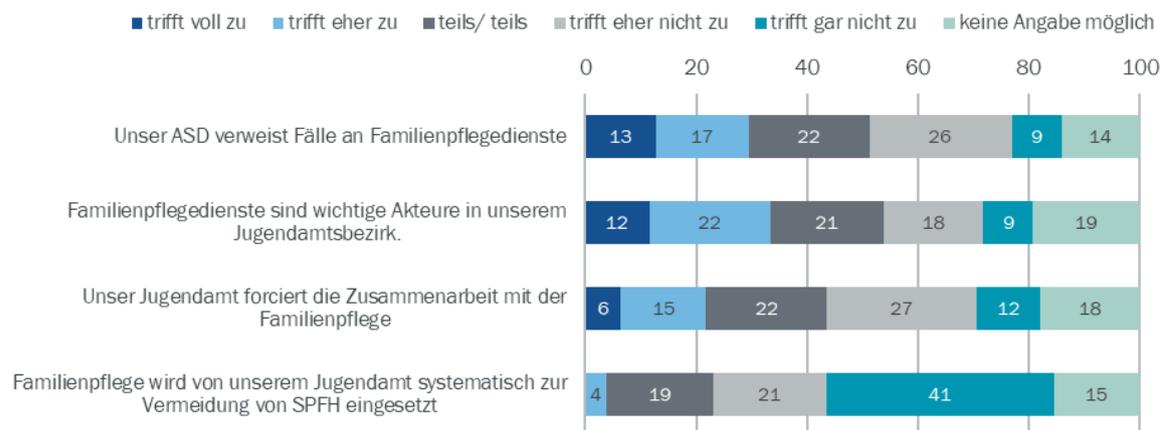
<sup>8</sup> Von den 91 Jugendämtern in Westfalen-Lippe nahmen 40 teil (44%), von den 95 aus dem Rheinland 38 (40%).

Träger gibt, ist 41 Prozent nicht bekannt. Zudem geben 24 Prozent an, dass ihnen nicht bekannt sei, ob es Angebote kommunaler Träger gibt und 18 Prozent, ob es Angebote der freien Wohlfahrtspflege gibt. 13 Jugendämter (17%) geben an, dass es keine Angebote der genannten Träger in ihrem Jugendamtsbezirk gibt oder ihnen keine bekannt seien.

### Verhältnis von Jugendamt und Familienpflege

Das Verhältnis von Jugendamt zur Familienpflege wurde über Einschätzungen zur Zusammenarbeit und zum Stellenwert aus Sicht der Jugendämter erfasst. Auch hier zeigt sich, dass einem relativ hohen Anteil keine Angabe zu den Aussagen möglich war (je nach Aussage zwischen 14 und 19%) (Abbildung 29). Familienpflege wird nur in seltenen Fällen systematisch zur Vermeidung von Sozialpädagogischer Familienhilfe eingesetzt. Nur rund 22 Prozent der Jugendämter stimmen (eher) zu, dass sie die Zusammenarbeit mit der Familienpflege forcieren. Immerhin 29 Prozent stimmen der Aussage „Unser ASD verweist Fälle an Familienpflegedienste“ (eher) zu und ein Drittel nimmt die Familienpflegedienste (eher) als wichtige Akteure in ihrem Jugendamtsbezirk wahr.

**Abbildung 29: Einschätzungen zum Verhältnis von Jugendamt und Familienpflege in Prozent**



Fehlende Angaben zu 100% rundungsbedingt

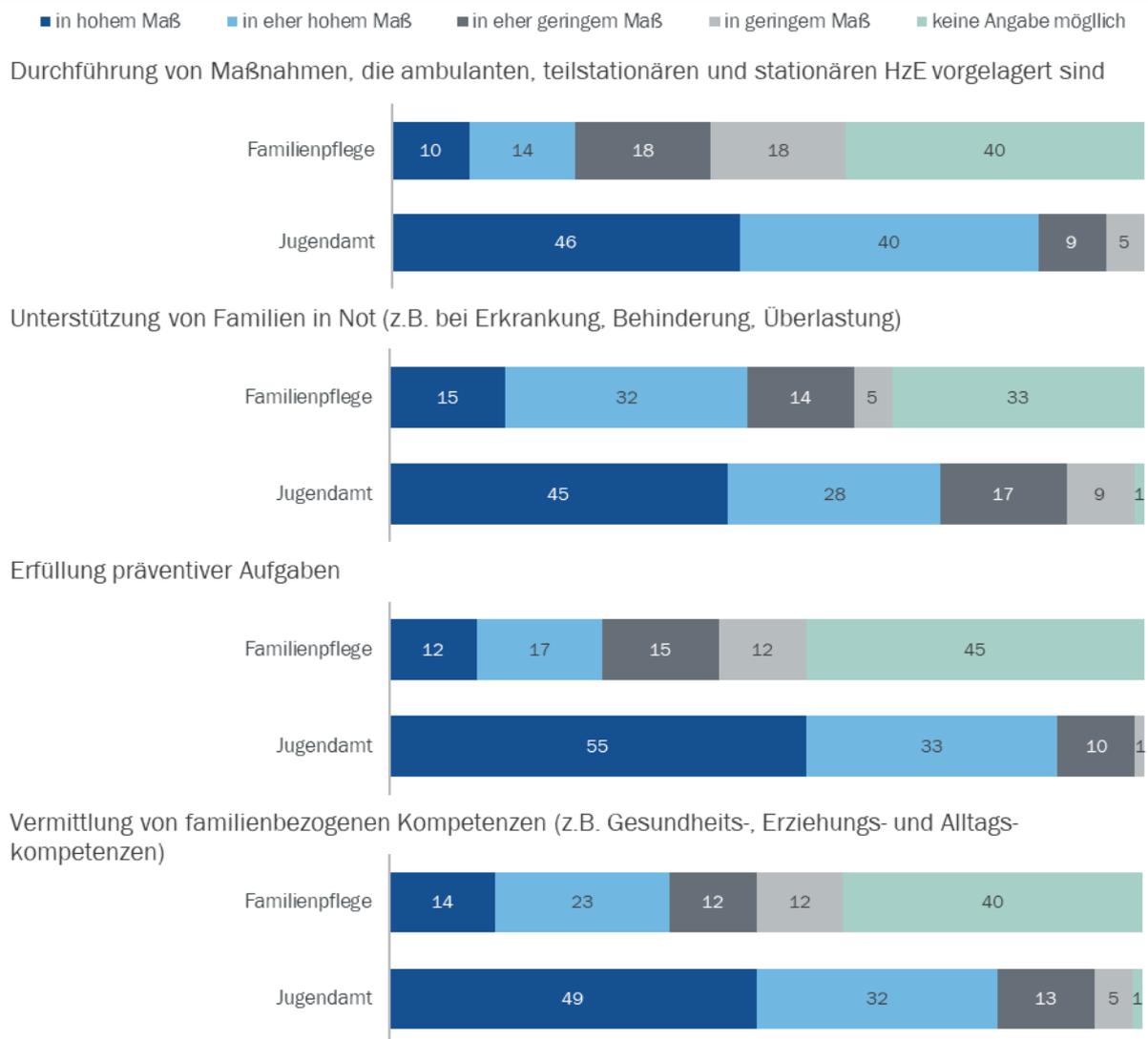
Quelle: Jugendamtsbefragung. Eigene Auswertung Prognos AG.

Dass die Familienpflege in den Jugendamtsbezirken unterschiedlich stark ausgeprägt ist, zeigt auch die Frage nach der Übernahme verschiedener fachdienstlicher Aufgaben im Jugendamtsbezirk (Abbildung 30). So berichtet ein Teil der Jugendämter, dass Familienpflegedienste in (eher) hohem Maß an verschiedenen fachdienstlichen Aufgaben beteiligt ist, während es auf der anderen Seite einem relativ großen Teil der Jugendämter nicht möglich ist, eine Angabe zur Aufgabewahrnehmung durch die Familienpflege zu machen. Vergleichsweise häufig unterstützen die Familienpflegedienste aus Sicht der Jugendämter Familien in Not z. B. bei Erkrankung, Behinderung oder Überlastung. 47 Prozent der Jugendämter geben an, dass die Familienpflege dies in ihrem Jugendamtsbezirk in hohem oder eher hohem Maß tut. 37 Prozent geben an, dass die Familienpflege in ihrem Jugendamtsbezirk in hohem oder eher hohem Maße familienbezogene Kompetenzen, wie z. B. Gesundheits-, Erziehungs- und Alltagskompetenzen, vermittelt. Präventive Aufgaben erfüllen Familienpflegedienste aus Sicht der Jugendämter seltener: 28 Prozent geben an, dass

Familienpflege dies in hohem oder sehr hohem Maß tut. 45 Prozent geben an, dass ihnen dazu keine Angabe möglich sei. Knapp ein Viertel (24%) der Jugendämter gibt an, dass Familienpflege-dienste in ihrem Jugendamtsbezirk Maßnahmen, die ambulanten, teilstationären und stationären HzE vorgelagert sind, in hohem oder eher hohem Maße durchführen.

**Abbildung 30: Inwieweit üben in Ihrem Jugendamtsbezirk die verschiedenen Akteure folgende fach-dienstliche Aufgaben aus?**

in Prozent



Fehlende Angaben zu 100% rundungsbedingt  
 Quelle: Jugendamtsbefragung. Eigene Auswertung Prognos AG.

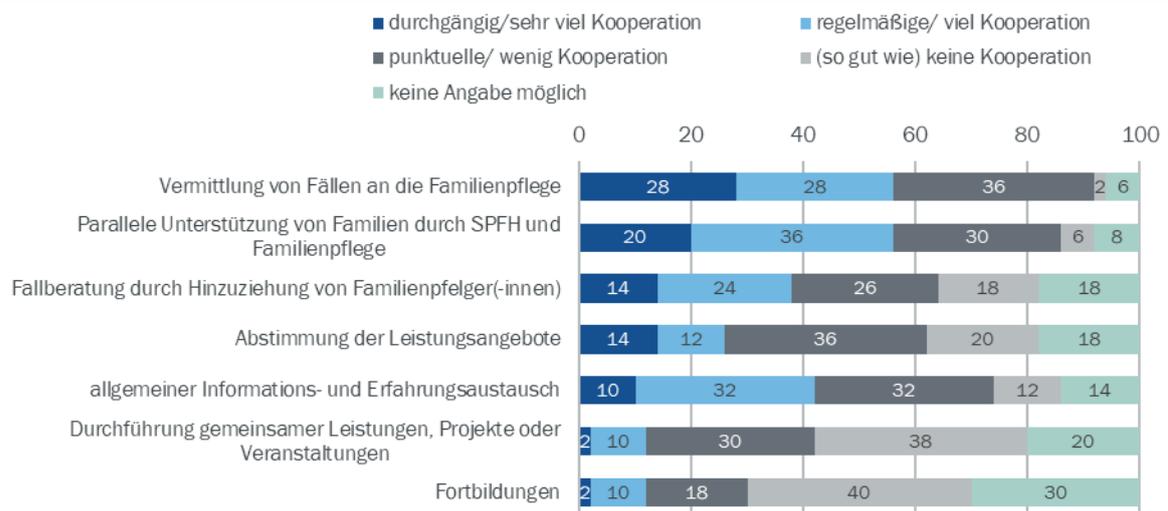
### Ausprägungen der Kooperationen von Jugendämtern und Familienpflege

64 Prozent der befragten Jugendämter geben an, mit der Familienpflege zu kooperieren. Dabei umfasst die Kooperation aus Sicht der Jugendämter hauptsächlich die Vermittlung von Fällen an die Familienpflege sowie die parallele Unterstützung von Familien durch SPFH und Familienpflege

(Abbildung 31). Jeweils 56 Prozent der Jugendämter geben an, dass in diesen Bereichen eine durchgängige oder regelmäßige Kooperation stattfindet. In 36 Prozent der Jugendämter findet zumindest eine punktuelle Vermittlung von Fällen und in 30 Prozent punktuell eine parallele Unterstützung von Familien durch SPFH und Familienpflege statt. Ein allgemeiner Informations- und Erfahrungsaustausch findet bei 42 Prozent der Jugendämter durchgängig oder regelmäßig statt, bei einem knappen Drittel zumindest punktuell. Bei 38 Prozent der Jugendämter werden durchgängig oder regelmäßig Familienpflegerinnen oder Familienpfleger zur Fallberatung hinzugezogen, 26 Prozent tun dies punktuell. Eine Abstimmung der Leistungsangebote findet eher punktuell statt (36%), nur 26 Prozent der Jugendämter geben eine durchgängige oder regelmäßige Abstimmung an. Die Durchführung gemeinsamer Leistungen, Projekte oder Veranstaltungen sowie Fortbildungen sind nur bei 12 Prozent der Jugendämter durchgängiger oder regelmäßiger Bestandteil der Kooperation mit der Familienpflege.

**Abbildung 31: Was umfasst die Kooperation mit der Familienpflege?**

in Prozent



Fehlende Angaben zu 100% rundungsbedingt  
 Quelle: Jugendamtsbefragung. Eigene Auswertung Prognos AG.

80 Prozent der Jugendämter, die mit der Familienpflege kooperieren, beauftragen diese mit Leistungen auf Grundlage von § 20 SGB VIII. Wie viele Familien auf diese Weise unterstützt werden, unterscheidet sich nach Jugendamtsbezirk. 55 Prozent der Jugendämter gaben an, im Jahr 2019 zwischen einer und 20 Familien durch Leistungen nach § 20 SGB VIII durch die Familienpflege unterstützt zu haben. Ein Jugendamt gab 50 Fälle und eines 160 Fälle an. Fünf Jugendämter gaben an, dass es im Jahr 2019 keine Fälle gab. Elf Jugendämter konnten keine Angabe dazu machen.

28 Jugendämter<sup>9</sup> beauftragen die Familienpflege mit Leistungen auf Grundlage von § 27 SGB VIII. Auch hier fallen die tatsächlichen Fallzahlen für 2019 heterogen aus: Bei zehn Jugendämtern waren es maximal zehn Familien, die auf diese Weise unterstützt wurden, bei vier zwischen 20

<sup>9</sup> dies entspricht einem Anteil von 56 Prozent der Jugendämter, die mit der Familienpflege kooperieren

und 26 Familien. Ein Jugendamt gab 75 Fälle und eines 148 Fälle an. Zwölf Jugendämter konnten keine Angabe zur Fallzahl machen.

Als Grund für die Beauftragung der Familienpflege auf Grundlage von § 27 SGB VIII wurde am ehesten der Aussage „Die Arbeitsweise der Familienpflege ist „anpackender“ als die der SPFH“ zugestimmt: 15 der 28 Jugendämter gaben an, dass dies voll und ganz oder eher zutrifft. Die Aussage, dass Leistungen der Familienpflege weniger kosten als SPFH wurde dagegen eher abgelehnt: 17 von 28 Jugendämtern sagten, dies träfe eher nicht oder gar nicht zu. Der Aussage „Die Familienpflege hat einen direkteren Zugang zu Familien als SPFH“ stimmten zehn (eher) zu, zwölf lehnten sie (eher) ab.

Zu den spezifischen Formen der Kooperation mit Trägern der Familienpflege zählen insbesondere gemeinsame Hilfeplangespräche mit den Familien. 64 Prozent der Jugendämter geben diese Form der Kooperation an. Eine beiderseitige Beteiligung an den Hilfeplankonferenzen und an Frühen Hilfen findet bei 46 Prozent statt. 38 Prozent kooperieren innerhalb von kommunal organisierten Präventionsnetzwerken. Eine Beteiligung an den Arbeitsgemeinschaften nach § 78 SGB VIII oder an der Jugendhilfeplanung nach § 80 SGB VIII findet nur bei einer Minderheit statt (28 bzw. 14 Prozent).

**Abbildung 32: Welche spezifischen Formen der Kooperation mit Trägern der Familienpflege gibt es in Ihrem Jugendamtsbezirk?**

in Prozent



Fehlende Angaben zu 100% rundungsbedingt

Quelle: Jugendamtsbefragung. Eigene Auswertung Prognos AG.

### Förderung der Familienpflege durch die Jugendämter

Nur zehn Jugendämter<sup>10</sup>, geben an, diese auch finanziell zu fördern. Fünf Jugendämter tun dies in Form von projektunabhängigen Personalzuschüssen, vier im Rahmen einzelner Projekte, drei in Form von projektunabhängigen Sachmittelzuschüssen und bei einem Jugendamt gibt es eine jährliche Leistungsvereinbarung. Dabei geben sieben Jugendämter an, die Familienberatung regelmäßig seit mehr als fünf Jahren zu fördern.

<sup>10</sup> dies entspricht einem Anteil von 20 Prozent der Jugendämter, die mit der Familienpflege kooperieren

## 7 Wirksamkeit

Zur Beurteilung der Wirksamkeit der Familienpflege wurde in einer standardisierten Befragung die Einschätzung von Familien erhoben, die Unterstützung eines Familienpflegedienstes in Anspruch nehmen. Es wurden alle 25 Familienpflegedienste in NRW einbezogen, die zum Zeitpunkt der Befragung im Rahmen der Landesförderung als Leitstelle gefördert wurden. Die Fragebögen wurden über die Familienpflegedienste an die Familien verteilt. Die Befragung fand im Mai und Juni 2020 statt. Insgesamt nahmen 149 Eltern, davon überwiegend Mütter (88 %), an der Befragung teil.

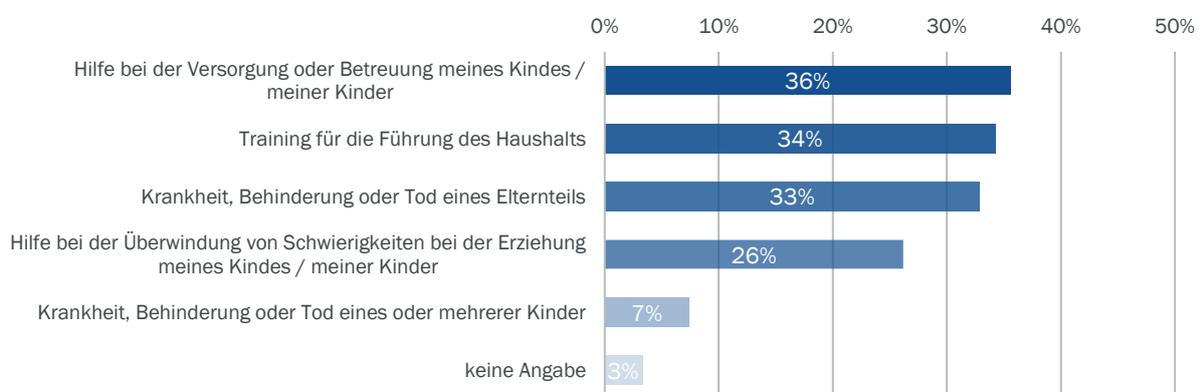
### Einsatzgründe bzw. Leistungskontext

Die Familienpflege kann zum Einsatz kommen, wenn die Versorgung, Betreuung, Erziehung oder Pflege der Kinder und die Haushaltsführung aufgrund einer schwierigen Lebens-, Not- oder Krisensituation nicht mehr selbst gewährleistet werden kann.

Die Befragung der Eltern, die die Unterstützung eines Familienpflegedienstes in Anspruch nehmen, zeigt, dass in jeweils gut einem Drittel der Fälle Hilfe bei der Versorgung oder Betreuung der Kinder (36 %), Training für die Führung des Haushalts (34 %) oder Krankheit, Behinderung oder Tod eines Elternteils (33 %) den Einsatz eines Familienpflegedienstes begründeten (Abbildung 33). Etwas weniger Eltern – aber auch ein Viertel der Befragten – benötigte Unterstützung bei erzieherischen Herausforderungen (26 %). Bei einem Drittel der befragten Eltern spielten mehrere unterschiedlichen Gründe eine Rolle. Dies liefert Hinweise auf komplexe Bedarfslagen in den betroffenen Familien. Häufig wurde sowohl Unterstützung bei der Führung des Haushalts als auch bei erzieherischen Fragen benötigt.

**Abbildung 33: Gründe für den Einsatz der Familienpflege**

Warum bekommen Sie Unterstützung von einer Familienpflegerin oder einem Familienpfleger? (Mehrfachnennungen möglich)



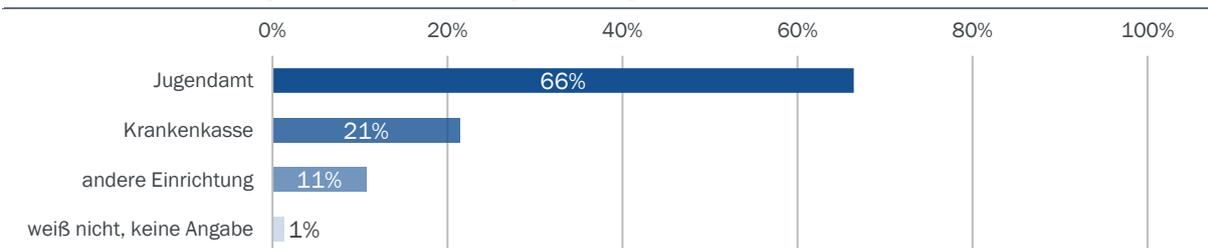
Quelle: Befragung von Nutzerinnen und Nutzern der Familienpflege. Eigene Auswertung Prognos AG

## Beauftragende Stelle

Die Antworten verweisen auf eine zentrale Rolle des Jugendamtes bei der Initiierung der Familienpflege in der vorhandenen Stichprobe. Zwei Drittel der befragten Familien gaben an, dass die Familienpflege durch das Jugendamt beauftragt wurde (Abbildung 34). Dies gilt insbesondere für Alleinerziehende. Bei alleinerziehenden Eltern wurde die Familienpflege in 86 Prozent der Fälle durch das Jugendamt beauftragt, in Paarfamilien liegt der Anteil bei 54 Prozent.

**Abbildung 34: Beauftragende Stelle**

Wer hat die Unterstützung durch die Familienpflege beauftragt?



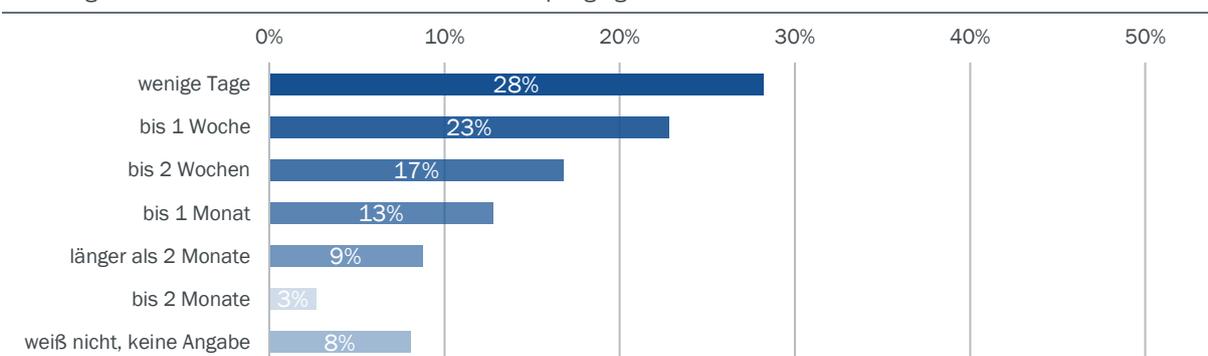
Quelle: Befragung von Nutzerinnen und Nutzern der Familienpflege. Eigene Auswertung Prognos AG

## Wartezeit

Abbildung 35 zeigt, wie lange die betroffenen Familien nach Bewilligung durch die Krankenkasse bzw. nach Zuweisung durch das Jugendamt auf den ersten Einsatz der Familienpflege warten mussten. Die Ergebnisse liefern Hinweise auf längere Wartezeiten für einen großen Teil der betroffenen Familien. 41 Prozent der Befragten mussten zwei Wochen oder länger warten und 24 Prozent hatten eine Wartezeit von einem Monat oder länger. Diese langen Wartezeiten bestehen unabhängig von den Gründen für den Familienpflegeinsatz (s. auch Abbildung 33). Für alle Anlässe gaben mindestens 35 Prozent der Familien eine Wartezeit von zwei Wochen oder länger bis zum ersten Einsatz an. Zu beachten ist jedoch, dass neue Anforderungen und Abläufe in den Familienpfordiensten aufgrund der Corona-Pandemie (Befragungszeitraum: Mai und Juni 2029) womöglich längere Wartezeiten bedingten.

**Abbildung 35: Wartezeit**

Wie lange hat es bis zum ersten Einsatz der Familienpflege gedauert?



## Zufriedenheit und Wirkung

Die befragten Eltern wurden gebeten, ihre Zufriedenheit insgesamt mit der Unterstützung durch die Familienpflege auf einer Skala von 1 (sehr unzufrieden) bis 10 (sehr zufrieden) anzugeben. Ebenso gaben sie auf einer Skala von 1 (gar nicht hilfreich) bis 10 (sehr hilfreich), wie hilfreich sie die Unterstützung erleben (ohne Abbildung).

Die Antworten deuten auf eine hohe Zufriedenheit auf Seiten der betreuten Familien hin. 81 Prozent der befragten Eltern gaben an, sehr zufrieden (Skalawerte 9 und 10) mit der Familienpflege zu sein. Weitere 14 Prozent waren eher zufrieden (Skalawerte 7 und 8). Ebenso positiv fällt die Bewertung des Nutzens der Familienpflege aus. 83 Prozent der befragten Eltern empfinden die Unterstützung der Familienpflege als sehr hilfreich (Skalawerte 9 und 10) und weitere 13 Prozent als eher hilfreich (Skalawerte 7 und 8).

Auch die Bewertung von unterschiedlichen Aussagen zur Familienpflege zeigt eine hohe Zufriedenheit der Eltern mit der Familienpflege sowie eine positive Einschätzung der Wirkung der erbrachten Leistungen (Abbildung 36). Aus den Antworten wird deutlich, dass die befragten Eltern insbesondere eine akute Entlastung und Stressminderung wahrnehmen („Die Familienpflege ist eine große Entlastung für mich.“) und auch praktische („Die Familienpflege hilft mir, damit unser Haushalt weiterläuft.“, „Unsere Familie kann besser Schwierigkeiten und Herausforderungen im Alltag überwinden.“) und psychosoziale („Die Familienpflegerin versteht meine Situation.“) Unterstützung erhalten.

Perspektivisch kann diese Entlastung mit der Stabilisierung eines geregelten Alltags und der Wiedererlangung der Selbstständigkeit einhergehen. Die Zustimmung der Eltern zu den betreffenden Aussagen fällt jedoch vergleichsweise gering aus („Durch die Familienpflege bekommt unser Alltag eine gute Struktur.“, „Ich setze um, was ich von der Familienpflege erfahren und gelernt habe“.).

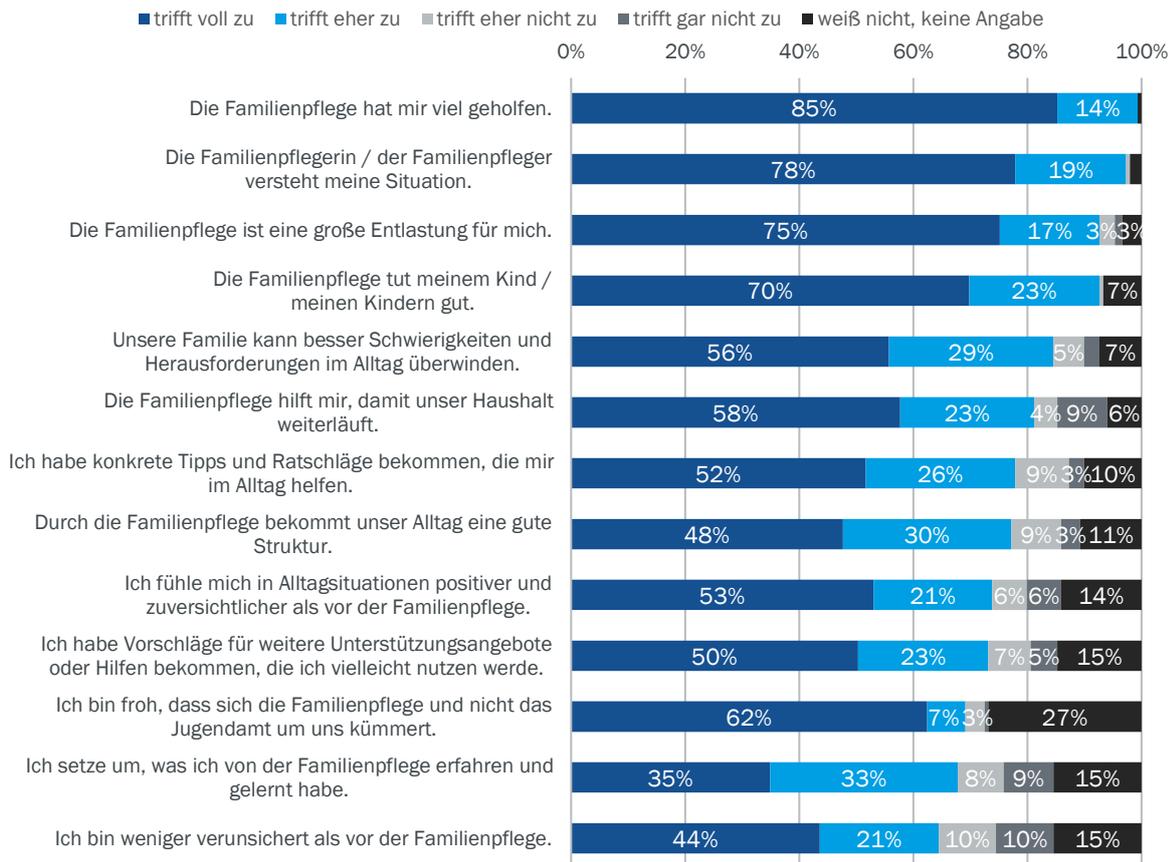
Um genauere Hinweise zur bedarfsgerechten Wirkung der Familienpflege zu erhalten, wurden die Antworten der Eltern zur Wirkung der Unterstützung der Familienpflege im Zusammenhang mit den angegebenen Einsatzgründen und anderen Hintergrundvariablen analysiert (ohne Abbildung). Gerade in Familien, die auch Unterstützung bei erzieherischen Herausforderungen benötigten, besteht nicht nur Bedarf an kompensatorischen Leistungen der Familienpflege, also das Ersetzen wichtiger Funktionsträgerinnen und -träger in der Familie, sondern insbesondere auch an pädagogischer Hilfestellung und edukatorischer Kompetenz der Familienpflegerinnen und -pfleger.

So zeigen die Ergebnisse, dass jene Eltern, bei denen erzieherische Schwierigkeiten den Einsatz der Familienpflege begründeten (26 %), zu einem höheren Anteil konkrete Tipps und Ratschläge von der Familienpflege erhalten haben (trifft voll zu: 72 %) als die befragten Eltern insgesamt (52 %) und anteilig auch häufiger Vorschläge für weitere Unterstützungsangebote oder Hilfen bekommen haben (67 %; befragte Eltern insgesamt: 50 %). Diese Wirkung der Familienpflege zeigt sich auch in einer Verhaltensänderung der Eltern. Jene Eltern mit erzieherischen Schwierigkeiten gaben zu einem höheren Anteil an, das von der Familienpflege vermittelte Wissen umzusetzen (62 %; befragte Eltern insgesamt: 35 %). Ein ähnliches Bild zeigt sich bei den Eltern, die ein Training für die Führung des Haushalts erhielten (34 %). Häufig gaben diese Eltern an, konkrete Tipps und Ratschläge von der Familienpflege erhalten zu haben (63 %) und auch Gelerntes umzusetzen (51 %).

Auch Alleinerziehende gaben zu einem hohen Anteil an, konkrete Tipps und Ratschläge erhalten zu haben (trifft voll zu: 65 %). Zudem fühlen sie sich im Alltag positiver und zuversichtlicher (61 %) und sind weniger verunsichert (60 %) als vor der Familienpflege.

**Abbildung 36: Wirkung der Unterstützung der Familienpflege**

Wie erleben Sie die Familienpflege? / Welche Wirkung hat die Unterstützung von der Familienpflege auf Sie?



Quelle: Befragung von Nutzerinnen und Nutzern der Familienpflege. Eigene Auswertung Prognos AG

In der Fokusgruppe mit Leitungen aus Familienpflegediensten wurde auch der Umfang der Unterstützung und die Wirkung diskutiert. Die Begleitung der Familien untergliedert sich für die Familienpflegerinnen und -pfleger in vier Phasen: 1. Kennenlernen und Abstimmen der Bedarfe mit den Familien; 2. eine intensive Phase der Unterstützung; 3. eine Erprobungsphase, in der die Familien das Gelernte anwenden und erproben können oder auch langsam weniger Unterstützung benötigen und 4. der Abschluss der Unterstützung, nach dem die Familie stabilisiert ist und in die Normalität zurückkehren kann.

Diese prototypischen Phasen bieten nach Auskunft der Leitungen auch den eigenen Mitarbeitenden Orientierung und bieten Anhaltspunkte für die Einschätzung, in welcher Phase eine Familie mehr oder weniger intensive Unterstützung bedarf. Dabei unterscheiden sich die tatsächlichen

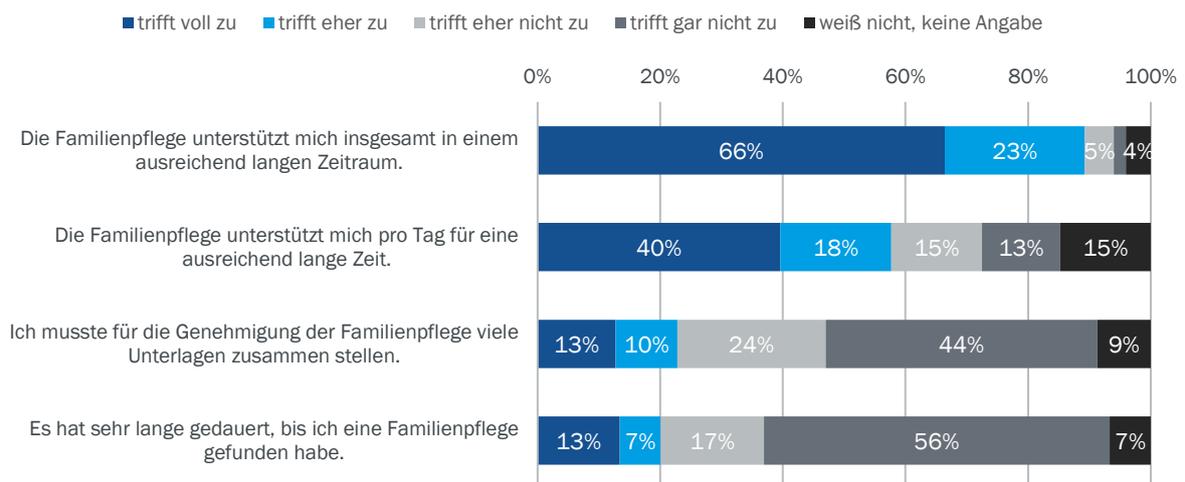
Phasen und deren Dauer auch je nach Problemlage der Familien. So fällt eine eher haushaltsorientierte Unterstützung von Familien im Krankheitsfall nach SGB V tendenziell kürzer aus und die Familie kann ohne lange Erprobungsphase und Übergang in die normale Routine geführt werden. Demgegenüber wiesen die Leitungen darauf hin, dass der Abschluss der Begleitung nicht immer das alleinige Ziel ist. Einige Familien benötigen auf mehreren Ebenen Unterstützung und sind längerfristig auf Hilfe angewiesen. Hier kann das Ziel auch die weitgehende Stabilisierung der Familien sein. Verändert sich die Situation oder treten Krisen ein, kann dann eine neue Begleitung durch die Familienpflege angebracht sein.

Abbildung 37 zeigt die Zufriedenheit der befragten Eltern mit organisatorischen Aspekten der Familienpflege. Für die überwiegende Mehrheit der Eltern ist die Familienpflege mit keinem bürokratischen Aufwand verbunden. 13 Prozent (trifft voll zu) der Befragten gaben an, für die Genehmigung viele Unterlagen zusammen stellen zu müssen. Die Dauer der täglichen Unterstützung der Familienpflege wird von einem Teil der Eltern als zu gering eingeschätzt. Zwei Drittel der Eltern gaben zwar an, dass die Unterstützung insgesamt für einen ausreichend langen Zeitraum erfolgte, lediglich 40 Prozent stimmten jedoch eindeutig zu (trifft voll zu), dass die Dauer der Unterstützung pro Tag ausreichend ist.

Einen Familienpflegedienst selbst zu finden, hat für den Großteil der Befragten keine lange Zeit in Anspruch genommen. Für rund drei Viertel der Familien (73 % trifft eher nicht zu oder trifft gar nicht zu) hat es nicht sehr lange gedauert, einen Dienst zu finden. Betrachtet man die Antworten im Zusammenhang mit der beauftragenden Stelle (s. auch Abbildung 34) zeichnet sich ein gänzlich anderes Bild. Insbesondere beim Familienpflegeeinsätzen im Auftrag der Krankenkassen sind Familien aufgefordert, einen Familienpflegedienst zu finden. In dem Fall stimmen über die Hälfte der Familien zu (56 % trifft eher zu oder trifft voll zu), sehr lange nach einem Dienst gesucht zu haben. Bei Einsätzen im Auftrag der Jugendämter liegt der Anteil bei lediglich 10 Prozent.

**Abbildung 37: Zufriedenheit mit der Organisation der Familienpflege**

Wie erleben Sie die Organisation rund um die Familienpflege?

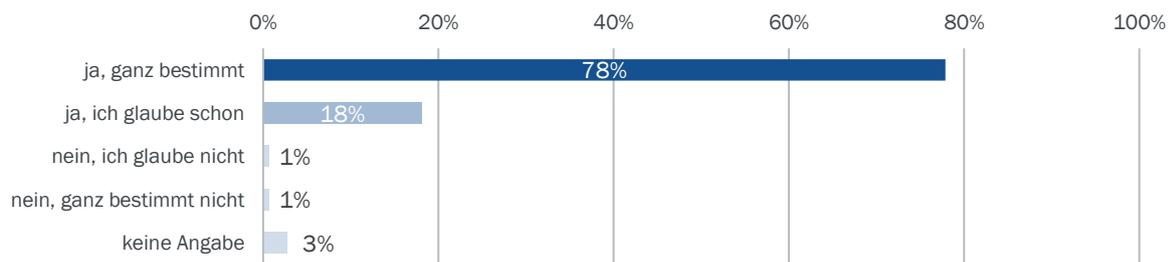


Quelle: Befragung von Nutzerinnen und Nutzern der Familienpflege. Eigene Auswertung Prognos AG

Entsprechend der insgesamt positiven Bewertung der Wirkungsweise der Familienpflege, gab an Großteil der befragten Eltern an, den Familienpflegedienst Verwandten, Freunden oder Bekannten in schwierigen Situationen weiterzuempfehlen (Abbildung 38). 78 Prozent würden den Familienpflegedienst ganz bestimmt weiterempfehlen und weitere 18 Prozent antworteten mit „ja, ich glaube schon“.

**Abbildung 38: Weiterempfehlung**

Würden Sie die Unterstützung durch einen Familienpflegedienst Verwandten, Freunden oder Bekannten in schwierigen Situationen weiterempfehlen?



Quelle: Befragung von Nutzerinnen und Nutzern der Familienpflege. Eigene Auswertung Prognos AG

## 8 Fallstudien

Gute Praxis ist in der Familienpflege aufgrund der unterschiedlichen Ursachen für den Bedarf an Familienpflegediensten und der jeweiligen Gesetzesgrundlage, auf der diese Hilfe gewährleistet wird, differenziert für die einzelnen Bedarfe zu betrachten. Von besonderer Bedeutung für die Bewertung der guten Praxis erweisen sich die Anforderungen an den scheinbaren Wandel der Familienpflege, die einheitlich von allen Trägern und Anbietern der Familienpflege wahrgenommen werden. Zentral ist dabei die zunehmende Bedeutung der Familienpflege in der Jugendhilfe und die Abnahme der gesetzlichen Grundlage für Familienpflege aus dem SGB V nach § 38 Absatz 1 und 2 (Krankenkassenleistung bei Erkrankung der Eltern und Verhinderung der Betreuung und Haushaltsführung). Die Ergebnisse der quantitativen Befragung und der Fachgespräche sowie der Fokusgruppe verdeutlichen, dass Familienpflege immer häufiger im Bereich der Jugendhilfe als Leistung nach §§ 27 (Hilfen zur Erziehung) und 20 Kinder und Jugendhilfe (für Familien in Notsituationen) SGB VIII stattfindet. Hieraus lässt sich jedoch kein sinkender Bedarf nach Leistungen der Familienpflege auf Grundlage des SGB V ableiten. Die Gespräche mit Leitungen der Familienpflegedienste deuten vielmehr daraufhin, dass die Unterstützung weiterhin in Anspruch genommen und benötigt wird. Allerdings verändern sich auch in diesem Bereich die Problemlagen und Unterstützungsbedarfe der Familien.

Familienpflegedienste im Rahmen des § 27 SGB VIII werden mehrheitlich als Familienunterstützende Dienste angeboten. Kernaufgabe ist dabei nicht die Übernahme der Haushalts- und Betreuungsaufgaben, sondern die Unterstützung der Familie bei der Strukturierung des Alltages. Die Familienpflege kooperiert bei dieser Aufgabe mit der sozialpädagogischen Familienhilfe (einer Form der Hilfe zur Erziehung nach § 31 SGB VIII). Herausforderung für die gelingende Zusammenarbeit in diesem Bereich und in der Kooperation mit dem Jugendamt sind verbindliche funktionierende Absprachen und eine wechselseitige Akzeptanz der jeweiligen Aufgaben und Qualifikationen.

Der Bedarf nach ambulanter Familienpflege in Notsituationen nach § 20 SGB VIII ist ebenfalls weiterhin vorhanden. Die Unterstützung durch die Familienpflege dient in diesem Bereich vorrangig dazu, Familien in Krisenzeiten zu begleiten und den Kindern während dieser Zeit den familiären Lebensraum erhalten<sup>11</sup>. Häufig betrifft dies Familien mit psychisch erkrankten Eltern, etwa aufgrund einer Depression. Die Unterstützung der Familienpflege kann dort auch im Anschluss an Leistungen der Krankenkassen nach SGB V eingesetzt werden, sodass sich ein Wechsel der Leistungsträgerinnen und -träger bei der Betreuung der Familie ergibt.

### Auswahl der Fallstudien

<sup>11</sup> PARITÄTISCHER Wohlfahrtsverband Landesverband Berlin e. V. (Hrsg.) (2012): Ambulante Familienpflege (§ 20 SGB VIII) – Arbeitshilfe. Berlin.

Mit dem Begriff der *Guten Praxis* können dabei Konzepte und Angebotsformen der Familienpflege exemplarisch dargestellt werden, ohne gleichzeitig die gute Praxis anderer Einrichtungen der Familienpflege zu relativieren. Die beiden hier betrachteten Fallstudien stehen für bestimmte Ausprägungen der Arbeit der Familienpflegedienste in NRW.

Die Ermittlung guter Praxis in der Familienpflege basiert daher sowohl auf

- klassischen Angeboten der Familienpflege auf der Basis des SGB V
- besonderen Modellen der Familienpflege auf der Basis des SGB VIII

Die Fallstudien sollen aufzeigen, dass die Familienpflege in NRW für beide Angebotsformen gute Möglichkeiten der Organisation gefunden haben. Die beiden ausgewählten Dienste können als gute Beispiele dafür stehen, wie die Rahmenbedingungen für bestimmte Angebote und damit auch die inhaltliche Arbeit in den Familien geschaffen werden können. Dabei spielt die Vernetzung und Kooperation mit den Kostenträgern eine wichtige Rolle. Besonderes Augenmerk wird dabei auf die Zusammenarbeit mit dem Jugendamt gelegt. Für die Familienpflege zeigt sich ein verstärkter Einsatz auf Grundlage des SGB VIII, der auch für die Weiterentwicklung der Familienpflegedienste von Bedeutung ist. Dabei sollen die eher klassischen Unterstützungsleistungen nach SGB V nicht vernachlässigt werden. Auch in diesem Bereich ist weiterhin der Bedarf nach Leistungen der Familienpflege da und auch hier verändern sich die Bedarfe und Anforderungen in den Familien. Daher werden im Rahmen der Fallstudien Angebote sowohl nach SGB VIII als auch SGB V betrachtet.

Bei der Auswahl der Fallstudien stand dabei im Vordergrund, dass die vorgestellten Dienste auf langjährige Erfahrung in den unterschiedlichen Angebotsformen zurückgreifen können. Damit lässt sich die Entwicklung der Angebotsstrukturen, die Gelingensbedingungen und Hemmnisse bei der Umsetzung abbilden und aufzeigen. Die Fallstudien sollen dabei insbesondere aufzeigen, wie es den Diensten gelungen ist, gelungene organisatorische Bedingungen für die Angebote innerhalb des Trägers zu schaffen. Zum anderen soll die Frage beantwortet werden, wie durch die beschriebenen Angebote gute Arbeit in den Familien gelingt und welche Faktoren dazu beitragen.

### **Kategorien für den Fallstudienaufbau**

Die Fallstudien stellen jeweils eine Angebotsform dar, die anhand eines Fallbeispiels geschildert wird. Zunächst werden in den zwei Fallstudien jeweils die Einrichtungen kurz vorgestellt und deren Ausgangslage beschrieben. Nachfolgend erfolgt ein Überblick über das konkrete Angebot und wie dieses in der Praxis umgesetzt wird, sowohl mit Blick auf die interne Organisation des Trägers als auch die Abläufe in den unterstützten Familien.

In der Erhebung und Analyse der Fallstudien wird sich dabei an den Aspekten Kooperation und Vernetzung, Zielgruppe und Wirksamkeit sowie Personal und Finanzierung orientiert. Darüber hinaus werfen die Fallstudien einen besonderen Blick auf die Herausforderungen, die mit den verschiedenen Angebotsformen einhergehen, und welche Gelingens- und Hemmnisfaktoren identifiziert werden können.

## Vorstellung der Einrichtungen guter Praxis

### 8.1.2 Familienpflegedienst des Caritasverbandes für den Kreis Mettmann e.V.

Der Familienpflegedienst des Caritasverbandes für den Kreis Mettmann e.V.<sup>12</sup> ist einer von sechs noch aktiven Familienpflegediensten des Diözesancaritasverband für das Erzbistum Köln. Von ehemals 14 Diensten schrumpfte das Angebot auf acht Leitstellen im Jahr 2018. In diesem Jahr wurden zwei weitere Familienpflegedienste geschlossen, sodass heute das Angebot der Familienpflege noch im Kreis Mettmann, im Rheinisch Bergischen Kreis, in Bonn/Beul, im Rhein-Kreis Neuss, in Wipperfürth und in Wuppertal Solingen seitens des Caritasverbands den Familien zur Verfügung steht. Die Reduzierung der Dienste wird auf die Finanzierungspraxis der Krankenkassen und dadurch fehlende Kostendeckung zurückgeführt. Zudem hatten die 2018 geschlossenen Familienpflegedienste ungünstige interne Rahmenbedingungen, die eine Kooperation sowohl mit den Diensten innerhalb der Verbände als auch mit den Kostenträgern erheblich erschwerte. Traditionell ist die Familienpflege im Bereich der Pflege angesiedelt und es ist eine der Entwicklungen folgende Trägerentscheidung der Orts Caritasverbände, diese nach und nach in den Bereich der Kinder-Jugendhilfe zu verorten. So sind von den heute praktizierenden Diensten nur zwei unter dem Bereich Senioren und Pflege eingeordnet und haben eine enge Anbindung an den ambulanten Pflegedienst. Mehrheitlich ist die Familienpflege in den regionalen Verbandstrukturen dem Bereich Jugend- und Familie zugeordnet. Dies geht einher mit dem verstärkten Angebot des Haushaltsorganisationstrainings, das durch die Jugendämter finanziert wird und bis auf die Pflegestation Bonn/Beul in allen Pflegediensten angefragt werden kann. Diese kooperieren bei Bedarf mit den ambulanten Pflegediensten um die Haushaltshilfeleistung nach § 38 SGB V abrechnen zu können. Alle Familienpflegedienste zählen zu den vom Land geförderten Leitstellen.

Der Diözesancaritasverband koordiniert die Zusammenarbeit der Dienste in den Orts Caritasverbänden und organisiert vier bis acht Mal pro Jahr Austauschtreffen mit den Leitungskräften. Dadurch können auch Anfragen, die ein Dienst aufgrund fehlender Kapazitäten nicht übernehmen kann, von anderen Diensten vertreten werden. Der kurze Draht zwischen den Leitungskräften ist ein wichtiger Faktor für die bedarfsgerechte Versorgung der Familien.

### **Struktur der Dienststelle und übergreifende Planung der Einsätze**

Der Familienpflegedienst ist mit drei examinierten Fachkräften und einer Jahrespraktikantin, die kurz vor dem Abschluss steht und auch schon eigenverantwortlich Einsätze in der Familie umsetzen kann, für den gesamten Kreis Mettmann zuständig. Weitere Dienste mit examinierten Fachkräften gibt es im Kreisgebiet nicht. Von den vier Kräften arbeiten zwei Familienpflegerinnen in Vollzeit, eine Kraft in Teilzeit und eine mit 30 Stunden vollzeitnah. Die Kernarbeitszeiten liegen zwischen 8.00 und 18.00 Uhr. Wie häufig in der Familienpflege gibt es aber auch Einsätze in den Randzeiten, die morgens um 7.00 Uhr beginnen und auch mal in die Abendstunden bis 20.00 Uhr gehen. Die angefragten Fälle werden je nach Qualifikation der Kolleginnen im Team übernommen. Zwei der Fachkräfte haben eine Weiterbildung zur Durchführung von Haushaltsorganisationstrainings (HOT) und werden entsprechend prioritär für die HOT-Fälle eingesetzt.

Da der Familienpflegedienst für den gesamten Kreis Mettmann zuständig ist, müssen die Einsätze auch von den Fahrtzeiten her optimiert werden. Lange Fahrtzeiten zwischen den verschiedenen Einsätzen sollen vermieden werden. Ein weiteres Kriterium der Einsatzplanung ist die Tageszeit, zu der ein Einsatz in den Familien schwerpunktmäßig notwendig ist. Auch die Vereinbarkeit

<sup>12</sup> <https://caritas.erzbistum-koeln.de/mettmann-cv/>

der Mitarbeitenden im Team und die individuellen Planungen der Kolleginnen werden berücksichtigt. Es ist schwierig immer passgenau die erforderlichen Zeiten der Einsätze und die Arbeitsumfänge der Kolleginnen im Team aufeinander abzustimmen. Es gibt (selten) auch mal Zeiten ohne Anfragen und es gibt Zeiten, da werden Überstunden aufgebaut und müssen wieder abgebaut werden und es ist eine gewisse Flexibilität der Kolleginnen gefragt.

Die Mischung des Teams aus Vollzeit und Teilzeit wird als vorteilhaft bewertet. Die größte Flexibilität bieten aus Sicht der Einsatzleitung die Vollzeitkräfte. Diese beiden Kräfte haben keine eigenen Kinder und können auch am Nachmittag und in dem Abendbereich eingesetzt werden. Beispielsweise wird ein Krankenkasseneinsatz angeführt, der zunächst nur kurzfristig geplant war, aber nun schon eine Kraft acht Stunden über mehr als drei Monate bindet. Müsste dieser Fall mit mehreren Teilzeitkräften gestemmt werden, wäre dies nicht nur eine Stückelung des Einsatzes der mehr Koordinationsaufwand fordert, sondern auch ein höherer Anspruch an die Familie, die sich auf die Anwesenheit von mehreren verschiedenen Fachkräften am Tag einstellen müsste.

Für die Planung der Einsätze ist die Größe und Aufstellung des Verbandes von Vorteil. Insbesondere in Fällen, wo keine examinierte Familienpflegekraft notwendig ist, z. B. bei der Überbrückung eines Kuraufenthaltes der Mutter und der notwendigen Begleitung der Kinder in Kita und Schule. Hier können bei knappen Kapazitäten auch zeitweise Inklusionsfachhelfer aus dem Dienst des Caritasverbandes in der Familienpflege eingesetzt werden.

Im Falle der Krankenkasseneinsätze stellt die Bewilligungspraxis der Krankenkassen, durch die die Dauer eines Familienpflegefalls nur ungefähr vorhersagbar ist, ein Risiko der Einsatzplanung dar. Auch muss der Einsatz beendet werden, weil die Krankenkassen dann nicht bezahlen, wenn der andere Elternteil früher als geplant nach Hause kommt oder Verwandte die Betreuung der Kinder übernehmen können.

Einsatzanfragen der Krankenkassen sind ebenfalls nicht planbar, sondern kommen flexibel herein. Die Unterstützung wird für eine bestimmte Stundenzahl am Tag in der Regel für einen sehr zeitnahen Zeitraum von wenigen Tagen oder Wochen angefragt. Die Abdeckung der Anfragen kann und muss dann kurzfristig geklärt werden. Anfragen für Einsätze nach HOT Anfragen über das Jugendamt sind zeitlich nicht so dringend und ermöglichen eine längerfristige Einplanung der Kapazitäten. Es ist auch möglich, mit etwas weniger Stunden einzusteigen und dann, wenn mehr Kapazität verfügbar ist, die Zeiten in der Familie auszuweiten.

Für den Familienpflegedienst ergeben sich für die Einsätze ein Verhältnis von 80 Prozent SGB VIII-Fällen und 20 Prozent SGB V-Fällen. Diese Mischung wird als gute Planungsgrundlage bewertet. Im Familienpflegedienst übernehmen die Fachkräfte zeitgleich Einsätze auf Basis des SGB V und des SGB VIII. Die zeitlich flexiblen steuerbaren Fälle des Jugendamtes werden dann um die „Krankenkassenfälle“ herum organisiert.

### **Das spezifische Angebot**

Auf der Homepage des Caritasverbandes Kreis Mettmann wird die Familienpflege als klassische Familienpflege nach dem SGB V und als Haushaltsorganisationstraining (HOT) nach dem SGB VIII angeboten.<sup>13</sup>

Voraussetzungen für die krankenkassenfinanzierte Familienpflege ist, dass ein Elternteil, meist die Mutter, aufgrund einer Erkrankung (z. B. Krebs, Knochenbrüche), Risikoschwangerschaft oder

<sup>13</sup> [https://caritas.erzbistum-koeln.de/mettmann-cv/kinder\\_familie/familienpflege/](https://caritas.erzbistum-koeln.de/mettmann-cv/kinder_familie/familienpflege/)

Mehrlingsgeburt nicht in der Lage ist, sich um die Versorgung des Haushaltes und der Kinder zu kümmern. Als inhaltliche Leistungen werden die hauswirtschaftliche Versorgung, Erziehung und Betreuung der Kinder, Pflege und Unterstützung der Haushalts- und Familienmitglieder vorgestellt. Kostenträger dieser Leistungen sind Gesetzlichen Krankenkassen und die Rentenversicherung sowie das Sozialamt.

Zielsetzung des HOT ist die Unterstützung und Förderung von Familien, denen es aus eigener Kraft nicht gelingt, die familiäre Grundfunktion der hauswirtschaftlichen Versorgung sicher zu stellen. Inhaltlich wird dieses Angebot differenziert als Einstiegsangebot, als therapiebegleitende Unterstützung, im Anschluss an Therapie oder in Kombination mit der sozialpädagogischen Familienhilfe.<sup>14</sup>

Der Unterschied in der Planung zwischen HOT und Krankenkassen-Einsätzen liegt in der Planungsfreiheit der Einsätze. Krankenkasseneinsätze sind vom Umfang und von der Tageszeit her festgelegt. Die HOT Einsätze sind zwar auch vom Umfang her festgelegt, können aber so in der Woche eingeplant werden, wie es von der Familie, von den Aufgaben und von der Kapazität im Team zeitlich gut passt.

Aktuell betreuen die beiden Fachkräfte mit der Zusatzausbildung für das HOT gemeinsam 17 Fälle (jeweils acht oder neun Familien). Durch die breite Aufstellung des Caritasverbandes mit den vielen verschiedenen Hilfsangeboten von Suchtberatung, Schuldnerberatung, Wohnungslosenberatung bis hin zu den Familienhilfen, profitieren die betreuten Familien, da notwendiges Wissen im Rahmen der Familienpflege schnell und unkompliziert erfragt werden kann. Zudem können die Familien zu den verbandseigenen Diensten schnell Vertrauen aufbauen. Zum Teil werden Familien von den Frühen Hilfen über die Flexible Familienhilfen und die Familienpflege aus einer Hand über einen längeren Zeitraum begleitet.

## **Fallbeispiele aus der Arbeit nach dem HOT-Konzept**

### **Aus der Arbeit in den Familien**

Die meisten HOT-Fälle werden nicht von den Familien selbst initiiert. In der Regel gibt es einen vorlaufenden Prozess mit schon anderen Hilfsformen in der Familie, oder Meldungen im Bereich § 8a SGB VIII (Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung). Die Fallführung des Jugendamtes meldet sich bei der Einsatzleitung, schildert anonym den Fall und die damit verbundene Vorstellung von den Aufgaben der Familienpflege sowie den erforderlichen Stundenumfang. Im Familiendienst wird dann die Kapazität geprüft und auch darauf geschaut, von welchem Jugendamt die Anfrage kommt, da der Kreis Mettmann sehr weitläufig ist und Fahrtzeiten gut mitgeplant werden müssen. Dann meldet die Einsatzleitung dem Jugendamt, ob und ab wann der Familiendienst Kapazität für die Übernahme dieser Familie hat.

Nach der Zusage der Übernahme der Familie meldet sich das Jugendamt entweder mit einem Termin für ein Erstgespräch oder ein Hilfeplangespräch (HPG). Anschließend wird ein Termin mit der Fallführung, der Familie und dem Familienpflegedienst, in den meisten Fällen auf neutralem Boden im Jugendamt vereinbart. Das HOT ist inhaltlich sehr umfangreich, nicht jeder Bereich ist für jede Familie maßgeblich. Im Rahmen des Erstgesprächs wird daher besprochen, um welche

<sup>14</sup> [https://caritas.erzbistum-koeln.de/mettmann-cv/kinder\\_familie/haushalts\\_organisations\\_training/](https://caritas.erzbistum-koeln.de/mettmann-cv/kinder_familie/haushalts_organisations_training/)

Problematik es geht und mit der Familie werden die Ziele für das HOT definiert und vereinbart. Nach diesem ersten Kennenlernen gibt es den ersten Termin in der Familie.

In den meisten Fällen steht für die Familien ein Druck hinter der Initiierung der Familienpflege. Die Ankündigung bedeutet für sie zunächst, da kommt jemand vom Jugendamt. Erst durch das Kennenlernen und im Nachhinein verstehen die Familien, dass die Familienhilfe für das Jugendamt arbeitet, aber nicht das Jugendamt ist. Es gibt zwar eine eindeutige Pflicht der Berichterstattung an das Jugendamt, aber es gibt auch einen Einschätzungsfreiraum für die Familienpflegekraft, Gespräche mit einzelnen Familienmitgliedern, die nicht relevant sind, ungeöffnete Post, Schulden, Überforderungssymptomatik, auch vertraulich zu behandeln. Das bringt eine große Vertrauensbasis zwischen Familienpflegerin und Familie. Vorteil des Kontaktes in der Familie ist, dass Gespräche nicht in einem "Gesprächssetting" z. B. auf dem Sofa und Auge in Auge stattfinden, sondern beim gemeinsamen Tun, beim gemeinsamen Ausüben der Hausarbeit stattfinden. Beispielsweise stehen die Familienpflegerin und die Mutter gemeinsam in einem riesigen Berg Wäsche und während des gemeinsamen Wäschefaltens entstehen vertrauensvolle Gespräche. Da fangen dann viele Mütter an zu erzählen und diese Erzählungen können für die richtige Hilfe, an der richtigen Stelle aufgegriffen werden. Eine besondere Vertrauensbasis ist auch notwendig, wenn es etwa um Schulden geht. Die Briefe der Familien aufzumachen ist eine sehr private Handlung und kann nur auf der Basis eines absoluten Vertrauens erfolgen, die sich im Laufe der Zeit ergibt. In den meisten Familien fällt irgendwann die Grenze (Hemmung) und dann offenbaren sich Hintergründe der Problematiken. Viele Probleme ergeben sich erst im Verlauf der Arbeit in der Familie. Probleme, die sich die Familie vielleicht am Anfang nicht getraut hat anzusprechen, oder die ihr gar nicht so bewusst waren, werden durch das Zusammensein in der Familie erst sichtbar.

Durchschnittlich dauert ein HOT-Einsatz in einer Familie zwischen ein bis max. drei Jahren. Bewilligt wird die Familienpflege nach dem HOT-Konzept in der Regel zunächst für ein halbes Jahr. Je nach Jugendamt wird entweder ein Stundenkontingent für das ganze halbe Jahr festgelegt oder ein Stundenumfang pro Monat. Im Verlauf gibt es weitere Gespräche (HPG) in denen geprüft wird, ob der Stundenumfang noch angemessen ist, ob die Ziele noch passend sind oder geändert werden müssen. Weiterhin wird geschaut, ob die Hilfe noch passend ist, oder ob weitere Dienste hinzugezogen werden müssen. Diese Klärung erfolgt in enger Abstimmung mit der Fallführung im Jugendamt, mit der Familie und mit der Familienpflegerin.

Wenn die Familienpflegerin nach kurzer Zeit schon feststellt, dass noch eine andere Problematik vorliegt, als anfangs sichtbar war, dann kann dies innerhalb von kürzester Zeit mit der Fallführung im Jugendamt abgesprochen werden und in die Aufgaben und Ziele der Familienpflege mit aufgenommen werden. Es muss nicht bis zum nächsten HPG-Termin gewartet werden, denn die Familienpflege hat hier die Anerkennung und das Vertrauen des Jugendamtes, da die Fallführung im Gegensatz zur Familienpflegerin immer nur kurz in der Familie ist. Hier reicht der kurze Dienstweg zwischen Fallführung und Familienpflegerin.

### **Kooperation und Vernetzung im Rahmen des HOT**

Die Zusammenarbeit mit den Jugendämtern ist unterschiedlich. Es gibt zehn kreisangehörige Städte mit den dazugehörigen Jugendämtern. Davon hat der Familienpflegedienst aktuell mit rund fünf Jugendämtern einen regelmäßigen und sehr guten und engen Kontakt. Mit den anderen Jugendämtern gibt es aufgrund der Weitläufigkeit des Kreises eher nur einen sporadischen Kontakt. In den weiter entfernten Jugendämtern kommen die Hilfen dann auch mehr von anderen Trägern.

Die Dauer der Zusammenarbeit ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor. In den Jugendämtern, mit denen eine regelmäßige Zusammenarbeit erfolgt, ist die Familienpflege fest etabliert. Dadurch ist der kurze Dienstweg per Mail oder Anruf möglich. Über die Jahre hat man sich zudem kennengelernt, die Arbeitsweise ist bekannt und wird geschätzt. Dadurch erfolgen gezielte Anfragen nach bestimmten Familienpflegepersonen seitens der Jugendämter.

In Jugendämtern mit denen regelmäßig eine Zusammenarbeit erfolgt, ist das HOT auch über die Fallführungen hinaus bekannt. Dort ist die Familienpflege auch Teil der regelmäßigen Dienstbesprechungen, sodass das Wissen über das Konzept, die Art der Arbeit nicht bei einzelnen Mitarbeitenden des Jugendamtes bleibt, sondern im Jugendamt gesamt verankert ist. Es wäre ein hoher Zeitaufwand für die Familienpflege, wenn sie das Konzept immer wieder bei einzelnen Personen bekannt machen müsste, da es auch in den Jugendämtern eine hohe Fluktuation gibt.

Es gibt einzelne Probleme in der Zusammenarbeit an der Stelle, wo es um Kindeswohlgefährdung geht und wo der Familienpflegedienst die Unsicherheit von Situationen tragen muss, die auf der "Kippe" sind. Die Jugendämter werden von dem Bemühen geleitet, zunächst die ambulanten Betreuungsmöglichkeiten und Interventionsmöglichkeiten zu nutzen, da die Herausnahme von Kindern aus der Familie immer die letzte Option ist. Hier gibt es zum Teil Fälle, die für die Familienpflege eine hohe Belastung darstellen, wenn Stellungnahmen und ein seitens der Familienpflege erkannter Handlungsbedarf nicht frühzeitig, sondern erst sehr spät und nach einer Eskalation in der Familie durch die Jugendämter aufgegriffen werden. Die Ursache wird von dem Familienpflegedienst als Prozessproblematik und nicht als fehlendes Vertrauen der Jugendämter in die Urteilskraft der Fachkräfte in die Familienpflege definiert.

Vorteilhaft für die Kooperation mit dem Jugendamt ist die breite Aufstellung des Trägers Caritas. Mit seinen Diensten in der Familienhilfe (Frühe Hilfen, Flexible Familienhilfe ...) aber auch eigener Schuldnerberatung, stellt er eine gewisse Größe und Bekanntheit dar, die auch der Familienpflege hilft, sich und ihr Angebot darzustellen.

Die enge Zusammenarbeit der einzelnen Dienste ist in den vergangenen Jahren als bewusstes Ziel verfolgt worden. Grundidee war einen Familiendienst über die verschiedenen Bedarfslagen zusammenzuführen. Für die Jugendämter sind die Hilfen aus einer Hand sehr vorteilhaft, da Absprachen und Kooperationen so viel leichter sind, als wenn in einer Familie Dienste verschiedener Träger koordiniert werden müssen.

## **Fallbeispiele aus der Arbeit in den Familien auf der Basis des SGB V**

### **Aus der Arbeit in den Familien**

Grundlage der Krankenkassenleistungen ist ein ärztliches Attest. Die Familienhilfe deckt in diesen Fällen nur den Ausfall eines Elternteils ab, wenn auch der andere Elternteil die Betreuung und Haushaltsführung nicht übernehmen kann. Vierwöchige Bewilligungszeiträume sind eher selten. So ist in der Regel nicht planbar, wie lange ein Einsatz insgesamt dauern wird. Auch kann es vorkommen, dass eine Familienpflege über die Ferien hinweg unterbrochen wird, weil etwa der Vater Urlaub hat und selbst die Betreuung übernehmen kann.

Für die Krankenkasseneinsätze gibt es zwei Planungsmuster. In einigen Fällen geben die Krankenkassen den Stundenumfang der erforderlichen Familienpflege vor und die Familienpflegerin spricht die erforderlichen Tage und Uhrzeiten mit der Familie ab. In anderen Fällen werden auch die Zeitfenster der Familienpflege vorgegeben. Diese richten sich danach, ob Kinder in die Schule

oder die Kita gebracht werden müssen, ob Einkäufe anfallen und welche Aufgaben sonst noch im Haushalt zu erledigen sind.

Die Zeitfenster richten sich insbesondere nach der Abwesenheit der betreuungsfähigen Elternteile und der Anwesenheit der betreuungsbedürftigen Kinder. Die Vorgaben der Krankenkassen sind hier anlassbezogen und je nach Alter der Kinder unterschiedlich. Im Fall einer erkrankten Mutter beispielsweise darf bei älteren Kindern, die in der Schule oder dem Kindergarten sind, die Familienpflegerin nicht eine halbe Stunde vor dem Eintreffen der Kinder in der Familie sein und das Essen vorbereiten, sondern sie darf erst zum Zeitpunkt der Rückkehr der Kinder aus der Schule, mit ihnen zusammen das Haus betreten. Wenn der Vater dann nach Hause kommt, muss die Familienpflegerin die Familie verlassen, weil diese Zeit dann nicht mehr refinanziert wird. Die Krankenkassen erfragen bei der Beantragung der Familienpflege die Arbeitszeiten und wenn der Vater z. B. bis 16.00 Uhr arbeitet, dann wird maximal die Familienpflege bis 16.00 Uhr gezahlt.

Die Familienpflegerin muss die Anwesenheitszeiten in der Familie protokollieren, sodass sich keine Anwesenheitsüberschneidungen von Vater und Familienpflege ergeben. Wenn die Anwesenheit z. B. aufgrund von Überstunden des Vaters oder eines Verkehrsstaus über 16.00 hinausgeht, muss diese Anwesenheit der Familienpflegerin vor der Krankenkasse entsprechend rechtfertigt werden, was einen zusätzlichen Verwaltungsaufwand darstellt. In einzelnen Ausnahmefällen und wenn es die Abwesenheit der Kinder erlauben, kann der Ausgleich durch einen späteren Beginn am nächsten Tag erfolgen.

Der Familienpflegedienst übernimmt in der Regel Fälle, in denen der Einsatz einer examinierten Familienpflegerin unstrittig ist. Beispielsweise im Fall einer Mutter, die nach einer Mehrlingsgeburt einen längeren Klinikaufenthalt wegen einer Wochenbettdepression hatte und nach der Rückkehr mit den dreieinhalb Monaten alten Kindern durch die Familienpflege unterstützt wird. Inhaltlich ist hier nicht nur die Versorgung der Kinder im Fokus, sondern auch die psychische Stabilisierung der Mutter.

### **Kooperation und Vernetzung mit den Krankenkassen**

Kontakt mit den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern der Krankenkassen wird nur in Einzelfällen aufgenommen. Wenn die schriftliche Bewilligung der Krankenkasse aussagekräftig genug für die Planung ist, gibt es keinen weiteren Kontakt zur Sachbearbeiterin oder zum Sachbearbeitern. Dies wird auch auf die geringe Anzahl der betreuten Familien mit einer Krankenkassenbewilligung zurückgeführt. Bei größeren Fallzahlen gäbe es nach Auskunft des Dienstes sicherlich häufiger Besprechungsbedarf.

Krankenkassenbewilligungen werden allerdings inzwischen seltener von den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern entschieden, sondern werden bei höherem Stundenvolumen 6-8 Stunden täglich direkt von Anfang an vom Medizinischen Dienst der Krankenversicherung (MDK) bearbeitet (früher wurde der MDK nur bei Verlängerungen eingeschaltet). Dies führt dazu, dass Bewilligungen zum Teil erst dann erteilt werden, wenn sich die akute Notsituation der Familie schon wieder erledigt hat. Auch die Stundenumfänge werden immer mehr verringert. Der Kampf für die Familien um eine angemessene Unterstützung wird härter. Oftmals haben die Familien einen hohen Organisationsaufwand bei der Suche nach einem Familienpflegedienst und nicht immer wird ein Dienst gefunden. Familien nehmen in ihrer Not auch Familienpflege in geringerem Stundenumfang an, als sie bewilligt bekommen haben, wenn die Kapazitäten des Trägers nicht ausreichen.

## **Faktoren des Gelingens und Hemmfaktoren**

Ausgehend von den Beschreibungen der Fallpraxis und den Fallbeispielen lassen sich verschiedene Faktoren identifizieren, die sich förderlich, aber auch herausfordernd erwiesen haben.

Für die Steuerung und Umsetzung der Angebote der Familienpflege kommt dem Familienpflegedienst Kreis Mettmann seine Zugehörigkeit zum Diözesancaritasverband zugute. Der Verband unterstützt über den regelmäßigen Austausch der Leitungen aus den angeschlossenen Familienpflegediensten. Die übergreifende Koordinierung erleichtert zudem die Planung der Einsätze, sodass bei kurzfristig fehlenden Kapazitäten auch auf die Ressourcen in anderen Diensten zugegriffen werden kann und Anfragen nicht abgesagt werden müssen.

Auch in der internen Organisation der Einsätze hat der Dienst über das Verhältnis von SGB VIII und SGB V Fällen eine passende Mischung gefunden. Die kürzeren, dabei schwierig planbaren Einsätze auf Grundlage des SGB V machen den geringeren Anteil aus. Die häufig höhere zeitliche Flexibilität der Einsätze nach SGB VIII wird genutzt, um eine möglichst gleichmäßige Auslastung der Familienpflegekräfte zu organisieren.

Der Familienpflegedienst selbst ist für den gesamten Kreis Mettmann zuständig und der einzige Anbieter für Familienpflege in diesem Gebiet. Dadurch hat es sich vor allem mit Blick auf Einsätze nach SGB V etabliert, dass der Dienst in der Regel nur die Fälle erhält, in denen der Einsatz einer examinierten Familienpflegekraft erforderlich ist.

Die enge Zusammenarbeit der Dienste ist dabei das Ergebnis einer gezielten Planung. Als Vorteil hat sich dies insbesondere bei der Zusammenarbeit mit dem Jugendamt erwiesen. Als großer Träger kann der Caritasverband verschiedene Hilfen für Familien aus einer Hand anbieten. Die Familienpflege profitiert hierbei von der Bekanntheit der Caritas. Für die Jugendämter reduziert sich der Aufwand zur Abstimmung, wenn zur Unterstützung in einer Familie nicht verschiedene Dienste und Träger koordiniert werden müssen.

Die Bekanntheit des Familienpflegedienstes und der Caritas wirkt sich auch positiv auf die spezifischen Angebote aus. In vielen Jugendämtern besteht eine lange und regelmäßige Zusammenarbeit mit der Familienpflege. Die Mitarbeitenden des Jugendamtes kennen daher in der Regel die Arbeitsweise und Möglichkeiten der Familienpflege, sodass teils auch bestimmte Familienpflegekräfte gezielt für Aufträge angesprochen werden. Im Bereich von HOT nimmt der Familienpflegedienst auch regelmäßig an den Dienstbesprechungen im Jugendamt teil, sodass das Wissen über das Angebot nicht auf einzelne Personen im Jugendamt beschränkt ist und sich somit fest etablieren kann. Darüber hinaus kann dadurch eine bessere Unterstützung der Familie leichter koordiniert werden. Fallen der Familienpflegekraft im Rahmen ihrer Tätigkeit weitreichendere Problemlagen innerhalb der Familie auf, besteht ein direkter Kontakt zu der zuständigen Fallführung im Jugendamt.

Der Dienst hat damit insgesamt eine gute Ausgangssituation. Als herausfordernd wird allerdings erlebt, dass die Anerkennung der examinierten Familienpflegekräfte als Fachkräfte nicht fest verankert ist. Mit der Zusatzqualifikation hat sich das Bild etwas verbessert, insbesondere bei den Jugendämtern. Bei den Krankenkassen herrscht immer noch das Bild, dass diese Arbeit von jedem ausgeführt werden kann. Zum Teil ist der Begriff der Familienpflege und die Qualifikation der examinierten Familienpflegekräfte nicht bekannt. Auch bei Arbeitsagenturen und Jobcentern ist das Wissen um die Familienpflege häufig nur gering ausgeprägt. Dies hat auch Auswirkungen auf Auszubildende, die durch Beratung in die Familienpflege kommen und oftmals kein realistisches Bild von der Familienpflege haben. Nicht selten nutzen diese Auszubildenden die Ausbildung als

Sprungbett für eine weitere Qualifizierung und münden nicht in die Familienpflege als Fachkraft ein.

### 8.1.3 Familienpflegedienst Frauenzentrum Dortmund 1980 e.V.

Das Frauenzentrum Dortmund 1980 e.V.<sup>15</sup> kann auf 35 Jahre Erfahrung in der Förderung und Unterstützung von Kindern, Familien und Senioren zurückblicken. Der gemeinnützige Verein wurde 1980 im Dortmunder Stadtteil Huckarde gegründet. Anfangs diente das Frauenzentrum als Treffpunkt für Frauen aus dem Stadtteil, entwickelte sich jedoch weiter zu einem Bildungs- und Qualifizierungsort, um Frauen bei ihrem beruflichen Wiedereinstieg zu unterstützen. Zunächst wurden angehende Hauswirtschafterinnen auf ihre externe Prüfung vorbereitet. Im Jahr 1989 wurde der Fokus erweitert und das Fachseminar Familienpflege gegründet. Dort starten regelmäßig Ausbildungsjahrgänge mit jeweils ca. 28 Personen, die zu examinierten Familienpflegekräften ausgebildet werden. Ab 1996 entwickelte sich aus dem Fachseminar das feste Angebot der Familienpflege des Trägers. Heute arbeiten im Mobilien Dienst über 40 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die als Familienpflegekräfte mehr als 120 Familien im Jahr in Dortmund im Haushalt und in der Erziehung unterstützen. Seit der Einrichtung einer Abteilung für Familienpflege wird das Frauenzentrum Dortmund als Leistelle vom Land gefördert.

Neben der Familienpflege bietet das Frauenzentrum heute weitere Unterstützungsangebote an. Die Erwerbslosenberatungsstelle „Wendepunkt“, ein ambulanter Seniorenbegleit- und Haushaltsdienst sowie seit 2014 eine Kita. Insgesamt beschäftigt der Verein ca. 100 festangestellte Mitarbeitende und ca. 50 ehrenamtlich Beschäftigte.

Der Bereich Familienpflege im Frauenzentrum Dortmund gliedert sich hierbei in zwei Abteilungen. Zum einen die Abteilung für Familienpflege, in der hauptsächlich Einsätze nach SGB V aufgrund von Erkrankung eines Elternteils stattfinden. Der Fokus liegt hierbei auf der Unterstützung und Sicherung der Haushaltsführung und der Betreuung der Kinder. Im Bereich der Familienhilfe findet die Unterstützung durch die Familienpflegekräfte überwiegend im Kontext von Hilfen nach SGB VIII im Rahmen der „Hilfen zur Erziehung“ statt. Beauftragt wird der Familienpflegedienst in diesen Fällen durch das Jugendamt.

In diesem Bereich der Familienhilfe zur Unterstützung von Familien mit besonderen Bedarfen im Bereich Erziehung und Haushaltsführung existiert seit dem Jahr 2000 ein besonderes Modell, in dem Familienpflegekräfte gemeinsam mit sozialpädagogischen Fachkräften im Tandem arbeiten. Ziel ist es, die Familie im Alltag zu unterstützen und in Krisensituationen zu begleiten, um nachhaltig stabile Strukturen zu befördern. Dabei bringt die Familienpflegekraft den haushaltspraktischen Ansatz mit und arbeitet direkt im Haushalt eng mit der Familie. Die sozialpädagogische Fachkraft verfügt über besondere fachliche Kenntnisse und kann damit die Familienpflege bei der Bewertung der Situation und Erarbeitung passgenauer Hilfen unterstützen. Beauftragt wird die Unterstützung im Rahmen der Tandems durch das Jugendamt.

#### **Das spezifische Angebot**

Das Frauenzentrum Dortmund setzt neben den Angeboten der klassischen Familienpflege im SGB V-Bereich mit Schwerpunkt auf der Unterstützung im Haushalt auf ein besonderes Modell

<sup>15</sup> <https://www.frauenzentrum-huckarde.de/>

der Familienhilfe. In Familien mit besonderen Unterstützungsbedarfen, besonders auch im erzieherischen Bereich, arbeiten Familienpflegekräfte gemeinsam mit sozialpädagogischen Fachkräften als Tandem.

In diesem Bereich arbeiten im Familienpflagedienst Frauenzentrum Dortmund vier Teams mit jeweils fünf bis sechs Familienpflegekräften und einer sozialpädagogischen Fachkraft. Die Betreuung der Familien wird gemeinsam geleistet, in der Arbeit ergänzen sich die Familienpflegekraft und die sozialpädagogische Kraft mit ihren jeweiligen Schwerpunkten. Dabei ist die Familienpflegekraft vorrangig vor Ort im Haushalt der Familie eingesetzt. Die sozialpädagogische Fachkraft steht der Familienpflegefachkraft als fachliche Ansprechperson zur Seite und berät bei der Umsetzung von Handlungsplänen für die Unterstützung und ist an den regelmäßigen Hilfeplangesprächen dabei. Das Tandem steht in regelmäßigem Austausch und reflektiert gemeinsam die Situation und Entwicklungen in der Familie. Berichtet die Familienpflegekraft von Auffälligkeiten in der Familie oder entsteht in der Reflektion der Eindruck einer besonderen Belastungssituation, begleitet die sozialpädagogische Fachkraft die Familienpflegekraft in die Familie. In der Tandem-Arbeit ergänzen sich damit der lebenspraktische und handlungsorientierte Ansatz der Familienpflege mit dem fachlichen Hintergrund und Kenntnissen der Sozialpädagogik.

Entwickelt wurde das Modell der Tandems im Frauenzentrum Dortmund Mitte der Neunzigerjahre. Ausschlaggebend war der Besuch einer Veranstaltung zur systemischen Familienhilfe. Hieraus wurde der Gedanke entwickelt, den alltagspraktischen Ansatz der Familienpflege mit dem fachlich geschulten Blick der sozialpädagogischen Familienhilfe zu ergänzen. Mit diesem Konzept wurde der Träger im Jugendamt Dortmund vorstellig. Als förderlich erwies sich dabei, dass zu diesem Zeitpunkt in der Jugendhilfe ein stärkerer Fokus auf die ambulante Betreuung im häuslichen Umfeld gelegt wurde anstelle einer stationären Hilfe. Zunächst war vorgesehen, dass die sozialpädagogische Fachkraft als Teil des Tandems durch andere Träger bzw. durch das Jugendamt gestellt würde. Schnell erwies sich dieses Vorgehen als ungeeignet. Aufgrund von Spannungen innerhalb des Tandems aus Familienpflegekraft und sozialpädagogischer Fachkraft entschied sich das Frauenzentrum nach kurzer Zeit dazu, eigene sozialpädagogische Fachkräfte einzustellen und das Tandem aus einer Hand anzubieten. Seitdem arbeiten Familienpflegekräfte und sozialpädagogische Fachkräfte in einem Team. Dies erleichtert die interne Abstimmung und bietet eine gute Arbeitsgrundlage, die unterschiedlichen Perspektiven auf Problemlagen und Lösungsansätze beider Professionen zusammenzuführen.

Das Tandem-Modell konnte sich schnell etablieren und fand im Jugendamt Akzeptanz. Zum Teil wird das von der Trägerleitung mit dem Ansatz der Multiprofessionalität in den Tandems begründet, welcher in der Jugendhilfe bereits bekannt und bewährt war. Zum anderen konnte das Frauenzentrum bereits zu Beginn des neuen Modelles davon profitieren, dass der Träger zu diesem Zeitpunkt bereits über ein großes Team aus Familienpflegekräften verfügte. Dadurch konnte der Einstieg in die Tandem-Arbeit gut gelingen und neue Fälle rasch angenommen und die Betreuung der Familien sichergestellt werden.

Für die Zukunft plant der Träger nun, die Anzahl der sozialpädagogischen Fachkräfte in den Tandems zu erhöhen. Dies geht auf Initiative des Jugendamtes zurück, das sich zur Erfüllung des Fachkraftgebots in der Jugendhilfe einen höheren Anteil der gemeinsamen Arbeit in den Familien wünscht. Die sozialpädagogischen Fachkräfte werden damit zukünftig stärker auch vor Ort in den Familien eingesetzt.

## **Fallbeispiele aus der Tandem-Arbeit nach SGB VIII**

In Fällen, in denen das Tandem-Modell zum Einsatz kommt, liegt in der Regel ein besonderer Bedarf in den Familien nach Unterstützung der Erziehung vor. In der Regel werden die Tandems in Familien mit kleinen Kindern aktiv, die bereits zuvor mit Auffälligkeiten, etwa bei der altersgerechten Entwicklung der Kinder, in Erscheinung getreten sind. Der Fokus liegt hier insbesondere auf einer positiven Beeinflussung und Stärkung des Erziehungsverhaltens und einer nachhaltigen Veränderung. Damit grenzt sich die Arbeit der Tandems von eher klassischen Angeboten der Familienpflege ab. Vor allem in Fällen nach SGB V spielt die Änderung des Erziehungsverhaltens, wenn überhaupt nur eine untergeordnete Rolle. Die Familienpflege fokussiert hier auf die Unterstützung im Haushalt, der entsprechend den Vorstellungen der Eltern weitergeführt wird.

Die Beauftragung des Tandems erfolgt in jedem Fall durch das Jugendamt. Häufig ist eine Familie auffällig geworden, indem etwa die Kita oder die Schule Probleme gemeldet hat. In diesen Fällen nimmt das Jugendamt Kontakt zu der Familie auf und klärt bei einem Besuch, welche Problemlage vorherrscht und welche Unterstützung die Familie benötigt. Hält das Jugendamt im Anschluss an diese Diagnoseabschlussberatung eine Betreuung durch das Familienpflege-Tandem für passend, wendet sich das Jugendamt mit dieser Fallanfrage an den Träger. In der Anfrage gibt das Jugendamt bereits an, welchen Umfang die Betreuung haben sollte, als Stundenkontingent für jeweils ein halbes Jahr. Der Träger prüft, ob Kapazität für die Übernahme vorhanden ist. Dabei orientiert sich der Träger auch an der sozialräumlichen Herkunft der Familie und welche Teams dort zuständig sind.

Nimmt der Träger den Fall an, findet das Erstgespräch in der Familie unter Beteiligung des Jugendamtes und des Tandems statt. Ziel ist es, in diesem Gespräch aufzuzeigen, welche Probleme und Erwartungshaltungen aus Sicht des Jugendamtes bestehen. Die Familie kann ihre Erwartungen und Wünsche für die Unterstützung durch das Tandem formulieren. Zwischen Tandem und Familie werden Zeiten und Termine für die Unterstützung vereinbart.

In der ersten Phase zu Beginn einer Betreuung ist zunächst eine intensive Arbeit mit der Familie wichtig, um Vertrauen aufzubauen und die Familie zur Mitarbeit zu motivieren. In diesen Gesprächen werden auch nochmals gemeinsame Ziele mit der Familie abgesteckt. Diese können unter Umständen auch von den Erwartungen des Jugendamtes abweichen. Die Familienpflegekraft orientiert sich hierbei vor allem daran, zu was die Familie bereit ist und willens, mitzuarbeiten.

Die Häufigkeit und Anlässe, zu denen die Familie durch die Familienpflegekraft besucht wird, richten sich dabei nach den Bedarfen der Familie. Treten besondere belastende Ereignisse auf, kann die Betreuung intensiviert werden. Ist ein höherer Stundenumfang notwendig, kann dieser nach Rücksprache mit dem Jugendamt vereinbart und neu festgelegt werden. Alle sechs Monate findet regulär ein Hilfeplangespräch mit dem Jugendamt, der Familie und dem Träger statt, in dem die erwarteten Ziele mit dem aktuellen Stand abgeglichen werden und ggf. die Ziele angepasst oder auch neue Ziele festgelegt werden. Auch der Stundenumfang für die Betreuung durch das Tandem wird für die nächsten sechs Monate veranschlagt.

Die Betreuung durch das Tandem dauert in der Regel 18 Monate. Die wird seitens des Jugendamtes als ausreichend Zeit betrachtet, um die gesteckten Ziele zu erreichen und eine Verhaltensänderung anzustoßen. Eine Verlängerung darüber hinaus ist nur in begründeten Fällen möglich.

Das Ende der Betreuung wird gemeinsam mit der Familie vorbereitet. Etwa sechs bis acht Wochen vor dem Auslaufen der Unterstützung stimmen die Familie und das Tandem ab, welche Aufgaben nun allein bewältigt werden können und wo sich die Familie noch eine Begleitung wünscht.

Dies kann auch so aussehen, dass die Mutter oder der Vater einen Termin beim Kinderarzt wahrnimmt, die Familienpflegekraft jedoch im Anschluss telefonisch oder beim nächsten Besuch nachfragt, wie der Termin ablief und so weiter für die Familie ansprechbar und erreichbar ist. Nach den 18 Monaten findet dann ein Abschlussgespräch mit dem Jugendamt, der Familie und dem Träger statt.

Nach Abschluss der Betreuung durch das Tandem ist es das Ziel, die Familie weitgehend so stabilisiert zu haben, dass der Alltag bewältigt werden kann. Das Frauenzentrum wies jedoch auch darauf hin, dass eine solche Stabilisierung in Familien mit geringen eigenen Ressourcen zur Bewältigung von Belastungssituationen häufig nur bis zur nächsten Krise gelingt. Treten solche Situationen auf, etwa durch eine erneute Schwangerschaft, Arbeitsplatzverlust oder einen Suchtrückfall, kann eine erneute Unterstützung durch das Jugendamt bzw. das Tandem notwendig werden, bis die Familie durch die Krise begleitet ist. Das Frauenzentrum berichtete, dass sich Familien häufig dann auch von selbst beim Jugendamt oder dem Träger meldet, wenn die vorherige Unterstützung als positiv empfunden wurde. Nicht selten wird dann auch direkt nach Unterstützung durch das bereits bekannte Tandem gefragt. Auch in diesen Fällen erfolgen die erste Einschätzung und Beauftragung durch das Jugendamt.

### **Kooperation und Vernetzung mit dem Jugendamt**

Das Jugendamt war als Auftraggeber von Beginn an in die Entwicklung des Tandem-Modells eingebunden. Die Konzeptentwicklung ging dabei von dem Träger aus, der seine Vorstellungen zu dem Tandem anschließend im Jugendamt auf Leitungsebene vorstellte. Das Frauenzentrum war zuvor bereits über das Fachseminar und das seit einigen Jahren zuvor bestehende Angebot der Familienpflege als Träger im Jugendamt bekannt. Es konnte somit auf der bestehenden Vernetzung aufgebaut werden, die durch das Tandem-Modell noch vertieft werden konnte.

Das Jugendamt ist auch während der Betreuung der Familie immer mit in den Prozess der Tandem-Arbeit eingebunden. Dies beginnt bei dem Erstkontakt zu der Familie, der über das Jugendamt erfolgt und die Grundlage für eine Beauftragung des Trägers und die Festlegung des Stundenumfangs bildet. Während der Unterstützung durch das Tandem erhält das Jugendamt regelmäßige Informationen über den Ablauf der Betreuung. Regulär jeweils nach sechs Monaten finden Hilfeplangespräche mit der Familie statt, die durch das Jugendamt und mit Beteiligung des Trägers stattfinden.

Ob eine Familie durch das Familienpflege-Tandem betreut wird, entscheidet zunächst das Jugendamt nach der Falleinschätzung und Abklärung der Bedarfe in den Familien. Der Träger prüft daraufhin, ob der Fall übernommen werden kann und ggf. durch welches Team eine Betreuung erfolgen kann. Typische Fälle für die Tandems sind dabei Familien mit geringerer Erziehungskompetenz und kleinen Kindern. In Abgrenzung dazu gibt es Problemlagen, in denen die Familienpflege nicht eingesetzt wird. Dies ist etwa der Fall, wenn eine Scheidungs- oder Trennungsproblematik im Vordergrund steht oder wenn ältere Kinder in der Familie mit Drogenproblemen oder Schulverweigerung auffallen. Seitens des Trägers wird eine Fallannahme abgelehnt, wenn besondere Anforderungen der Familie, etwa an Sprachkenntnisse oder an eine ausschließliche Betreuung durch weibliche Kräfte, nicht erfüllt werden können. Dies entscheidet sich immer individuell am Fall und an den Bedarfen und Anforderungen in der Familie.

Für den Träger beuteten die Tandem-Fälle, wie auch andere Familienpflege-Einsätze, einen hohen Koordinierungsaufwand. Da die Arbeit in den Familien und zu Zeiten stattfindet, in denen Eltern und Kinder zuhause sind, sind die Familienpflegekräfte häufig zu Randzeiten beschäftigt. Im Falle der Tandems profitiert der Träger jedoch von der flexiblen Stundeneinteilung, die sich nach den

Bedarfen der Familien richtet. Möglich ist dies durch das festgelegte Stundenkontingent, welches von dem Jugendamt veranschlagt wird. In diesem Rahmen kann das Tandem gemeinsam mit der Familie die Unterstützung planen, ohne an feste Wochentage oder Uhrzeiten gebunden zu sein.

Innerhalb des Trägers gibt es feste Teams von Familienpflegekräften, die entweder im Tandem oder ausschließlich im Bereich des SGB V arbeiten. Hierdurch sind die Angebote der Familienpflege in zwei Abteilungen gegliedert. Die Familienpflegekräfte entscheiden sich für einen der zwei Bereiche. Die Arbeit in den Tandems wird dabei eher als die herausfordernde angesehen, die aber aufgrund der familiären Problemlagen auch belastend sein kann. Die Vergütung der Tandem-Einsätze durch das Jugendamt fällt dabei auch höher aus als die Finanzierung von SGB V-Einsätzen durch die Krankenkassen.

### **Faktoren des Gelingens und Hemmfaktoren**

Aus der Entwicklung des Tandem-Modells und der Umsetzung des Angebots lassen sich Faktoren ableiten, die zum Gelingen beigetragen haben, aber auch Erschwernisse für die Übertragung des Modells in anderen Regionen und Träger bedeuten können.

Zu der Etablierung des Tandem-Modells und dessen Erfolg hat nach Ansicht des Trägers vor allem die gute Vernetzung mit dem Jugendamt beigetragen. Die Familienpflege mit ihren Angeboten war bereits bekannt, sodass das Tandem-Modell darauf aufbauen konnte. Zudem erwies sich der Zeitpunkt für die Vorstellung des Konzeptes im Jugendamt als günstig, da die grundsätzliche Aufgeschlossenheit gegenüber dem multiprofessionellen Ansatz und der ambulanten Betreuung von Familien vorhanden war. Mit Bezug auf eine Übertragbarkeit des Tandem-Modells auf andere Dienste der Familienpflege wird allerdings die Herausforderung gesehen, dass das Modell bisher nicht flächendeckend bekannt ist und vor allem auch in den verschiedenen Jugendämtern als Angebot präsent ist. Ein Träger müsste hier zunächst Werbung machen und den Kontakt zu den Ansprechpersonen im Jugendamt nutzen. Häufig fehlt es im Alltagsgeschäft der Familienpflegedienste jedoch an der Zeit, diese Vernetzung gezielt zu vertiefen und voranzutreiben.

Ein weiterer Faktor, der zu dem Erfolg des Tandem-Modell beitrug, ist die Größe des Trägers. Mit einem großen Team an Familienpflegekräften konnte schon in der Anfangsphase der Tandems sichergestellt werden, dass Aufträge und Anfragen des Jugendamtes angenommen wurden. Dazu konnte jederzeit eine Ansprechperson für das Jugendamt in den Tandems und beim Träger gestellt werden. Ein kleinerer Dienst hätte womöglich Schwierigkeiten, ein entsprechendes flexibles Kontingent an Familienpflegekräften vorzuhalten.

Besonders förderlich hat sich in der Praxis erwiesen, dass Familienpflegekraft und sozialpädagogische Kraft im selben Träger angestellt und gemeinsam in den Teams arbeiten. Die erste Erfahrung mit Kräften aus unterschiedlichen Trägern wurde als konfliktbelastet erlebt. Die enge Zusammenarbeit in den Teams sichert nun die vertrauensvolle und enge Absprache.

## **8.2 Faktoren guter Praxis und Fazit**

Die Fallstudien hatten zum Ziel, die Arbeitsweise der Familienpflegedienste mit ihren unterschiedlichen Angeboten zu beleuchten und fallspezifische sowie fallunspezifische Gelingensfaktoren zu identifizieren, die einer guten Praxis von Familienpflege zugrunde liegen. Zum einen konnten Her-

ausforderungen und Gelingensbedingungen vorgestellt werden, die aus der je spezifischen Situation der Familienpflegedienste entspringen. Zum anderen wurden auch übergreifende Faktoren ermittelt, die für eine Einordnung der Familienpflegelandschaft insgesamt bedeutsam sind.

Mit Blick auf die Angebotslandschaft der Familienpflege haben die Fallstudien deutliche Unterschiede in den Einsätzen nach SGB V durch die Krankenkassen und SGB V III durch die Jugendämter gezeigt. Obwohl beide Leistungen von den Familienpflegediensten als wichtiges Angebot für Familien erachtet und von den Diensten auch angeboten werden, sind die Rahmenbedingungen unterschiedlich. Beide Dienste haben dabei Formen gefunden, wie die unterschiedlichen Leistungen organisiert werden können, entweder durch eine Aufteilung in unterschiedliche Teams innerhalb des Dienstes oder indem eine Basis aus planbaren Einsätzen flexibel durch kurzfristige Fälle ergänzt werden.

Bei ihren Angeboten kommt beiden Diensten dabei die Größe ihrer Träger zugute. Das Frauenzentrum Dortmund verfügt über ein großes Team aus Familienpflegekräften und kann dadurch schnell und flexibel auf Anfragen für die Betreuung von Familien durch das Tandem reagieren. Im Fall des Caritasverbandes kann der einzelne Familienpflegedienst auf ein großes internes Angebot an Diensten zurückgreifen. Die Unterstützung von Familien kann damit aus einer Hand geleistet werden, falls zusätzliche Bedarfe, etwa nach einer Schuldnerberatung bestehen. In beiden Fallstudien hat sich dies als Vorteil insbesondere in der Zusammenarbeit mit den Jugendämtern erwiesen.

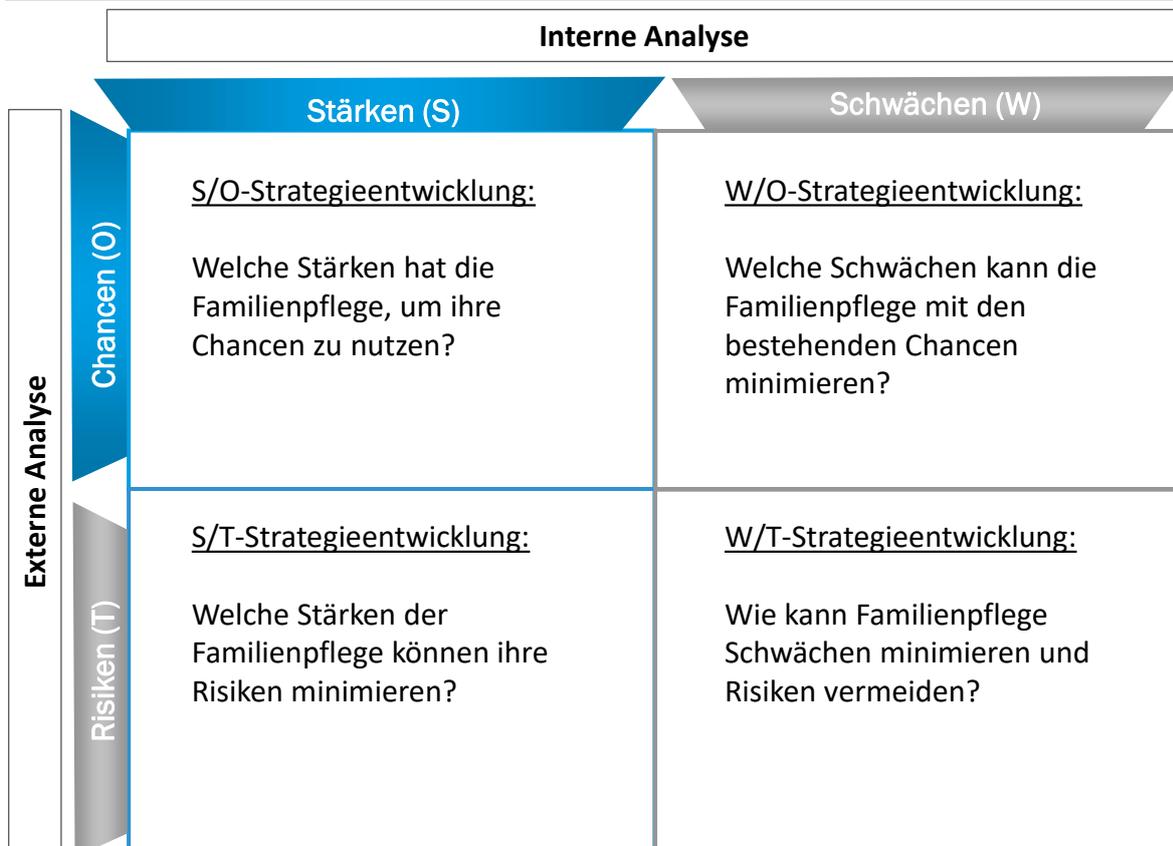
Die gute Vernetzung und Kooperation mit den Jugendämtern hat sich als Gelingensfaktor gezeigt. In beiden Diensten besteht eine lange und vertrauensvolle Zusammenarbeit. Dadurch konnte sich die Familienpflege mit ihren Angeboten und Leistungen etablieren. Dadurch können auch Änderungen und Weiterentwicklungen der Angebote gut kommuniziert und vorgenommen werden, etwa bei der Verstärkung der sozialpädagogischen Anteile im Tandem des Frauenzentrums Dortmund.

## 9 SWOT-Analyse

### Zielsetzung und Verfahren

Im Folgenden werden Entwicklungsperspektiven für die Familienpflege analytisch abgeleitet. Dafür wird die Methode der SWOT-Analyse genutzt. Die SWOT-Analyse ist ein Verfahren, das Positionsbestimmung und Strategieentwicklung von Organisationen auf Basis vorhandener Daten formalisiert. Der zugrundeliegende Ansatz verbindet zwei Perspektiven: Im Rahmen der internen Analyse werden diejenigen Merkmale betrachtet, die für eine Organisation besondere Stärken und Schwächen sein können. Bei der externen Analyse werden Umfeldfaktoren betrachtet, die für die Organisation Chancen oder Risiken bieten. Anschließend werden die Stärken (Strengths), Schwächen (Weaknesses), Chancen (Opportunities) und Risiken (Threats) im Rahmen der Strategieentwicklung miteinander in Bezug gesetzt. Folgende Abbildung illustriert den Ansatz der SWOT-Analyse.

Abbildung 39: SWOT-Analyse



Eigene Darstellung, Prognos AG

Zur Durchführung der SWOT-Analyse wurden die empirischen Erkenntnisse aus den vorangegangenen Untersuchungsschritten in der Gesamtschau betrachtet. Dafür wurden – beziehungsweise auf die vier Analysefelder – jeweils Aspekte aus den für die Arbeit der Familienpflege zentralen Bereichen

- Zielgruppen und Teilnehmende,
- Themen, Angebote und Formate,
- Vernetzung,
- Personal,
- Finanzierung

analysiert. Dabei ist zum einen zu beachten, dass diese Bereiche nicht überschneidungsfrei sind und miteinander in Bezug stehen. Zum anderen lassen sich nicht für alle Bereiche gleichermaßen Stärken, Schwächen, Chancen und Risiken identifizieren.

## Analysen

### 9.2 Interne Analyse: Stärken der Familienpflege

Bezogen auf das Potenzial der Familienpflege lassen sich folgende Stärken zusammenfassend formulieren:

- Die Familienpflege stellt einen **niedrigschwelligen familienunterstützenden Dienst** dar und bietet Familien in Not- und Krisensituationen eine unbürokratische Unterstützung.
- Die betreuten Familien sind mit den erbrachten Leistungen der Familienpflege insgesamt **sehr zufrieden**. Die Hilfe der Familienpflege trägt gleichzeitig mit praktischen, pädagogischen, pflegerischen und psychosozialen Kompetenzen zur Bewältigung von Überforderungssituationen bei und wird von betreuten Familien als große Entlastung wahrgenommen.
- Die Familienpflegerinnen und -pfleger arbeiten im privaten Umfeld der betreuten Familien. Hier gelingt es ihnen, eine **vertrauensvolle Beziehung** aufzubauen und als Bezugsperson aufzutreten. Die Familienpflege stößt bei betreuten Familien, gerade auch im Vergleich mit dem Jugendamt, auf hohe Akzeptanz.
- Die Familienpflege profitiert bei Ihren Angeboten und den Abrechnungen mit den Kostenträgern von **durchmischten Teams**, mit denen flexibel auf unterschiedliche Bedarfe in den Familien reagiert werden kann. Viele Dienste beschäftigen neben examinierten Familienpflegekräften auch Mitarbeitende mit anderen Qualifikationen. So ist gesichert, dass Familien mit Bedarfen auf mehreren Ebenen eine angemessene Unterstützung durch qualifizierte Kräfte erhalten. Die Dienste verfügen jedoch über **ausreichend Flexibilität**, in Fällen, die keine examinierte Kraft erfordern, auf anderes Personal zurückzugreifen und so personell und finanziell flexibler zu agieren.
- Der Familienpflege gelingt es, Familien vorübergehende Unterstützung zu bieten (z. B. im Krankheitsfall). Die genaue inhaltliche Ausgestaltung der unterstützenden Leistungen der Familienpflege passt sich flexibel den zunehmend komplexen Bedarfslagen unterschiedlicher Zielgruppen an. Betreute Familien in einer Not- und Krisensituation erleben die Familienpflege nicht nur als kurzfristige Entlastung. **Die Familienpflege trägt zur Wiedererlangung der**

**Selbstständigkeit** bei und kann bei Bedarf durch Training und Anleitung Verhaltensänderungen bewirken, die vor erneuter Abhängigkeit schützen. Die Wirkung der Familienpflege zeigt sich auch in der **Vermittlung von erzieherischen Kompetenzen** und die Befragung von betreuten Familien ergibt Hinweise auf eine Steigerung der Selbstwirksamkeitserwartung durch die Familienpflege.

- Viele Familienpflegedienste bieten ein **breites Leistungsspektrum** mit vielfältigen Unterstützungsleistungen für Familien an. Neben der klassischen Familienpflege haben sich Anbieter der Caritasverbände auf die Vermittlung von haushaltspraktischen Kompetenzen spezialisiert. Das eigens entwickelte Programm HaushaltsOrganisationsTraining® (HOT) zielt auf die Förderung von Haushaltsführungs- und Alltagskompetenzen ab. Mit dem Training erhalten Eltern fachliche und praktische Unterstützung und sollen zur eigenständigen Alltagsbewältigung und Haushaltsorganisation befähigt werden. Viele Dienste bieten darüber hinaus spezielle Modelle an, die in Zusammenarbeit mit den Jugendämtern entwickelt wurden. Die Familienpflege arbeitet hier gemeinsam mit der Sozialpädagogischen Familienhilfe (SPFH) in den Familien („Tandem-Modell“). So können die verschiedenen Ansätze verbunden werden, um eine bedarfsorientierte und passgenaue Unterstützung zu gewährleisten.
- Familienunterstützende Leistungen in Form der Familienpflege werden basierend auf **unterschiedlichen Rechtsgrundlagen und Kostenträgern** geleistet. Die Familienpflegedienste haben eine besondere Kompetenz entwickelt, auf Grundlage der Betrachtung von Bedarfslagen in den Familien die unterschiedlichen zur Verfügung stehenden Möglichkeiten zur Finanzierung der Leistungen zu nutzen.
- An der Schnittstelle zwischen Gesundheits- und Jugendhilfe bieten sich für die Familienpflege **wichtige Vernetzungsmöglichkeiten**. Insbesondere Einrichtungen, die im Rahmen der Landesförderung als Leitstelle gefördert werden, kooperieren mit Jugendämtern ihrer Region. Die Kooperation mit Jugendämtern findet allerdings in erster Linie trägerbezogen und für dienstinterne Zwecke statt.

### 9.3 Interne Analyse: Schwächen der Familienpflege

- Die **Dauer der Familienpflegezeit** wird von befragten Familien als zu gering eingeschätzt. Insbesondere der tägliche Umfang der Unterstützung ist aus Sicht der befragten Familien nicht ausreichend.
- Die **Wartezeiten bis zum ersten Familienpflege-Einsatz** sind zu lang. Nach Bewilligung der Leistungen müssen Eltern häufig länger als zwei Wochen auf den Beginn der Familienpflege warten. Auch Wartezeiten von mindestens einem Monat sind keine Seltenheit.<sup>16</sup>
- Der **Bekanntheitsgrad der Familienpflege** ist bei allen Beteiligten relativ gering. Die Familienpflegedienste nehmen eine sehr geringe Bekanntheit ihrer Angebote bei den Familien wahr und auch befragte Familien in NRW geben zum Teil an, Angebote der Familienpflege nicht zu kennen. Hier kann zudem eine Verzerrung eintreten, weil möglicherweise Familien an Pflegedienste allgemein denken, jedoch nicht an das spezifische Angebot der Familienpflege.

<sup>16</sup> Die Ergebnisse zu den Wartezeiten bis zum ersten Familienpflege-Einsatz stammen aus der Befragung von Eltern, die Unterstützung eines Familienpflegedienstes in Anspruch nehmen (Nutzerbefragung). Die Erhebung fand im Mai und Juni 2020 statt. Es ist nicht auszuschließen, dass lange Wartezeiten auf sich verändernde Prozesse in den Diensten aufgrund der Corona-Pandemie zurückzuführen sind und nicht zum Regelbetrieb gehören.

Insbesondere den befragten Jugendämtern ist nicht ausreichend bekannt, welche Aufgaben die Familienpflege wahrnimmt.

- Die angespannte Personalsituation verschärft sich nochmals durch den **Rückgang an Ausbildungsstellen für Familienpflegerinnen und -pfleger**. Hinzu kommt, dass die Ausbildung insgesamt nicht einheitlich geregelt und anerkannt ist. Die Sicherung der sachgerechten personellen Besetzung der Familienpflegedienste steht damit in Frage.
- Insbesondere Einrichtungen, die im Rahmen der Landesförderung als Leitstelle gefördert werden, geben an, mit Jugendämtern in ihrer Region zu kooperieren. Eine **Kooperation mit weiteren Akteuren und Trägern findet deutlich seltener statt** und beschränkt sich in der Regel auf die Weiterleitung von Fällen und rein fallbezogene Abstimmung. Leitstellen sehen in ihren Aufgaben primär die Organisation und Koordinierung in der eigenen Einrichtung. Eine externe Koordinierung der Leistungserbringung und die Vernetzungsarbeit mit unterschiedlichen Akteuren in Form von Arbeitskreisen, Gremien oder gemeinsamen Veranstaltungen gehört nicht zum eigenen Aufgabenverständnis der Familienpflegedienste.
- Sehr häufig werden Familienpflegeeinsätze durch Krankenkassen bzw. auf Grundlage des SGB V finanziert und nach Einschätzung vieler Familienpflegedienste wird die Zahl der Familien mit Bedarf an Hilfen gemäß § 38 SGB V in den kommenden Jahren steigen. Ein beträchtlicher Teil der befragten Dienste ist jedoch der Auffassung, dass das **Angebot an Familienpflege im Bereich SGB V die Nachfrage nicht bedienen kann**. Diese Einschätzung ist vermutlich auf die unzureichenden Finanzierungsmöglichkeiten der Familienpflege durch die Krankenkassen zurückzuführen.
- Obgleich viele Familienpflegedienste personell flexibel aufgestellt sind und sowohl auf ein Fachkräfteteam im Bereich Familienpflege als auch auf ergänzendes Personal für hauswirtschaftliche Unterstützung zurückgreifen können, trifft dies bei Weitem **nicht flächendeckend** auf alle Einrichtungen zu. Auffällig ist eine hohe Anzahl an Mitarbeitenden ohne abgeschlossene Ausbildung.

#### 9.4 Externe Analyse: Chancen der Familienpflege

Mit Blick auf die Umweltfaktoren der Familienpflege lassen sich folgende Chancen identifizieren:

- Die Betreuung von Familien **im Rahmen der Hilfen zur Erziehung** macht bereits aktuell einen hohen Anteil der Fälle aus. Dies gilt ebenfalls für den Bereich der Kinder- und Jugendhilfe und zukünftig wird eine **steigende Nachfrage** an Familienpflege-Einsätzen im Rahmen des SGB VIII erwartet und damit steigt auch die Bedeutung von Jugendämtern als Kostenträger von Leistungen der Familienpflege. Einsätze auf Grundlage des SGB VIII bieten Familienpflegediensten vergleichsweise bessere Finanzierungsmöglichkeiten als auf Grundlage des SGB V, da die Kostensätze bei den Jugendämtern in der Regel höher liegen als die Kostensätze der Krankenkassen. Zudem sind Kostensätze mit den Jugendämtern zumindest auf jährlicher Basis fest vereinbart, so dass Aufträge der Jugendämter eine gewisse Planungssicherheit mit sich bringen.
- Unterstützung in Form von Familienpflegeleistungen werden basierend auf vielen unterschiedlichen Rechtsgrundlagen geleistet. Grundsätzlich eröffnet die **Vielseitigkeit der Rechtsgrundlagen** den Familienpflegediensten diverse Möglichkeiten zur Finanzierung ihrer Einsätze und verringert die Abhängigkeit von einzelnen Kostenträgern.

- An der Schnittstelle zwischen Gesundheits- und Jugendhilfe bieten sich für die Familienpflege wichtige **Vernetzungsmöglichkeiten**. Die Landesförderung der Leitstellen schafft die finanzielle Grundlage für Einrichtungen, um die Schnittstelle für die Vernetzungsarbeit und Koordination der Leistungserbringung zu nutzen.

## 9.5 Externe Analyse: Risiken der Familienpflege

Die Umweltfaktoren beinhalten folgende Risiken:

- Gesellschaftliche Entwicklungen stehen in Wechselwirkung mit sich **verändernden Bedarfslagen in Familien**. Es ist eine weitere Zunahme von psychischen Erkrankungen und Multiproblemlagen in Familien zu beobachten, die mit einem höheren Bedarf an Familienpflegeleistungen im SGB VIII-Bereich einhergeht. Mit dieser Entwicklung geht die Herausforderung für die Familienpflegedienste einher, geeignetes und ausreichend Personal zur Verfügung zu haben, um den hohen Anforderungen an die Familienpflege mit hauswirtschaftlichen, pflegerischen, pädagogischen und psychosozialen Kompetenzen gerecht zu werden.
- Die **angespannte Personalsituation** ist ein zentrales Risiko. Eine hohe Personalfuktuation und Schwierigkeiten bei der Gewinnung von Personal stellen Einrichtungen vor große Herausforderungen. Die Bedingungen in der Familienpflege mit häufiger Arbeit zu Randzeiten, hoher Verantwortung und anspruchsvoller Arbeit in den Familien sowie eine geringe Vergütung erhöhen die Schwierigkeit, neues Personal zu finden.
- Durch Krankenkassen beauftragte Familienpflege-Einsätze nach SGB V sind nach wie vor eine Hauptfinanzierungsquelle. Die Finanzierung einiger Familienpflegedienste erfolgt fast ausschließlich über die Krankenkassen. Einrichtungen geraten finanziell an den Rand ihrer Möglichkeiten, da **Kostensätze der Krankenkassen nicht mehr auskömmlich** sind. Die Finanzierung erfolgt dabei häufig stundenweise und über den Tag verteilt, was die Koordination der Leistungserbringung erschwert und die adäquate Begleitung und Betreuung der Familien gefährdet. Hinzu kommt die fehlende Anerkennung von Familienpflegerinnen und -pflegern als Fachkräfte, mit der niedrige Kostensätze begründet werden.
- **Einsätze im Auftrag der Krankenkassen** sind für die Familienpflegedienste mit einer **sehr geringen Planungssicherheit** verbunden. Dies ist zum einen darin begründet, dass die Abrechnung nach im Einzelfall festgelegten Kostensatz erfolgt. Ebenso gestaltet sich die zeitliche Planung von Krankenkasseneinsätzen schwierig, da die Dauer der Einsätze insgesamt und die Tageszeit der Unterstützung festgelegt und z. B. an Anwesenheit eines Elternteils in der Familie gebunden ist. Kann eine Familie kurzfristig Unterstützung aus dem privaten Umfeld organisieren, endet der Einsatz für die Familienpflege unvorhersehbar.
- **Voraussetzung für die Landesförderung** einer Leitstelle ist ein vorhandener Personalumfang von mindestens 2,5 VZÄ ausgebildeten Familienpflegerinnen bzw. -pflegern sowie mindestens zwei weiteren Ergänzungskräften. Die Abhängigkeit der Förderung vom Personalumfang ist insbesondere vor dem Hintergrund der Rekrutierungsschwierigkeiten von vielen Einrichtungen kritisch zu bewerten. Die Anzahl der Einrichtungen, die eine Förderung beantragt haben, ist seit Beginn der Förderung erheblich zurückgegangen. Aktuell gibt es lediglich in rund der Hälfte aller kreisfreien Städte und Landkreise in NRW eine Leitstelle.
- Insgesamt sind **kaum strukturierte Informationen zur Aufgabenwahrnehmung der Leitstellen** vorhanden. Die Festlegung der Förderziele und des damit verbundenen Leistungsauftrags

sind in der Richtlinie über die Gewährung von Zuwendungen zur Förderung der Entwicklung von Familienpflegediensten nicht im Detail definiert. Dies birgt das Risiko, dass Leitstellen ihre Aufgabe nicht im intendierten Ziel der Förderung sehen.

- Der **Bekanntheitsgrad der Familienpflege** ist insbesondere **bei Jugendämtern** relativ gering und viele Jugendämter messen der Familienpflege keine große Bedeutung in ihrem Zuständigkeitsbereich bei. Die Haltung der Jugendämter gegenüber der Familienpflege ist häufig geprägt von einer Reduktion auf hauswirtschaftliche Unterstützungsleistungen und wird selten als ein differenziertes Instrument der Kinder- und Jugendhilfe gedacht, das präventiv wirken und neben sozialpädagogischer Familienhilfe und Hilfen zur Erziehung eingesetzt werden kann.
- Der Ausbildungsberuf und die **Qualifikationen der Familienpflege sind häufig noch zu wenig bekannt**, auch bei den **Krankenkassen und Arbeitsagenturen**. Dies führt dazu, dass falsch eingeschätzt wird, welche besondere Fachlichkeit die Familienpflege mitbringt und wie diese in den Familien eingesetzt werden können.

Abbildung 40: Schematische Zusammenfassung der Stärken, Schwächen, Chancen und Risiken

Stärken			
<p><b>Themen:</b> Qualität, Flexibilität</p> <p><b>Zielgruppen:</b> Zielgruppenspezifisch, niederschwellig, zugehend, hohe Akzeptanz</p> <p><b>Personal:</b> Flexibilität durch Fach- und Nichtfachkräfte, Hohe Vertrauenswürdigkeit</p> <p><b>Vernetzung:</b> Kooperation mit Jugendämtern vorhanden</p> <p><b>Finanzierung:</b> Fähigkeit, Vielfältigkeit der Finanzierungen bestmöglich nutzen</p>	<p><b>Themen:</b> (Tägliche) Dauer der Familienpflegezeit, lange Wartezeiten</p> <p><b>Zielgruppen:</b> Eingeschränkter Bekanntheitsgrad bei Familien</p> <p><b>Personal:</b> Unsichere Personalstruktur, Rückgang an Ausbildungsstellen</p> <p><b>Vernetzung:</b> Vernetzung und Koordinierung werden weniger strategisch verfolgt</p> <p><b>Finanzierung:</b> Insgesamt knappe vorhandene Finanzmittel, v.a. durch im SGBV-Bereich</p>		
Chancen		Risiken	
<p><b>Themen:</b> Steigende Nachfrage nach niedrigschwelligen Angeboten, v.a. im SGBVIII-Bereich</p> <p><b>Zielgruppen:</b> ./.</p> <p><b>Personal:</b> ./.</p> <p><b>Vernetzung:</b> Landesförderung schafft Voraussetzung für Vernetzungsarbeit und Koordination</p> <p><b>Finanzierung:</b> Vielfältigkeit der Finanzierungsmöglichkeiten vorhanden, bessere Finanzierung durch steigenden Bedarf an SGBVIII-Einsätzen</p>	<p><b>Themen:</b> Keine Deckung des Bedarfs an SGBV-Leistungen</p> <p><b>Zielgruppen:</b> Zunahme von psychischen Erkrankungen und Multiproblemlagen</p> <p><b>Personal:</b> Angespannte Personalsituation, Personalfluktuaton, unattraktiver Arbeitsplatz</p> <p><b>Vernetzung:</b> Geringe Bekanntheit bei Netzwerkpartnern, Reduktion auf Haushaltshilfe, kein Aufgabenprofil für Leitstellen</p> <p><b>Finanzierung:</b> Geringe Kostensätze im SGBV-Bereich, fehlende Fachkraftanerkennung</p>		

Eigene Darstellung, Prognos AG

## Entwicklung von Strategien

### 9.6 Entwicklung von S/O-Strategien

Soll danach gefragt werden, welche Stärken eine Organisation hat, um ihre Chancen zu nutzen, so wird im Rahmen der S/O-Strategie darauf fokussiert, wie die Familienbildung ihre vorhandenen Stärken ausbauen kann, um die beschriebenen Chancen zu ergreifen.

- Die Situation von Familien unterliegt einem Wandel. Höhere berufliche und finanzielle Belastungen können dazu führen, dass eigene familiäre Ressourcen knapp sind, um im Krankheitsfall die Sicherstellung der Versorgung und Betreuung von Kindern und die Weiterführung des Haushalts zu gewährleisten. Die Familienpflege kann die Chance nutzen, den steigenden Bedarf an niedrigschwelligen Unterstützungsleistungen mit ihren bereits vorhandenen Angeboten zu bedienen.
- Die Vielfältigkeit der Finanzierungsmöglichkeiten in Kombination mit dem breiten Leistungsportfolio der Familienpflege sind gute Voraussetzungen für die Familienpflegedienste, um sich neben den Hauptfinanzierungsquellen weitere Auftraggeber zu sichern. So stellt der Bereich des ambulant betreuten Wohnens für Menschen mit Behinderung einen möglicherweise an Relevanz gewinnenden Bereich für die Familienpflege dar.
- Die steigende Nachfrage an Familienpflege-Einstätzen im Rahmen des SGB VIII ist als Chance für die Familienpflege auszumachen, da im Bereich des SGB VIII grundsätzlich eine stabilere Finanzierung qualifizierter Familienpflege möglich ist. In einer verstärkten und formal vereinbarten Kooperation mit Jugendämtern können Familienpflegedienste die Chance nutzen, ihre Leistungen als kompetenzaufbauende, präventiv und nachhaltig wirkende Hilfeangebote zu profilieren, mit denen dem steigenden Bedarf an entsprechender Unterstützung begegnet werden kann.

### 9.7 Entwicklung von W/O-Strategien

Fragt man im Rahmen eine W/O Analyse danach, welche Chancen eine Organisation eventuell wegen ihrer Schwächen verpasst, geht es im Anschluss darum, Strategien zu entwickeln, durch die mit Hilfe der Nutzung von Chancen Schwächen gemindert werden können.

- Familienpflegedienste müssen einen zentralen Mehrwert in der Vernetzungsarbeit sehen. Insbesondere Leitstellen müssen den Zweck der Landesförderung in der Koordination und Vernetzung sehen, um das Angebot der Familienpflege bekannter zu machen und bei verschiedenen Auftraggebern angemessen zu platzieren.
- Es erscheint notwendig, in den Familienpflegediensten flächendeckend ein ausgewogenes Verhältnis von examinierten Familienpflegerinnen und -pflegern und geringer qualifiziertem Personal vorzuhalten, um unterschiedliche Bedarfe in Familien bedienen und Kosten in den Diensten decken zu können. Angesichts der Rekrutierungsschwierigkeiten sind den Möglichkeiten der Familienpflegedienste bei der personellen Besetzung jedoch Grenzen gesetzt.

## **9.8 Entwicklung von S/T-Strategien**

Im Rahmen der Entwicklung von S/T-Strategien geht es um die Frage, mit welchen internen Stärken die Familienpflege externen Risiken begegnen kann.

- Familiendienste sollten neben ihrem generalistischen Ansatz, der sowohl unmittelbare Unterstützung im Haushalt, als auch nachhaltige Anleitung und Begleitung verfolgt, auch spezifische Schwerpunkte für bestimmte Zielgruppen bilden, wie z. B. Umgang mit psychischen Erkrankungen, um dem steigenden Bedarf zu begegnen. Dafür ist auch eine verstärkte Kooperation der Familienpflegedienste untereinander erforderlich, um die Leistungsangebote aufeinander abzustimmen.
- Familienpflege-Einsätze im Auftrag der Krankenkassen bieten wenig Planungsfreiheit. Dauer der Einsätze insgesamt und die Tageszeit der Unterstützung sind festgelegt. Diesem Umstand kann mit der Strategie begegnet werden, die zeitlich flexibel steuerbaren Fälle im Auftrag der Jugendämter um die Krankenkasseneinsätze herum zu organisieren, um die Einsatzplanung effizienter zu gestalten. Die Fallstudien belegen, dass dies eine Strategie ist, die von Familienpflegediensten bereits Anwendung findet.

## **9.9 Entwicklung von W/T-Strategien**

Im Rahmen der Entwicklung von W/T-Strategien geht es um die Frage, welchen Risiken die Familienpflege wegen ihrer Schwächen ausgesetzt ist. In diesem Kontext können Strategien verfolgt werden, um Schwächen zu minimieren und Risiken zu verhindern.

- Der geringe Bekanntheitsgrad der Familienpflege bei Jugendämtern ist ein zentrales Risiko. Zudem wird das Angebot der Familienpflege häufig auf die hauswirtschaftliche Unterstützung reduziert. Diesem Risiko kann begegnet werden, indem insbesondere die Leitstellen ihre Kapazitäten für verstärkte Netzerkennung und Öffentlichkeitsarbeit nutzen und dass Alleinstellungsmerkmal der Familienpflege bewerben.

---

## 10 Handlungsfelder zur Weiterentwicklung der Familienpflege

---

### 1. Handlungsfeld: Familienpflege bekannter und zugänglicher machen

Die repräsentative Familienbefragung hat ergeben, dass die Hilfeleistungen der Familienpflege in Nordrhein-Westfalen nicht allgemein bekannt sind. Und zwischen Familien mit unterschiedlichem sozio-demografischen Merkmalen bestehen beim Bekanntheitsgrad deutliche Unterschiede; gerade Familien mit jüngeren Kindern und/oder Migrationshintergrund kennen Familienpflege eher selten.

Damit der Bekanntheitsgrad der Familienpflege steigt und von mehr Familien, die Unterstützung brauchen, diese Hilfe auch bekommen, könnte ein online Familienportal des Landes NRW geschaffen werden. Dieses Portal könnte, beispielsweise orientiert an verschiedenen Familientypen und/oder Lebenslagen, sämtliche familienpolitische Leistungen den Familien bekannt machen. Im Idealfall würde das Portal auch die Möglichkeiten eröffnen, Unterstützungen bei den Krankenkassen zu beantragen und Kontakt zur Familienpflege aufzunehmen. Im Gegensatz zu klassischen Methoden der Öffentlichkeitsarbeit, wie bspw. einer Kampagne zur Steigerung des Bekanntheitsgrades, hätte das Portal eine dauerhafte Wirkung und würde Familien da erreichen, wo sie sich häufig informieren: digital im Internet.

### 2. Handlungsfeld: Personalgewinnung

Etwa jede dritte Einrichtung gibt an, dass sie – trotz steigender Nachfrage nach Leistungen – einen Rückgang des Personalbestands erwartet. Als Hauptgründe werden eine unzureichende Finanzierung durch die jeweiligen Kostenträger sowie fehlende Fachkräfte auf dem Arbeitsmarkt genannt. Der Arbeitskraftmangel in den sozialen Berufen führt zu einer hohen Fluktuation in andere Bereiche. Erschwert wird die Situation durch den Rückgang an Fachschulen und Seminaren zur Ausbildung von Familienpflegefachkräften.

Bei der Gewinnung von Personal könnte die Familienpflege verstärkt Personen mit Fluchterfahrung oder Migrationshintergrund für die Tätigkeiten in der Familienpflege sensibilisieren. Gerade auch, weil nicht nur examinierte Familienpflegepersonen, sondern auch Quereinsteiger unterschiedlicher Qualifikation und Personen ohne abgeschlossene Berufsausbildung in der Familienpflege tätig sein können, kann sie die genannten Personen ggf. für die Tätigkeiten in den Familien gewinnen. Zudem könnten mit diesem neuen Personal die Familienpflegeteams diverser werden und den Zugang in Familien mit Fluchterfahrung oder Migrationshintergrund verbessern.

### **3. Handlungsfeld: Präventive Wirkung der Familienpflege in den Blick nehmen**

Familienpflege wirkt entlastend, befähigend und präventiv. Sie hat wegen ihrer Nähe zu Alltag und Lebenswelt der Familien besondere Potenziale. Dies zeigt die Befragung von Eltern, die Hilfen und Unterstützungsleistungen der Familienpflege genutzt haben.

Damit Familienpflege diese positiven Wirkungen entfalten kann, sollte sie besser als bisher in Strukturen der Kinder- und Jugendhilfe eingewoben sein. Der Bekanntheitsgrad der Familienpflege ist insbesondere bei Jugendämtern relativ gering, viele Jugendämter messen der Familienpflege keine große Bedeutung bei. Jugendämter betrachten sie nur in seltenen Fällen als ein wirksames Instrument der Kinder- und Jugendhilfe, das präventiv wirken und gemeinsam mit Sozialpädagogischer Familienhilfe eingesetzt werden kann.

Sofern die nötigen Rahmenbedingungen geschaffen und Kapazitäten vorhanden sind, sollte die Familienpflege ihr Leistungsspektrum und ihre Leistungsfähigkeit gegenüber den Jugendämtern deutlich sichtbarer machen. In diesem Zusammenhang könnte die Zusammenarbeit mit der Sozialpädagogischen Familienhilfe in Tandem-Modellen stärkere Verbreitung erlangen.

### **4. Handlungsfeld: Landesförderung neu ausrichten**

Das Land Nordrhein-Westfalen unterstützt die Familienpflege im Rahmen der Leitstellenförderung. Diese Förderung verfolgt das Ziel, Vernetzung und Ausbau regionaler Strukturen zu verfolgen. Die Anforderung an die Familienpflegedienste, diese Förderung nutzen zu können, sind hoch; in weniger als der Hälfte aller Kreise und kreisfreien Städte in Nordrhein-Westfalen ist eine Leitstelle verfügbar.

Die Evaluationsergebnisse zeigen, dass sich Familienpflegedienste mit und ohne Leitstellenförderung hinsichtlich ihrer Arbeit in den Familien und hinsichtlich ihrer Herausforderungen nicht signifikant unterscheiden. Deutliche Unterschiede bestehen jedoch bei der Vernetzungsarbeit. Diesbezüglich sind Familienpflegedienste mit Leitstelle aktiver, was sich beispielsweise in der Kooperation mit dem Jugendamt, der Zusammenarbeit mit spezifischen Programmen/Maßnahmen (z.B. Frühe Hilfen, kommunale Präventionsketten) sowie in der Öffentlichkeitsarbeit dieser Dienste zeigt. Hinweise, dass die Aktivitäten der Leitstellen auch Effekte auf die Familienpflegedienste ohne Leitstellen haben, konnten jedoch nicht gewonnen werden. Von daher ist es fraglich, dass die Leitstellen zum Aufbau regionaler Strukturen beitragen.

Da die Leitstellenförderung für die geförderten Dienste eine wichtige Finanzierungsgrundlage ist und nachweislich zur Vernetzung beiträgt, könnte sie in modifizierter Gestalt beibehalten und um eine weitere Förderung ergänzt werden:

- Die bestehende Förderung weist ein vergleichsweise geringes Fördervolumen von jährlich rund 800.000 Euro auf. Um die Existenz bestehender Familienpflegedienste nicht weiter zu gefährden, könnte die bestehende Förderung in eine pauschale Förderung von Personalkosten umgewandelt werden. Die Vernetzungsaufgaben und insbesondere die Aufgabe, überregionale Strukturen zu schaffen, sollte in einer ergänzenden Förderung aufgehen.

- In zu definierenden Regionen könnte das Land Stellen ausschließlich für vernetzende und strukturschaffende Tätigkeiten fördern. Charakteristikum dieser Stellen sollte sein, dass sie trägerübergreifend und für mehrere Familienpflegedienste in der Region tätig sind und u.a. Verhandlungen mit den Jugendämtern und Krankenkassen führen. Dies kann dazu beitragen, dass die Verhandlungsposition der Familienpflegedienste erhöht wird und beispielweise in einer Region mit verschiedenen Jugendämtern einheitliche, transparente und auskömmliche Abrechnungssätze eingeführt werden.

## **5. Handlungsfeld: Berichtswesen etablieren**

Mit Ausnahme weniger Dokumente der Landschaftsverbände liegen keine Daten zur Arbeit der Familienpflege vor. Diese Leerstelle hat die Evaluation erschwert und steht einer systematischen Steuerung der Familienpflege entgegen.

Insbesondere mit Blick auf die empfohlene Pauschalförderung von Personalkosten ist es zweckmäßig, ein Verzeichnis aller geförderten Familienpflegedienste zu erstellen und ein Berichtswesen zu etablieren. Dieses könnte beispielsweise systematisch Daten zu den Einsätzen der Dienste (Anlass, Dauer, Familienstruktur etc.) erheben und für Steuerungszwecke des Mittelgebers nutzbar machen. Mit Blick auf die administrativen Anforderungen sollte das Berichtswesen digital und möglichst niedrigschwellig gestaltet sein. An der Erarbeitung sollten Vertretungen der Familienpflegedienste beteiligt werden, um es nutzertauglich und praktikabel gestalten zu können.

## **6. Handlungsfeld: LAG stärken und Austausch mit den Krankenkassen aktiveren**

Die Kritik der Familienpflege an der Kooperation mit den Krankenkassen zur Übernahme von Familienpflege auf der Basis des SGB V ist auf verschiedenen Ebenen verankert: sie reicht von den unterschiedlichen Bewilligungsverfahren über die Rahmenbedingungen der Einsätze bis zum Verwaltungsaufwand. Ein weiterer Kritikpunkt ist die fehlende finanzielle Anerkennung des Einsatzes examinierter Fachkräfte.

Auch die interne Organisation der Krankenkassen bei der Bewilligung erweist sich zum Teil als Hürde für eine Verständigung zwischen Familienpflegedienst und Krankenkassen. Es mangelt den einzelnen Familienpflegediensten an Ansprechpartnern bei den Krankenkassen und an eigener Personalkapazität für einen hilfreichen Austausch mit den Krankenkassen. Zugleich ist aber gerade vor dem Hintergrund zunehmender Anteile von Familien mit psychisch erkrankten Eltern, ein intensiver Austausch notwendig.

Ansatzpunkt für diesen Austausch kann die Initiierung eines Runden Tisches sein, der nicht den Anspruch zur Wiederaufnahme der gescheiterten landesweiten Verhandlung über Kostensätze erhebt. Vielmehr sollte die Bildung eines gegenseitigen Verständnisses der jeweiligen Probleme und Rahmenbedingungen der Gespräche stehen. Teilnehmende des Runden Tisches könnten die Landesarbeitsgemeinschaft der Familienpflege, das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales, das Ministerium für Kinder, Familie, Flüchtlinge und Integration, sowie die Vertretungen der Verband der Ersatzkassen NRW und das GKV-Bündnis für Gesundheit sein.

## **7. Handlungsfeld: Ergebnistransfer und Forschung**

Die Evaluation der Familienpflege in NRW ist in ihrem Ansatz und ihrer methodischen Breite im Bundesvergleich ein einmaliges Leuchtturmprojekt. Sie hat zentrale Ergebnisse zur Familienpflege erarbeitet und Perspektiven für die Weiterentwicklung aufgezeigt. Es wird empfohlen, die Ergebnisse einer breiten (Fach-)Öffentlichkeit zugänglich zu machen und zu diskutieren. Dies könnte beispielsweise in einem Kongress erfolgen, der die Familienleistungen des Landes in ihrer Gesamtheit betrachtet. Zudem könnte ein Kongress die verschiedenen Perspektiven – bspw. von Fachkräften, Jugendämtern und Eltern – zusammenbringen und für gegenseitiges Verständnis und Transparenz sorgen.

---

## 11 Methodik

---

### 11.1 Vorgehen

Die Erarbeitung dieser Bestandsaufnahme erfolgte durch die Anwendung verschiedener Untersuchungsmethoden. Bei deren Einsatz war das Ziel leitend, sowohl qualitative als auch quantitative Ergebnisse zu erzielen. Auf diese Weise werden sowohl tiefergehende Beschreibungen einzelner Beobachtungen als auch grundlegende Erkenntnisse über eine Vielzahl von Einrichtungen hinweg gewonnen.

Ausgangspunkt der Bestandsaufnahme war im März 2019 ein Workshop mit Vertretungen von Landesarbeitsgemeinschaften im Familienministerium in Düsseldorf. Darin wurde – neben allgemeinen Einschätzungen zur Evaluation – erste Hinweise für den Status quo und die Finanzierung der Familienpflege gewonnen.

Im Anschluss stand eine Dokumentenanalyse, um den Forschungsstand zur Familienbildung zu erheben. Ausgehend von den Ergebnissen und den in der Leistungsbeschreibung formulierten Leitfragen wurden Vor-Ort-Gespräche mit Leitungen in Familienbildungsstätten geführt.

Anschließend wurde der Fragebogen für die Online-Erhebung konzipiert und mit dem MKFFI und Leitungen aus Familienpflegediensten besprochen sowie getestet. Der finale Fragebogen wurde mit der Prognos eigenen Erhebungssoftware programmiert. Die Online-Erhebung konnte im Dezember 2019 und Januar 2020 über einen Link erreicht werden. Die anschließende Datenauswertung erfolgte mit dem Statistikprogramm SPSS.

### 11.2 Datengrundlagen

#### **Dokumentenanalyse**

Als ergänzende Methode zur Erstellung der Familienpflege in Nordrhein-Westfalen wurde die Dokumentenanalyse gewählt. Ziel ist die konzentrierte Reduktion des Inhalts von Datenmaterial auf die inhaltlichen Kernpunkte. Zur Analyse und Auswertung des vorhandenen Datenmaterials wurden inhaltliche Kategorien gebildet, denen jeweils Codes zugeordnet wurden. Textstellen oder Bildausschnitte wurden anschließend codiert, wonach die Inhalte zusammengefasst, relevante Aspekte extrahiert und die Ergebnisse strukturiert werden konnten.

#### **Vor-Ort Erhebungen/Fachgespräche in Einrichtungen der Familienpflege**

Die Vor-Ort-Erhebungen dienten dem Ziel, die Arbeitsweisen der Familienpflegedienste besser kennen zu lernen. Dazu wurden insgesamt vier leitfadengestützte Interviews mit Leitungen von Familienpflegedienste durchgeführt. Der Leitfaden wurde anhand der Fragestellungen der einzelnen Evaluationsthemen und -module entwickelt.

Neben dem Eindruck vor Ort wurden die Interviews genutzt, um Hinweise auf weitere Datenquellen in den Einrichtungen zu erhalten und Erkenntnisse für geeignete Fragestellungen in den weiteren Erhebungsphasen zu gewinnen.

## Fallstudien

Im Rahmen der Fallstudien wurden Daten primär über Interviews mit den Einrichtungsleitungen und weiterem Fachpersonal erhoben. Hierzu wurden insgesamt drei Interviews im Juli 2020 durchgeführt und ausgewertet. Zur Auswertung der Interviews wurde die qualitative Inhaltsanalyse gewählt. Die Interviews wurden transkribiert und verschriftlicht und anschließend nach inhaltlichen Kategorien zusammengefasst, relevante Aspekte extrahiert und die Ergebnisse strukturiert. Dieses Vorgehen ermöglicht die Reduktion und Verdichtung des Datenmaterials, sodass die Inhalte auf die wesentlichen inhaltlichen Kernpunkte reduziert und strukturiert zusammengefasst werden konnten.

## Standardisierte Online-Erhebung

i

### Zentrale Daten

*Erhebungsmodus:* quantitative Befragung, online

*Zielgruppe:* Leitungen/Ansprechpersonen in geförderten und nicht-geförderten Familienpflegeeinrichtungen in NRW

*Grundgesamtheit:* Familienpflegeeinrichtungen in NRW; genaue Anzahl insgesamt unklar, Leitstellen zum Zeitpunkt der Befragung: 27

*Befragungszeitraum:* Dezember 2019/Januar 2020

*Realisierte Befragung:* 56 gültige Antworten, davon 25 Leitstellen und 31 ohne Leitstellenförderung

Im Rahmen der Evaluation der Familienpflege in NRW wurde durch Prognos eine Online-Befragung bei Familienpflegeeinrichtungen in NRW umgesetzt. Die Befragung richtete sich an Leitungen bzw. geeignete Ansprechpersonen in Einrichtungen in NRW, die zum Zeitpunkt der Befragung eine Leitstellenförderung erhalten haben, und in Einrichtungen ohne Leitstellenförderung.

Zur Verbreitung des Zugangslinks zur Online-Befragung wurde ein zweigeteilter Ansatz verfolgt. Einrichtungen, die bei Start der Befragung eine Landesförderung erhalten haben, wurden direkt kontaktiert (Grundgesamt war hier N = 27). Um möglichst viele Einrichtungen zu erreichen, erfolgte der zweite Verbreitungsweg über die Landesarbeitsgemeinschaften der Familienpflege, die gebeten wurden, den Link zur Befragung an Einrichtungen weiterzuleiten.

Mangels eines landesweiten Verzeichnisses kann die Grundgesamtheit der Einrichtungen nicht festgestellt werden und die Ergebnisse der Befragung daher keine Repräsentativität beanspruchen. Dennoch ermöglichen die Ergebnisse Aussagen über das Angebotspektrum und die Arbeit der Familienpflege und insbesondere die Leitstellenförderung, da fast alle Leitstellen in NRW an der Befragung teilgenommen hat.

## Repräsentative Familienbefragung

**i**

### Zentrale Daten

*Erhebungsmodus:* quantitative Befragung, telefonisch

*Zielgruppe:* Familien in NRW mit minderjährigen Kindern

*Grundgesamtheit:* Familien in NRW mit minderjährigen Kindern

*Befragungszeitraum:* Februar/März 2020

*Realisierte Befragung:* 1.000 gültige Antworten

Im Februar und März 2020 führte das Institut KANTAR-EMNID für die Evaluation der nordrhein-westfälischen Familienleistungen eine Telefonbefragung durch. Dafür wurden 1.000 Mütter und Väter in NRW mit mindestens einem minderjährigen Kind im Haushalt befragt. Die Daten wurden repräsentativ für Familien in NRW mit minderjährigen Kindern gewichtet. Die Fragen erfassten u. a. Themen, die für Familien relevant sind, ihre Informationswege sowie Erwartungen an Unterstützungsangebote. Den Schwerpunkt der Befragung bilden Kenntnis und Inanspruchnahme von Familienbildung, Familienberatung und Familienpflege. Zudem wurden sozio-demografische Merkmale der Familien erfasst, um differenzierte Analysen, bspw. nach Familientyp, durchführen zu können.

## Jugendämterbefragung

**i**

### Zentrale Daten

*Erhebungsmodus:* quantitative Befragung, schriftlich

*Zielgruppe:* Jugendamtsleitungen und Jugendhilfeplaner

*Grundgesamtheit:* alle Jugendämter in NRW (186)

*Befragungszeitraum:* Mai/Juni 2020

*Realisierte Befragung:* 78 gültige Antworten

Im Mai und Juni 2020 führte das Institut KANTAR-EMNID eine schriftliche Befragung der Jugendamtsleitungen und Jugendhilfeplaner durch. Die Grundgesamtheit bildeten dabei alle 186 Jugendämter Nordrhein-Westfalens, wobei letztlich 78 Jugendämter teilnahmen (42% Rücklaufquote). Dabei sind gleichermaßen Jugendämter in Westfalen-Lippe und im Rheinland vertreten: Von den 91 Jugendämtern in Westfalen-Lippe nahmen 40 teil (44% Rücklaufquote), von den 95 aus dem Rheinland 38 (40% Rücklaufquote). Zudem sind sowohl Jugendämter kreisangehöriger Gemeinden bzw. Städte (42% Rücklaufquote), als auch Jugendämter kreisfreier Städte (48%

Rücklaufquote) und Kreisjugendämter (37% Rücklaufquote) aus allen Regierungsbezirken vertreten. In dieser Erhebung standen insbesondere Fragen zu den Familienbildungs- und Familienberatungsangeboten sowie zu den Familienpflegediensten im Jugendamtsbezirk im Vordergrund. Die Fragen zielten u. a. darauf ab, den Stellenwert dieser Angebote aus Sicht der Jugendämter und die Inhalte der Kooperationen zu erfassen sowie die Vernetzung der Akteure im Jugendamtsbezirk aufzuzeigen.

## Befragung der Nutzerinnen und Nutzer

**i**

### Zentrale Daten

*Erhebungsmodus:* schriftlich per Fragebogen

*Zielgruppe:* Nutzerinnen und Nutzer von Leistungen der Familienpflege

*Grundgesamtheit:* Nutzerinnen und Nutzer von Leistungen in 21 geförderten Familienpflegediensten im Befragungszeitraum

*Befragungszeitraum:* Mai/Juni 2020

*Realisierte Befragung:* 149 gültige Antworten

Im Zeitraum von Mai bis Juni 2020 wurde mit dem Institut KANTAR-EMNID eine vor-Ort-Befragung der Nutzerinnen und Nutzer von Unterstützungsleistungen der Familienpflege durchgeführt. Die Befragung sollte in allen Familienpflegediensten durchgeführt werden, die im Rahmen der Landesförderung als Leitstelle gefördert werden. In vier Einrichtungen konnte im Befragungszeitraum keine Befragung umgesetzt werden. Die Familienpflegedienste wurden vorab über Inhalt, Bedeutung und Ablauf durch ein ministeriales Schreiben über die anstehende Befragung informiert. Vor Befragungsbeginn wurden die Ansprechpartner vor Ort bezüglich des Ablaufs und des Handlings der schriftlichen Befragung eingearbeitet. Die Familienpflegerinnen und Familienpfleger konnten die Fragebögen mit in die Familien nehmen. Den Fragebögen wurden frankierte Rückumschläge beigefügt und konnten so von den Familien mit geringem Aufwand zurück an Kantar geschickt werden. Kantar nahm im Folgenden die erste numerische quantitative Auswertung vor.

---

## **Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner**

---

---

**Dr. David Juncke**

Principal, Leitung Familienpolitik

Telefon: +49 211 91316-110

E-Mail: [david.juncke@prognos.com](mailto:david.juncke@prognos.com)

---

**Sören Mohr**

Projektleiter

Telefon: +49 211 91316-121

E-Mail: [soeren.mohr@prognos.com](mailto:soeren.mohr@prognos.com)

**Johanna Nicodemus**

Beraterin

Telefon: +49 211 91316-145

E-Mail: [johanna.nicodemus@prognos.com](mailto:johanna.nicodemus@prognos.com)

**Evelyn Stoll**

Beraterin

Telefon: +49 211 91316-133

E-Mail: [evelyn.stoll@prognos.com](mailto:evelyn.stoll@prognos.com)

**Yannick Vogel**

Berater

Telefon: +49 30 5200 59-275

E-Mail: [yannick.vogel@prognos.com](mailto:yannick.vogel@prognos.com)

**Dr. Dagmar Weßler-Poßberg**

Principal

Telefon: +49 211 91316-157

E-Mail: [dagmar.wessler-possler@prognos.com](mailto:dagmar.wessler-possler@prognos.com)

---

## Impressum

---

### Evaluation der Familienpflege in NRW.

---

Prognos AG  
Werdener Straße 4  
40227 Düsseldorf  
Telefon: +49 211 913 16-110  
Fax: +49 211 913 16-141  
E-Mail: [info@prognos.com](mailto:info@prognos.com)  
[www.prognos.com](http://www.prognos.com)  
[twitter.com/prognos\\_aG](https://twitter.com/prognos_aG)

---

Prognos:  
Dr. David Juncke  
Dr. Dagmar Weißler-Poßberg  
Johanna Nicodemus  
Sören Mohr  
Evelyn Stoll  
Yannick Vogel

---

Dr. David Juncke (Projektleitung)  
Telefon: +49 211 91316-110  
E-Mail: [david.juncke@prognos.com](mailto:david.juncke@prognos.com)

---

Satz und Layout: Prognos AG

Stand: November 2020  
Copyright: 2020, Prognos AG

---

Alle Inhalte dieses Werkes, insbesondere Texte, Abbildungen und Grafiken, sind urheberrechtlich geschützt. Das Urheberrecht liegt, soweit nicht ausdrücklich anders gekennzeichnet, bei der Prognos AG. Jede Art der Vervielfältigung, Verbreitung, öffentlichen Zugänglichmachung oder andere Nutzung bedarf der ausdrücklichen, schriftlichen Zustimmung der Prognos AG/des #####.

Zitate im Sinne von § 51 UrhG sollen mit folgender Quellenangabe versehen sein: Prognos AG/Weitere Bearbeiter (2019): Familienbildung in Nordrhein-Westfalen: Bestandsaufnahme und Finanzierungsstruktur