

Abschlussbericht

---

## Anschlussevaluation der Familienpflege in Nordrhein-Westfalen

---

Evaluation der coronabedingten Veränderungen und Bedeutungswandel digitaler Angebote in der Familienpflege



Abschlussbericht

---

# Anschlussevaluation der Familienpflege in Nordrhein-Westfalen

---

Evaluation der coronabedingten Veränderungen und Bedeutungswandel digitaler Angebote in der Familienpflege

**Von**

Johanna Nicodemus  
Nina Altmann  
Dr. David Juncke

**Im Auftrag des**

Ministeriums für Kinder, Jugend, Familie,  
Gleichstellung, Flucht und Integration des Landes  
Nordrhein-Westfalen

**Abschlussdatum**

September 2023

# 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 Kundinnen und Kunden den nötigen Gestaltungsspielraum für die Zukunft – durch Forschung, Beratung und Begleitung. Bewährte Modelle liefern die Basis für belastbare Prognosen und Szenarien. Mit über 200 Expertinnen und Experten ist das Unternehmen an zehn Standorten vertreten: Basel, Berlin, Bremen, Brüssel, Düsseldorf, Freiburg, Hamburg, München, Stuttgart und Wien (dort als Tochtergesellschaft Prognos Europe GmbH). Unsere 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

### Rechtsform

Aktiengesellschaft nach schweizerischem Recht; Sitz der Gesellschaft: Basel-Stadt  
Handelsregisternummer  
CH-270.3.003.262-6

### Gründungsjahr

1959

### Arbeitssprachen

Deutsch, Englisch, Französisch

Hauptsitz der Prognos AG  
in der Schweiz

### Prognos AG

St. Alban-Vorstadt 24  
4052 Basel

Weitere Standorte der  
Prognos AG in Deutschland

### Prognos AG

Goethestr. 85  
10623 Berlin

### Prognos AG

Domshof 21  
28195 Bremen

### Prognos AG

Werdener Straße 4  
40227 Düsseldorf

### Prognos AG

Heinrich-von-Stephan-Str. 17  
79100 Freiburg

### Prognos AG

Hermannstraße 13  
(c/o WeWork)  
20095 Hamburg

### Prognos AG

Nymphenburger Str. 14  
80335 München

### Prognos AG

Eberhardstr. 12  
70173 Stuttgart

Standort der Prognos AG  
in Belgien

### Prognos AG

Résidence Palace, Block C  
Rue de la Loi 155  
1040 Brüssel

Tochtergesellschaft  
in Österreich

### Prognos Europe GmbH

Walcherstraße 11  
1020 Wien

[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

---

Abbildungsverzeichnis	V
<b>1 Hintergrund der Anslussevaluation</b>	<b>1</b>
<b>2 Forschungsstand</b>	<b>2</b>
<b>3 Auswirkungen der Corona-Pandemie</b>	<b>6</b>
3.1 Technische Ausstattung	6
3.2 Öffentlichkeitsarbeit	7
<b>4 Digitales Arbeiten in der Familienpflege</b>	<b>9</b>
4.1 Rahmenbedingungen in den Einrichtungen	9
4.1.1 Technische Ausstattung	9
4.1.2 Einstellungen gegenüber der Digitalisierung	11
4.1.3 Digitale Kompetenzen der Fachkräfte	12
4.1.4 Digitale Kommunikationswege	14
4.1.5 Digitale Vorgänge und Tätigkeiten in Verwaltung, Dokumentation und Co.	16
4.2 Rahmenbedingungen in den Familien	19
4.3 Öffentlichkeitsarbeit	20
<b>5 Fazit und Handlungsempfehlungen</b>	<b>23</b>
<b>6 Methodik</b>	<b>X</b>
Literaturverzeichnis	XI
Impressum	XII

---

## Abbildungsverzeichnis

---

Abbildung 1:	Veränderungen der technischen Ausstattung seit Beginn der Corona-Pandemie	7
Abbildung 2:	Veränderungen der Öffentlichkeitsarbeit seit Beginn der Corona-Pandemie	8
Abbildung 3:	Technische Ausstattung in Familienpflegestellen	11
Abbildung 4:	Stand der Digitalisierung in Familienpflegestellen	12
Abbildung 5:	Digitale Kompetenzen der Fachkräfte	13
Abbildung 6:	Qualifizierungsbedarf der Fachkräfte	14
Abbildung 7:	Stand der Digitalisierung bei Vorgängen der Verwaltung, Abrechnung, Zusammenarbeit mit externen Akteuren, Netzwerkarbeit, und Dokumentation	18
Abbildung 8:	Digitale Kommunikation mit den Familien	20
Abbildung 9:	Instrumente der Öffentlichkeitsarbeit	21
Abbildung 10:	Bedeutung digitaler Medien für die Familienpflege	22

# 1 Hintergrund der Anschlussévaluation

---

Familien in Nordrhein-Westfalen werden durch unterschiedliche familienbezogene Leistungen unterstützt. Hierbei kommt der sozialen Familieninfrastruktur in NRW eine besonders hohe Bedeutung zu. Sie umfasst unter anderem die Einrichtungen der Familienpflege. In Notsituationen bietet die Familienpflege den Familien in Nordrhein-Westfalen eine niedrigschwellige Hilfe an. Dies dient der Stabilisierung des Systems Familie und entlastet Elternteile und/oder Kinder. Pflegerische, hauswirtschaftliche und pädagogische Aufgaben bilden den Kern der Arbeit in der Familienpflege. Angebote der Familienpflege 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. Zukünftig wird erwartet, dass der Bedarf von Familien, die aktivierende, kompetenzaufbauende Unterstützungsleistungen benötigen, zunimmt.

In Nordrhein-Westfalen wurde von 2018 bis 2020 im Auftrag des Familienministeriums eine Evaluation der Familienpflege durchgeführt. Im Untersuchungsfokus standen u.a. die Arbeitsinhalte, Strukturen und Finanzierungsgrundlagen sowie Aspekte der Vernetzung und Wirksamkeit. Diese Untersuchung wurde in wissenschaftlich fundierten Verfahren von der Prognos AG durchgeführt. Im Wesentlichen zeigte die Gesamtevaluation in NRW, dass Familienpflege ein zentraler Dienst der sozialen Infrastruktur ist. In einer der dazugehörigen Befragungen zeigte sich, dass unter Familien, die Angebote der Familienpflege nutzen, eine hohe Zufriedenheit mit den Leistungen herrscht. Aus Sicht der Eltern leistet die Familienpflege akute Stressminderung und Entlastung und bietet praktische sowie psychosoziale Unterstützung.

Diese Untersuchung weist jedoch eine gravierende Leerstelle auf: Sie hat die Familienpflege in einem Zustand evaluiert, in dem die Auswirkungen der Corona-Pandemie noch nicht absehbar waren. Insbesondere die Maßnahmen zur Eindämmung der Pandemie, die mit Kontaktbeschränkungen einhergingen, haben sich wesentlich auf die Familienpflege ausgewirkt.

Da die Arbeit der Familienpflege nahezu ausschließlich in den Familien stattfindet, waren digitale Unterstützungsangebote vor der Pandemie quasi nicht existent. Es ist jedoch davon auszugehen, dass sich Veränderungen im digitalen Verhalten von Familien, etwa bezüglich der Suche nach Informationen und Erwartungen an die Erreichbarkeit von Diensten, auch in den Kontakten zu der Familienpflege niederschlägt. Die Corona-Pandemie dürfte dies teils noch verstärkt haben.

Vor diesem Hintergrund stehen in der Anschlussévaluation der Familienpflege des Landes Nordrhein-Westfalen die Evaluation der coronabedingten Veränderungen und der Bedeutungswandel digitaler Angebote der Familienpflege im Fokus. Es geht um die Leitfrage, wie sich die Arbeit der Familienpflege verändert hat. Diese Frage adressiert den Status quo der Strukturen und Angebote, ihre (digitale) Weiterentwicklung während der Pandemie und sich abzeichnende, zukünftige Bedarfe sowie die Pausgenauigkeit digitaler Settings für unterschiedliche Themen und Zielgruppen. Das zentrale Erkenntnisinteresse ist, an welchen Stellen digitale Angebote die angestrebten Zielgruppen erreichen, welche technischen Voraussetzungen erforderlich sind und wo Grenzen digitaler Möglichkeiten liegen. Die durchgeführte Evaluation zielt darauf ab, bestehende digitale Angebote und Erfahrungen in den Blick zu nehmen, Hürden zu bestimmen, Chancen zu identifizieren und Handlungsoptionen im Kontext familienpolitischer Leistungen aufzuzeigen.

## 2 Forschungsstand

---

Im Folgenden soll auf Basis vorhandener Studien ein Blick auf die Situation der Familienpflege und die Veränderungen, denen dieses Arbeitsfeld im Zuge der Corona-Pandemie ausgesetzt war, geworfen werden. Dabei zeigt sich als erstes Ergebnis, dass im Vergleich zu anderen familienpolitischen Leistungen kaum Veröffentlichungen zu der besonderen Lage der Familienpflege vorliegen. Dies betrifft die Situation vor der Corona-Pandemie wie auch die Eindrücke und Veränderungen, die sich seitdem ergeben haben. Dennoch soll mit diesem Kapitel versucht werden, einen Eindruck von der Lage der Familienpflege zu zeichnen.

### **Situation der Familienpflege vor der Corona-Pandemie**

Die Familienpflege bietet Familien in Notlagen niederschwellige, aufsuchende, sozial-pflegerische familienunterstützende Leistungen und unterstützt damit die alltägliche Lebensführung. Die Familienpflege setzt damit auf einen dreigliedrigen Ansatz, bei dem die alltagspraktische Versorgung im Familienhaushalt (Ernährung, Umgang mit Geld und Haushaltsorganisation), die gesundheitliche und hygienische Pflege sowie die pädagogische Unterstützung der Familien gemeinsam gedacht wird. Die Angebote richten sich immer auf eine Unterstützung des Systems Familie (Prognos 2020). Damit einher geht, dass der Arbeitsplatz der Familienpflege in den Haushalten der unterstützten Familien liegt.

Die Arbeit der Familienpflege wird überwiegend in vergleichsweise kleinen Teams geleistet. Bereits vor der Pandemie beschrieben die Leitungen der Familienpflegedienste die Personalsituation als herausfordernd und angespannt. Gründe dafür sind zum einen die schlechte Finanzierungslage der Familienpflege, die das Feld insgesamt sowohl für Träger als auch für Fachkräfte wenig attraktiv macht, trotz der großen Wirkung, die die Familienpflege in den Familien entfalten kann. Zum anderen mangelt es an examinierten Familienpflegefachkräften. Zwar sind die Dienste offen für Quereinsteiger aus anderen sozialen und pflegerischen Berufen. Es fehlt jedoch landesweit an Ausbildungsstellen und Fachseminaren.

Die Vernetzung mit anderen Akteuren spielt für die Familienpflege eine wichtige Rolle. Vorrangig sind hier die Schnittstellen zu den Jugendämtern sowie zu Pflege- und Krankenkassen von Bedeutung. Als gesetzliche Kostenträger sind sie vor allem für die Finanzierung der Leistungen der Familienpflege von Bedeutung. Die Familienpflegedienste stehen hier häufig in einem engen Austausch mit den Kostenträgern, um Absprachen zu den Leistungen zu treffen und diese zu koordinieren, zu dokumentieren und zu verwalten.

Im Rahmen der Gesamtevaluation 2020 wurden Familien auch dazu befragt, inwieweit ihnen unter anderem die Angebote der Familienpflege bekannt sind. Immerhin drei Viertel der Familien in NRW haben angegeben, dass sie schon einmal von der Familienpflege gehört haben. Jede zehnte Familie wurde schon einmal durch die Familienpflege unterstützt, vor allem während einer schwierigen Notsituation (Prognos 2020). Dabei zeigen die Ergebnisse aber auch, dass das Wissen um die Familienpflege nicht bei allen (potenziellen) Zielgruppen gleich verteilt ist. Damit stellte sich bereits vor der Pandemie die Frage, wie der Bekanntheitsgrad der Familienpflege bei den Familien gesteigert werden kann und wie digitale Kanäle dieses Vorhaben unterstützen können.

### **Familienalltag und digitale Kommunikation**

Die Kommunikation über Messenger und Soziale Medien ist inzwischen fester Bestandteil der meisten Familien, so finden beispielsweise alltägliche Absprachen unter den Familienmitgliedern auch auf digitalem Wege statt. Sowohl Jugendliche als auch Eltern nutzen das Internet täglich oder mehrmals pro Woche zu den unterschiedlichsten Anlässen: Informieren, Einkaufen, Kommunizieren (Eggert, 2020). Durchschnittlich verbringen junge Menschen mehr als drei Stunden pro Tag im Internet (DJI, 2021). In diesem Kontext haben Smartphones eine besondere Bedeutung, da sie es grundsätzlich ermöglichen, jederzeit und von überall aus online zu gehen (Eggert, 2020; Neugebauer, 2018). Tiefergehende Daten hierzu liegen auf Basis der sogenannten miniKIM-Studie von 2014 vor. Im Rahmen dieser Studie wurden 623 Haupterziehende von Kindern im Alter zwischen zwei und fünf Jahren zum Medienumgang befragt. Laut dieser Studie findet sich in nahezu allen befragten Familien (mindestens) ein Computer und/oder Laptop sowie ein Handy und/oder Smartphone. Fast alle Haushalte (95 %) verfügen über einen Internetzugang (Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest, 2015). Die FIM-Studie von 2017, die sich insbesondere mit der Mediennutzung in Familien beschäftigt, kommt zum Teil zu noch höheren Anteilen. Hier wurden mittels einer repräsentativen Quotenstichprobe von Haushalten insgesamt 284 Familien mit einem oder mehreren Kindern zwischen drei und 19 Jahren befragt. Hiernach haben 71 Prozent der sechs bis 19-jährigen Kinder für sich allein oder im Zimmer für sich und die Geschwisterkinder ein Smartphone/Handy und 59 Prozent einen Internetzugang. Wobei die Anteile für die Altersgruppe der 12 bis 19-jährigen Kinder deutlich höher sind als bei den jüngeren Kindern. Bei der erstgenannten Gruppe verfügen 98 Prozent über ein Smartphone/Handy und 87 Prozent über einen Internetzugang (Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest, 2017).

Auch zeigen die Ergebnisse der FIM-Studie, dass der Umgang mit Medien und Medieninhalten weit verbreitet ist. 70 Prozent der Eltern nutzen täglich oder mehrmals pro Woche Social Media Angebote, 60 Prozent schauen täglich oder mehrmals pro Woche etwas im Internet nach. Von den 12 bis 19-jährigen nutzen 82 Prozent Social Media täglich oder mehrmals pro Woche und mehr als zwei Drittel schauen in dieser Häufigkeit etwas im Internet nach. Social Media und Internet werden jedoch nicht nur regelmäßig genutzt. So gehören Social Media-Plattformen wie Facebook, WhatsApp und Instagram sowie Informationen, die man über das Internet erfahren hat, für jeweils etwa ein Drittel der Eltern mindestens mehrmals die Woche zum familiären Gesprächsthema. Daneben prägen Smartphone, Social Media und das Internet auch die Kommunikationswege innerhalb der Familie sowie die Organisation des Familienalltags. Eltern führen vor allem mit den 12 bis 19-jährigen Kindern häufig Gespräche mit dem Smartphone oder über Textnachrichten, auch Bilder, Videos und Sprachnachrichten werden miteinander ausgetauscht. Smartphones bzw. Handys haben außerdem eine große Bedeutung für die Organisation des Familienalltags: 74 Prozent der Eltern finden Smartphone bzw. Handy für diesen Anlass sehr wichtig oder wichtig (Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest, 2017).

Aus diesen Ergebnissen lässt sich zweierlei für den Bedeutungszuwachs von Digitalisierung für die Familienpflege ableiten. Zum einen gehören die Kommunikation über Smartphones sowie die Mediennutzung zum Familienalltag. Damit die Familienpflege dem Alltag ihrer Hauptzielgruppe gerecht wird, scheint digitale Kommunikation unerlässlich. Zum anderen ist davon auszugehen, dass die Digitalisierung für die Familienpflege vor allem für die Kommunikation mit der Zielgruppe bedeutsam ist. Inwieweit die Digitalisierung allerdings tatsächlich in der täglichen Arbeit der Familienpflege Einzug hält bzw. bis zur Pandemie bereits Einzug hielt, wird im Folgenden näher betrachtet.

### **Coronabedingte Veränderungen**

Zu den Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die Familienpflege in Deutschland im Allgemeinen und in NRW im Besonderen liegen bislang kaum Veröffentlichungen vor. Hinweise auf die Lage der Familienpflege im Kontext der Pandemie liefern Erkenntnisse aus einer qualitativen Erhebung zur



Sozialpädagogischen Familienhilfe (SPFH) (Ladberg, 2022). Beschrieben werden im Rahmen der genannten Untersuchung die Auswirkungen der Pandemie sowohl auf die Fachkräfte (Familienhelferinnen und -helfer) als auch auf die Familien. Die Erfahrungen der Fachkräfte und der Familien wurden in qualitativen Interviews erhoben. Da die Tätigkeiten in der SPFH zum großen Teil im Alltag, d. h. auch in den Wohnungen der Familien stattfinden, können die Ergebnisse dieser Untersuchung als Hinweise dafür herangezogen werden, inwieweit auch die Familienpflege von der Pandemie betroffen war. Die interviewten Fachkräfte der SPFH und die zu betreuenden Familien der genannten Studie berichteten vorrangig über die Folgen der Pandemie für ihr berufliches und persönliches Leben. Diese werden im Folgenden zusammengefasst.

Die Rahmenbedingungen in der SPFH spielten eine wichtige Rolle für die Spürbarkeit pandemiebedingter Veränderungen unter den Fachkräften. Den Kern der Problematik beschrieben die Fachkräfte damit, dass ihre Arbeit vorrangig über direkte soziale Kontakte laufe. Der Verzicht auf unmittelbaren sozialen Kontakt sei der Arbeit allerdings nicht angemessen (gewesen). Homeoffice sei nur für einen geringen Anteil der Arbeit überhaupt eine Option und digitale Räume seien keine Alternative für den persönlichen sozialen Kontakt. Schon vor der Pandemie bzw. grundsätzlich sei das Arbeitspensum hoch gewesen, durch die Pandemie sei es zusätzlich erhöht worden. Beispielsweise hätten Kolleginnen und Kollegen, die selbst zur Risikogruppe gehören, von anderen vertreten werden müssen. Auch Mitarbeitende, die sich zum Teil selbst in der Situation wiederfanden, keine Betreuungsmöglichkeiten für die eigenen Kinder zu haben, hätten eine Vertretung erforderlich gemacht. Die Eltern der Fachkräfte bzw. Großeltern beispielsweise, die ansonsten für die Betreuung der Kinder der Fachkräfte in Frage kamen, gehörten teils selbst zur Risikogruppe und hätten daher nicht für die Betreuung der Kinder zur Verfügung gestanden. Letztlich seien auch Kolleginnen und Kollegen zu vertreten gewesen, die sich selbst mit Corona infiziert haben.

Hinzu kam eine erhöhte emotionale Belastung der Fachkräfte. Die Problemlagen der zu betreuenden Familien, die sich ohnehin schon in prekären Lebenslagen befinden, seien durch die Pandemie verschärft worden. Die Fachkräfte seien in ihrer täglichen Arbeit mit diesen verschärften Problemlagen konfrontiert gewesen und hätten selbst ähnlichen Belastungen gegenübergestanden. Durch all dies sei eine Mehrbelastung für die Fachkräfte sowohl auf der Arbeit als auch im Privatleben entstanden.

Im Privatleben gab es einige Ängste, denen sich die Fachkräfte gegenübersehen. Belastend gewesen sei neben der Angst vor der Erkrankung und einer eigenen Ansteckung auch die Angst davor, die zu betreuenden Familien sowie die eigene Familie mit der Tätigkeit einem erhöhten Infektionsrisiko auszusetzen und die Erkrankung zu verbreiten. Auch bei den Mitarbeitenden zuhause sei es vorgekommen, dass die berufliche Tätigkeit der Partnerinnen und Partner der Fachkräfte mit den eigenen schwer vereinbar war. Vor allem dann, wenn die berufliche Tätigkeit beider Partnerinnen bzw. Partner von viel Menschenkontakt geprägt sei. Der Umgang mit solchen Unsicherheiten sei besonders durch eine schlechte Informationslage verstärkt worden.

Zusammengefasst zeigen die Interviews, dass die allgemein herausfordernde Arbeit der Fachkräfte durch die Pandemie erschwert wurde. Die Problematik liegt vor allem darin, dass die Fachkräfte die Begleitung und Unterstützung bei der Problemlösung in den Familien mit den Schwierigkeiten ihres jeweils eigenen beruflichen und privaten Umfeldes in Einklang bringen mussten. Durch die Pandemie befanden sie sich selbst in einer außergewöhnlichen Belastungssituation, so dass das professionelle Handeln gegenüber den zu betreuenden Familien besonders herausfordernd erschien.

Für die Familien kam es ebenfalls zu weitreichenden Veränderungen. Die durch die SPFH adressierten Familien, die sich meist in prekären durch Krisen belasteten Lebenslagen befinden,

erlebten im Zuge die Pandemie eine zusätzliche Verschlechterung ihrer Situation. Zu diesen Belastungen bzw. Veränderungen und deren Folgen, die fast alle Familien betrafen und in den Alltag integriert werden mussten, gehörten unter anderem die folgenden:

- Schließung von Kindertagesstätten, Bildungs- und Familieneinrichtungen
- Wegfall externer Versorgung (z. B. Frühstück und Mittagessen in der Schule – Verschlechterung der Ernährung durch den Wegfall regelmäßiger Mahlzeiten)
- Wegfall von Aktivitäten außerhalb der eigenen vier Wände (sozialer Rückzug, Bewegungsmangel)
- Erhöhter Medienkonsum insbesondere der Kinder
- Veränderte Tages- und Wochenstruktur (beeinflusst beispielsweise den Tag-Nachtrhythmus und den Schlaf-Wach-Rhythmus)
- Homeoffice (sofern möglich) und Homeschooling (bei schulpflichtigen Kindern) – mangelnde technische und räumliche Voraussetzungen, wie fehlender oder instabiler Internetzugang, Drucker, Computer, Schreibtisch etc. und veränderte Nutzung des Wohnraums mit gleichzeitigem Mangel an Ruhezonen und Rückzugsorten
- Rund-um-die-Uhr-Betreuung zu Hause (bei jüngeren Kindern)
- Anpassungen bei der Haushaltsführung (Waschen, Kochen, Einkaufen ggf. nicht mehr zu denselben Zeiten möglich, wie vorher)
- Arbeitslosigkeit (durch Betriebsschließungen); Jobsuche
- Verschlechterung der finanziellen Situation beispielsweise durch Arbeitslosigkeit
- Beachten und Einhalten der pandemiebedingten Regeln/Hygienemaßnahmen
- Infizierung mit dem Corona-Virus, zum Teil schwere Krankheitsverläufe

Diese Veränderungen beeinflussten sich nicht nur gegenseitig, sie konnten einerseits neue Probleme schaffen und andererseits bestehende Konflikte verstärken. Die pandemiebedingten Veränderungen zeigten sich in sämtlichen Lebensbereichen. Der Tagesablauf, das Arbeitsleben, das Zusammenleben, die Haushaltsführung, die zwischenmenschlichen Beziehungen und die Gesundheit wurden starken Veränderungen und Belastungen ausgesetzt. Sowohl die Fachkräfte der SPFH und die zu betreuenden Familien waren davon betroffen. Daher ist davon auszugehen, dass auch die Familienpflege die Auswirkungen der Pandemie in ähnlicher Weise erlebt hat.

---

## 3 Auswirkungen der Corona-Pandemie

---

### i

#### Eckdaten der Erhebungen

Die Ergebnisse der **Einrichtungsbefragung** basieren auf 18 abgeschlossenen Fragebögen, die von Leitungen/Ansprechpersonen in der Familienpflege bearbeitet wurden. Die Einrichtungen befinden sich fast zur Hälfte jeweils im städtischen Raum und zur anderen Hälfte im ländlichen (7 bzw. 9 von 18). Ein Drittel der Einrichtungen hat ihren Sitz in einer Großstadt (6 von 18), acht sind in Mittelstädten verortet und eine in einer Kleinstadt. Die Familienpflegedienste, die sich an der Befragung beteiligten, befinden sich überwiegend in Trägerschaft der Caritas. Die meisten Einrichtungen haben im Jahr 2021 Fördermittel des Landes zur Förderung von Leitstellen der Familienpflege erhalten (15 von 18). Die Regierungsbezirke, in denen die Einrichtungen ihre Leistungen anbieten, sind in etwa gleich stark vertreten.

Zusätzlich zu dieser Befragung wurden **qualitative Untersuchungsmethoden** eingesetzt. Im Rahmen von Fachgesprächen und Fokusgruppen wurden die Themen der Anschluss-evaluation vertieft und eingeordnet.

### 3.1 Technische Ausstattung

Die Ergebnisse der Einrichtungsbefragung zeigen, dass die Pandemie zu Veränderungen der technischen Ausstattung in der Familienpflege geführt hat. Jeweils knapp ein Drittel bis etwas mehr als der Hälfte der Familienpflegestellen gibt Veränderungen der technischen Ausstattung seit Beginn der Corona-Pandemie an. Am häufigsten zeigt sich eine Veränderung bei mobilen Endgeräten für Tätigkeiten außerhalb der Einrichtungen, zehn Familienpflegestellen haben die Verfügbarkeit neu geschaffen oder ausgebaut. Ähnlich hat sich die Verfügbarkeit adäquater Hardware für digitales Arbeiten insgesamt, z. B. PCs, Laptops und Tablets, in einem Teil der Pflegedienste verbessert. Die Software für digitales Arbeiten dagegen (z. B. zu Verwaltungs-, Dokumentations-, Abrechnungs- und Kommunikationszwecken) ist in mehr als der Hälfte der Einrichtungen unverändert geblieben (12 von 18) (Abbildung 1).

Dass es bei der Hardware gegenüber der Software häufiger Veränderungen gegeben hat, ließe sich beispielsweise darauf zurückführen, dass die Familienpflege weiterhin die Erreichbarkeit ihrer Fachkräfte trotz der Kontaktbeschränkungen für die Familien gewährleisten musste. Wohingegen sich in der Abwicklung von Verwaltungsabläufen und bei der Falldokumentation durch die Pandemie gegebenenfalls weniger verändert hat.

Zu den Hintergründen dieser Veränderungen liefern die qualitativen Ergebnisse nähere Informationen. Diesen Ergebnissen zufolge habe die Pandemie dazu geführt, dass es in dieser Zeit leichter war an Mittel für technische Ausstattung zu kommen. Einige Dienste hätten diese Möglichkeit genutzt, um beispielsweise Laptops anzuschaffen. Es wurde berichtet, dass in manchen

Einrichtungen zum Teil schon vor der Pandemie mit Tablets gearbeitet und im Zuge der Pandemie weiter aufgerüstet wurde. In einigen Familienpflegestellen hätten die Familienpflegerinnen und -pfleger schon vorher sehr digital gearbeitet. Gerade während der Pandemie sei es gut gewesen, die Möglichkeit zur digitalen Kommunikation zu haben. So sei man in der Lage gewesen den Kontakt auch während der Abstandsregelungen oder im Quarantänefall zu halten, Fragen seien schnell und einfach zu klären gewesen.

Die leichten pandemiebedingten Verbesserungen der technischen Ausstattung könnten jedoch nur vorübergehend gewesen sein. Darauf deuten die Ergebnisse aus den Gesprächen mit Vertretungen der Spitzenverbände und Leitungen zusätzlich hin. Aktuell sei es wieder schwieriger geworden, entsprechende Finanzierung zu erhalten. Die Jugendämter seien sehr zurückhaltend aufgrund der Haushaltssicherung.

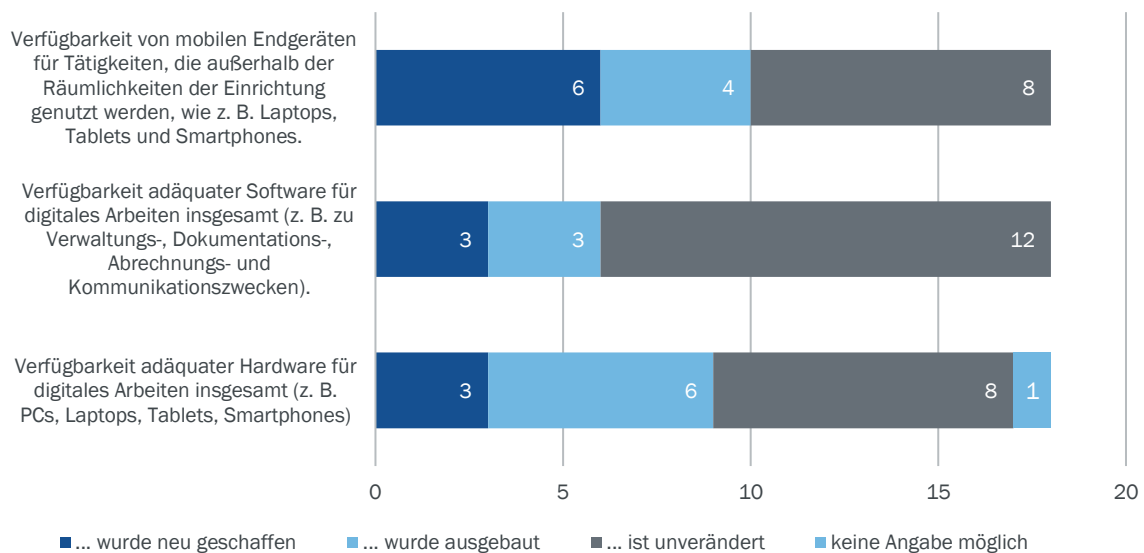
Insgesamt scheint die Pandemie zwar keine umfassenden Veränderungen der technischen Ausstattung in der Familienpflege bewirkt zu haben, einige Einrichtungen haben jedoch durchaus Anpassungen vorgenommen.

**Abbildung 1: Veränderungen der technischen Ausstattung seit Beginn der Corona-Pandemie**

absolute Zahlen

Frage: „Inwiefern hat sich in Ihrer Einrichtung die technische Ausstattung für den Einsatz in der Familienpflege seit Beginn der Corona-Pandemie verändert?“

Die technische Ausstattung seit 2019 mit Blick auf die ...



Quelle: Evaluation der Familienpflege (2023). Online-Befragung der Familienpflegestellen des Landes Nordrhein-Westfalen. Eigene Berechnungen, n=18.

**3.2 Öffentlichkeitsarbeit**

In der Öffentlichkeitsarbeit haben sich seit der Pandemie bei den meisten Einrichtungen kaum Veränderungen ergeben. Ein Blick auf Veränderungen speziell im digitalen Bereich zeigt, dass bei Sozialen Medien noch am häufigsten Anpassungen zu erkennen sind. Eine Einrichtung hat sich hier

gänzlich neu aufgestellt, sechs weitere Einrichtungen haben ihre bisherigen Aktivitäten intensiviert. Ebenso häufig ist die bisherige (Nicht-)Aktivität jedoch gleichgeblieben. Auch die Öffentlichkeitsarbeit über die eigene Webseite wurde nur in einzelnen Fällen intensiviert.

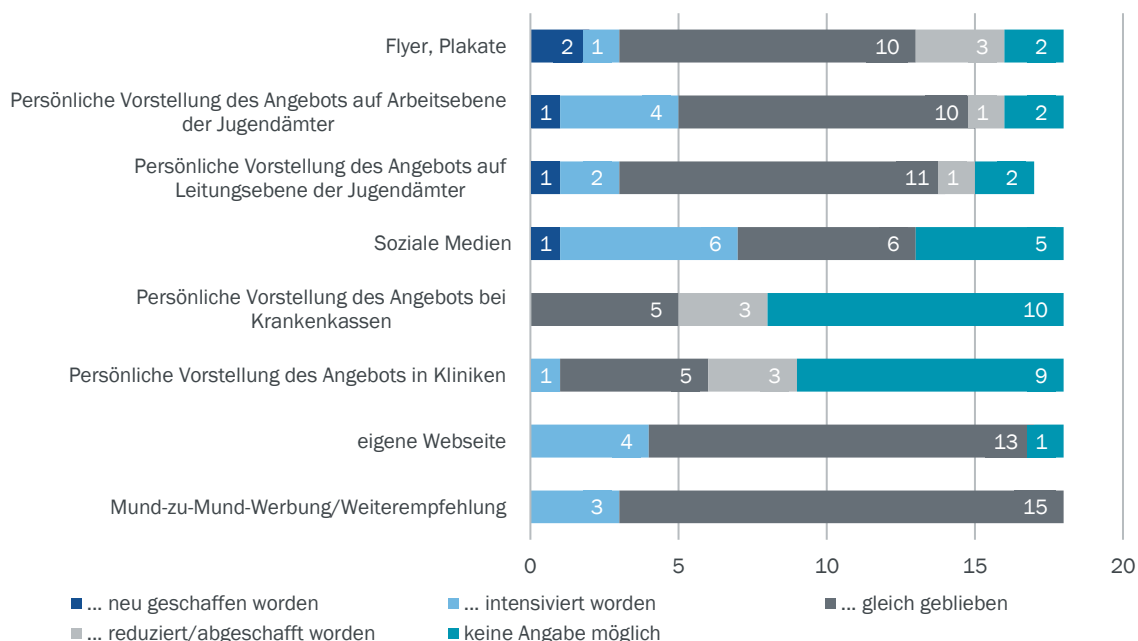
Die vorangegangene Evaluation hat mit einer umfassenden Befragung von Familien in NRW gezeigt, dass die Suche nach Informationen im Internet eine hohe Relevanz hat. 74 Prozent der befragten Eltern gaben an, dass sie sich dort informieren (Prognos 2020). Damit hat die Sichtbarkeit im digitalen Raum grundsätzlich auch Bedeutung für die Familienpflege. Da sich die Leistungen der Familienpflege an Familien in (akuten) Notsituationen richten, ist eine aktive Bewerbung zwar von geringerer Relevanz als bei anderen familienunterstützenden Leistungen. Jedoch können Familien davon profitieren, wenn sie bereits vor einer eintretenden Notlage die Angebote kennen und im Einsetzen einer solchen Situation schnell und unkompliziert die richtigen Anlaufstellen und Leistungen finden.

Zusammengefasst hat die Pandemie keinen Digitalisierungsschub im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit ausgelöst, allerdings haben einige Einrichtungen bereits bestehende digitale Aktivitäten intensiviert.

**Abbildung 2: Veränderungen der Öffentlichkeitsarbeit seit Beginn der Corona-Pandemie**

absolute Zahlen

Frage: „Inwieweit hat sich Ihre Öffentlichkeitsarbeit seit der Corona-Pandemie verändert?“



Quelle: Evaluation der Familienpflege (2023). Online-Befragung der Familienpflegestellen des Landes Nordrhein-Westfalen. Eigene Berechnungen, n=18.

## **4** Digitales Arbeiten in der Familienpflege

---

### **4.1** Rahmenbedingungen in den Einrichtungen

Das digitale Arbeiten spielte in der Familienpflege bislang kaum eine Rolle. Die Arbeit der Familienpflegekräfte zeichnet sich gerade durch die unmittelbare und haushaltsnahe Unterstützung von Familien aus. Die Arbeit in der Familienpflege lässt sich damit, ähnlich wie andere soziale und pflegerische Tätigkeiten, nicht in den digitalen Raum verlagern, sondern erfordert die Arbeit vor Ort in den Familien. Damit sind die Spielräume für die Digitalisierung in der Familienpflege begrenzt. Zu prüfen ist allerdings, wo dennoch Chancen bestehen, durch eine weitere Digitalisierung der Kommunikation und Verwaltung die Abläufe in der Familienpflege zu unterstützen und die Familienpflegekräfte zu entlasten.

Das nachfolgende Kapitel beschreibt zunächst den jeweiligen Stand der Digitalisierung in den verschiedenen Bereichen der Familienpflege. Darauf aufbauend wird genauer betrachtet, wo sich Potenziale für das digitale Arbeiten in der Familienpflege identifizieren lassen und welche Einschränkungen dabei unter Umständen zu beachten sind.

#### 4.1.1 Technische Ausstattung

In den meisten Familienpflegestellen (15 von 18) werden den Fachkräften zumindest teilweise mobile Endgeräte, wie z. B. Laptops, Tablets und Smartphones bei Bedarf zur Verfügung gestellt. Dementsprechend gering fällt die Anzahl der Familienpflegestellen aus, die angeben, dass ihre Fachkräfte (eher) private Geräte zur Erledigung ihrer Arbeit nutzen (4 von 18). Auf jeweils mehr als die Hälfte der Familienpflegestellen trifft es (eher) zu, dass eine adäquate technische Ausstattung für digitales Arbeiten vorhanden ist (12 bzw. 14 von 18). Ähnlich sieht es auch für die Ausstattung mit Software aus (Abbildung 3).

Ergänzen und einordnen lässt sich dieser Befund unter Rückgriff auf die qualitativen Erhebungen. Auch vor der Pandemie hat sich kein einheitliches Bild zur technischen Ausstattung ergeben, vielmehr unterschieden sich die einzelnen Familienpflegedienste zum Teil deutlich. So standen den Mitarbeitenden in einigen Einrichtungen auch schon vor Corona (mobile) Endgeräte zur Verfügung und wurden entsprechend für die Arbeit in den Familien, von unterwegs und in den Einrichtungen genutzt. In anderen Diensten überwiegt, insbesondere in der Verwaltung und Dokumentation, noch die Arbeit an fest installierten Geräten in der Einrichtung sowie teils auf Papier. Auch nach der Pandemie sind nach Aussagen der an den Gesprächen teilnehmenden Leitungen und Spitzenvertretungen, noch nicht alle Dienste so gut ausgestattet, dass allen Mitarbeitenden eigene (mobile) Endgeräte zur Verfügung stünden. Bei Handys sei die Verbreitung etwas höher, Laptops gebe es teils nicht für alle Mitarbeitenden. Hier wird durchaus noch Bedarf für weitere Ausstattung gesehen. Es wird allerdings auch darauf hingewiesen, dass dies durchaus von Dienst zu Dienst und von Träger zu Träger verschieden sei. Zudem wird thematisiert, dass die Dienste nicht nur die technische Ausstattung benötigen, sondern auch deren Einrichtung und Wartung sichergestellt sein müsse. Hier seien die Träger unterschiedlich gut ausgestattet und würden unterschiedlich gut Unterstützung bieten können. Die Verfügbarkeit von Technik für die Familienpflegekräfte sei damit nicht rein eine Frage der Anzahl an Geräten, sondern auch, wie gut die technischen Trägerinfrastrukturen seien, die den Diensten zur Verfügung stünden.

Von den Einrichtungen, die von der Anschaffung von bzw. Ausstattung mit (mobilen) Endgeräten berichten, seien die Mitarbeitenden mehrheitlich froh über diese Ausstattung. Es erleichtere die Flexibilität. Die Mitarbeitenden könnten sich die Arbeitszeiten freier einteilen und auch im Homeoffice dokumentieren. Dies erleichtere zudem die Vereinbarkeit von Beruf und Familie. Dies ist insofern auch von hoher Bedeutung, als dass die Familienpflege häufig in den Randzeiten stattfindet – Familienpflegekräfte unterstützen etwa am Morgen, um bei dem Frühstück der Kinder zu unterstützen und dann nach der Schule und am Abend, wenn es um das Einkaufen und Kochen geht. Dadurch arbeiten die Familienpflegekräfte häufig zu Zeiten, in denen in der eigenen Familie Betreuungsaufgaben anfallen. Die Möglichkeit, gewisse Aufgaben auch mobil und zuhause zu erledigen, kann damit in einem gewissen Rahmen zu einer Entlastung beitragen. Die Familienpflegekräfte müssen etwa nach einem Einsatz nicht vor Ort im Pflegedienst arbeiten, sondern können diese Arbeit flexibler an ihrer eigenen privaten Situation ausrichten. An dieser Stelle zeigt sich, dass es für die Tätigkeit der Dokumentation digitales Potenzial gibt. Zwar deuteten die bisherigen Erkenntnisse an, dass Homeoffice für den großen Teil der Arbeit mit Familien im häuslichen Umfeld keine Option ist (Kapitel 2), jedoch scheint es andere Bereiche (z. B. Dokumentation) zu geben, in denen Homeoffice bereits zum Einsatz kommt.

Aus den Fachgesprächen geht noch ein weiteres Potenzial hervor, welches die Familienpflegedienste mit einer besseren technischen Ausstattung verbinden. Nicht nur für die Arbeit der Familienpflegekräfte selbst, etwa bei der Dokumentation, können technische Geräte perspektivisch (stärker) eingesetzt werden. Auch für die Arbeit in und mit den Familien zeigen sich Einsatzzwecke, die zum Teil bereits in einzelnen Diensten genutzt werden. Als Beispiel wurde etwa genannt, dass die Familienpflegekraft mit den Familien auf digitalem Weg kommuniziert, etwa per (Video-)Chat, und so die aktuelle Situation in der Familie überprüfen kann. So kann es sein, dass die Familienpflegekraft vor Ort mit einer Mutter oder einem Vater bespricht, wie ein gesunder Einkauf aussehen kann. Per Video kann sich die Familienpflegekraft nach dem Einkauf zeigen lassen, wie die Familie mit dieser Aufgabe umgegangen ist, ohne ein weiteres Mal zwingend vor Ort präsent sein zu müssen. Mobile Endgeräte können außerdem den Familienpflegekräften ermöglichen, die Familien vor Ort bei digitalen Aufgaben zu unterstützen. So könnten sie den Familien am Smartphone oder Tablet zeigen, wie man nach einer Wohnung sucht oder wie sie sich eine Übersicht über ihre Finanzen verschaffen und diese pflegen können. Auch bei der Suche im Internet nach Unterstützungsangeboten in der Nähe, wie Kinderärzten, Müttercafés etc., könnten Familienpflegekräfte unterstützen und wären dabei nicht auf eine vorhandene Ausstattung in den Familien angewiesen. Für derartige Zwecke sei technische Ausstattung sehr hilfreich.

In den Gesprächen werden solche Potenziale allerdings auch eingeschränkt. Eine digitale Begleitung von Familien eigne sich nicht in jedem Fall, sondern sei unter anderem von dem Unterstützungsbedarf abhängig. Einige Familien bräuchten die persönliche Begleitung, manche Aufgaben ließen sich aus der Ferne nicht überprüfen. Ein virtueller „Check-in“ könne in einigen Fällen helfen, die Familien schrittweise wieder an eine Haushaltsführung ohne die Familienpflege zu gewöhnen. Davor hat jedoch häufig bereits ein längerer Prozess stattgefunden, in dem sich die Familienpflegekraft und die Familie aufeinander eingestellt und ein Vertrauensverhältnis aufgebaut haben.

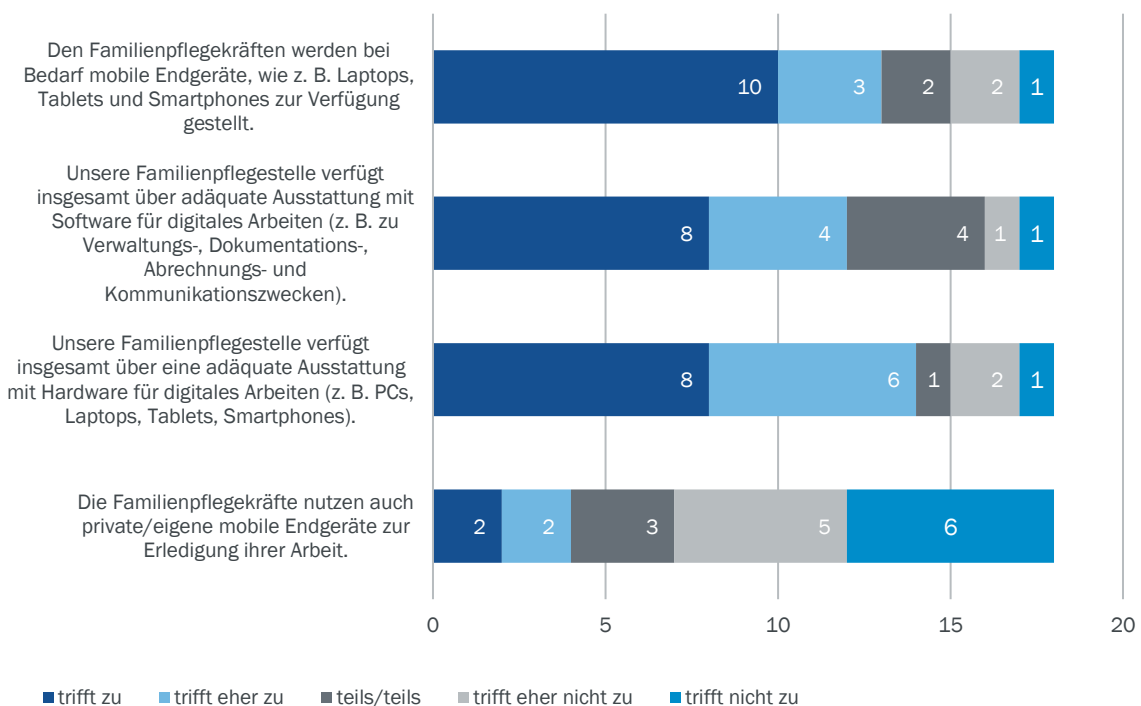
An dieser Stelle sei auch auf mögliche Nachteile verwiesen, die die Ausstattung mit Geräten, wie Smartphones, mit sich bringen kann. Im Rahmen der qualitativen Gespräche wurde geäußert, dass es teils zu Abgrenzungsproblemen kommen kann, wenn die Technik eine quasi grenzenlose Erreichbarkeit ermöglicht. Damit besteht die Möglichkeit, aber auch das Risiko, dass Familien sich auch außerhalb der Arbeitszeiten melden. Mitarbeitende würden dann vielleicht noch außerhalb der Dienstzeiten auf das Handy schauen oder Fragen beantworten. Dies kann zu Stress führen oder auch den Eindruck erwecken, die Familienpflegekraft müsse ständig erreichbar sein. Ein Dienst habe für diese Fälle interne Absprachen getroffen, um einer Entgrenzung von Arbeitszeit

und Freizeit vorzubeugen. Die Beantwortung von Nachrichten außerhalb der Arbeitszeiten soll sich dazu auf Einzelfälle beschränken. Wird zum Beispiel ein Termin für den nächsten Morgen noch am Abend abgesagt, könne man die Nachricht lesen, müsse aber nicht reagieren. Viele Mitarbeitende seien inzwischen in der Lage, dies positiv für sich nutzen und hätten einen guten Weg für den Einsatz der digitalen Möglichkeiten gefunden.

**Abbildung 3: Technische Ausstattung in Familienpflegestellen**

absolute Zahlen

Frage: „Im Folgenden möchten wir mehr über die technische Ausstattung erfahren, die Ihnen und den Mitarbeitenden Ihrer Familienpflegestelle zur Verfügung steht. Inwieweit treffen die folgenden Aussagen zu?“



Quelle: Evaluation der Familienpflege (2023). Online-Befragung der Familienpflegestellen des Landes Nordrhein-Westfalen. Eigene Berechnungen, n=18.

4.1.2 Einstellungen gegenüber der Digitalisierung

Mehr als die Hälfte der Einrichtungsleitungen (15) stimmt der Aussage mindestens teilweise zu, dass sich die Familienpflegekräfte durch die Einschränkungen im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie neue digitale Kompetenzen zur Erledigung ihrer Arbeit aneignen mussten. Hier zeigt sich der Einfluss durch die Pandemie und die damit einhergehende Ausweitung der technischen Ausstattung in den Einrichtungen. Ebenfalls 15 von 18 Familienpflegestellen sehen mindestens zum Teil eine neue Herausforderung für die Arbeit der Familienpflege im digitalen Wandel. Dazu passt, dass die Einrichtungsleitungen mehrheitlich (13 von 18) (eher) zustimmen, die Familienpflege werde insgesamt offener für den Einsatz digitaler Unterstützungsangebote für die Arbeit mit den Familien. Hingegen etwas weniger überzeugt zeigen sich die Einrichtungsleitungen in Bezug auf die Offenheit der Fachkräfte, die Möglichkeiten der Digitalisierung zu nutzen und in ihre

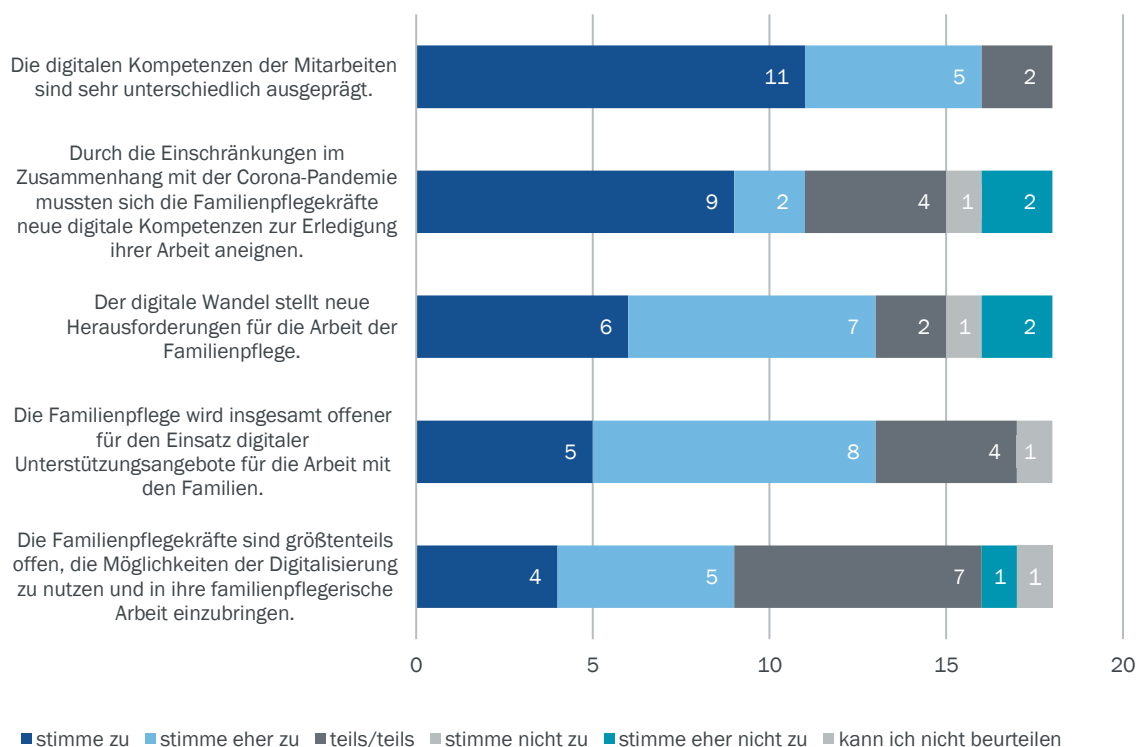


familienpflegerische Arbeit einzubringen. Die Hälfte der Familienpflegestellen (9 von 18) stimmt dieser Aussage (eher) zu, sieben stimmen dem teilweise zu (Abbildung 4). Bei dieser Einschätzung dürfte allerdings vermutlich auch eine Rolle spielen, dass es sich hierbei um neue und ungewohnte Ansätze für die Familienpflege handelt und die Familienpflegekräfte entsprechend wenig Erfahrungen mitbringen.

**Abbildung 4: Stand der Digitalisierung in Familienpflegestellen**

absolute Zahlen

Frage: „Wie bewerten Sie insgesamt den Stand der Digitalisierung in Ihrem Familienpflegedienst?“



Quelle: Evaluation der Familienpflege (2023). Online-Befragung der Familienpflegestellen des Landes Nordrhein-Westfalen. Eigene Berechnungen, n=18.

#### 4.1.3 Digitale Kompetenzen der Fachkräfte

Fast alle Familienpflegestellen geben an, dass die digitalen Kompetenzen der Mitarbeitenden sehr unterschiedlich ausgeprägt sind (16 von 18) (Abbildung 4). Es ist daher davon auszugehen, dass die digitalen Kompetenzen der Fachkräfte in der Familienpflege nicht nur innerhalb einer Einrichtung, sondern auch zwischen den Einrichtungen variieren. Ein Blick auf die digitalen Kompetenzen der Fachkräfte gibt Aufschluss. Für den Einsatz digitaler Kommunikationstools wird der Wissensstand der Fachkräfte mehrheitlich als (eher) hoch eingeschätzt (11 von 18), weitere sechs Einrichtungsleitungen betrachten ihn zumindest als in Teilen vorhanden. Etwas seltener werden die Kompetenzen im Umgang mit datenschutzrechtlichen Fragestellungen in der Kommunikation mit den Familien als (eher) hoch bewertet (9 von 18). Die digitalen Kompetenzen für den Einsatz digitaler

Verwaltungslösungen werden insgesamt schlechter bewertet. Diese schätzen die Einrichtungsleitungen sogar in einem Drittel der Fälle (6 von 18) als (eher) gering ein (Abbildung 5).

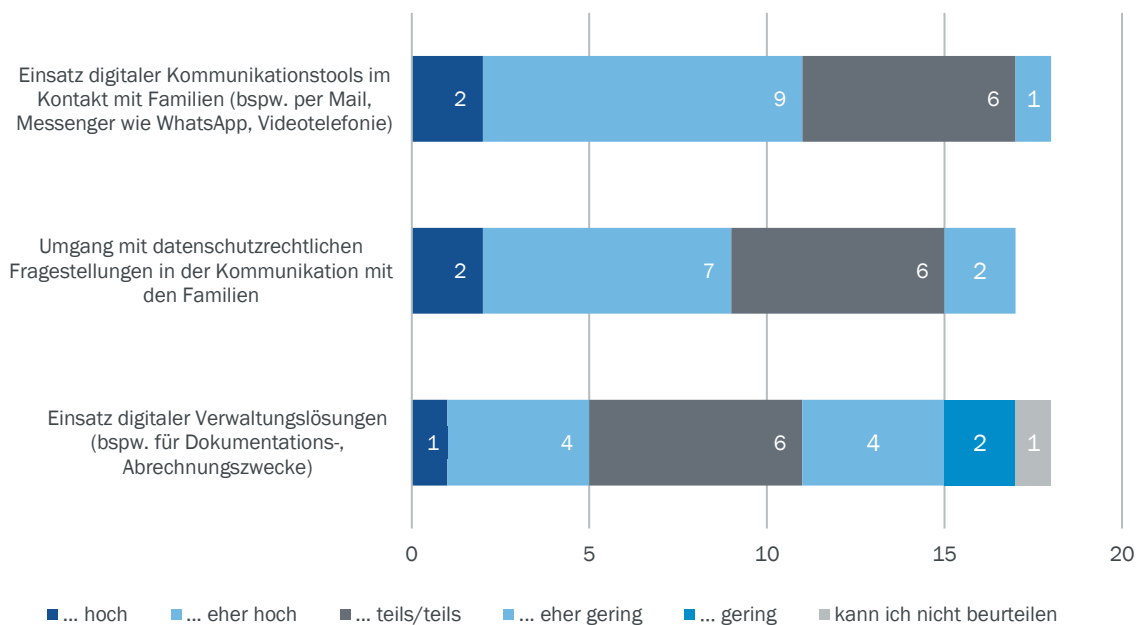
Auch in den Fachgesprächen wurde geschildert, dass es mehr oder weniger technikaffine Mitarbeitende in den Familienpflegediensten gibt. Einigen fällt der Umgang mit digitalem leichter, diese probieren gerne neue Einsatzzwecke aus und nutzen die vorhandenen Möglichkeiten. Andere seien zurückhaltender und schätzten gerade die praktische Arbeit vor Ort in den Familien. Digitales Know-How spielt dort weniger eine Rolle.

**Abbildung 5: Digitale Kompetenzen der Fachkräfte**

absolute Zahlen

Frage: „Wie schätzen Sie den derzeitigen Wissensstand bzw. das digitale „Know-How“ der Familienpflegekräfte in den folgenden Bereichen ein?“

Der Wissensstand ist ...



Quelle: Evaluation der Familienpflege (2023). Online-Befragung der Familienpflegestellten des Landes Nordrhein-Westfalen. Eigene Berechnungen, n=18.

Entsprechend der Einschätzung des Wissensstandes fällt auch der Qualifizierungsbedarf aus Sicht der Einrichtungsleitungen für den Umgang mit digitalen Verwaltungslösungen am höchsten aus. Die Hälfte der Einrichtungen (9 von 18) gibt (eher) hohen Qualifizierungsbedarf an. Für den Umgang mit digitalen Kommunikationstools ist der Qualifizierungsbedarf am geringsten. Auch für datenschutzrechtliche Fragestellungen fällt der Qualifizierungsbedarf seltener (eher) hoch aus (5 von 18). Fünf bis sieben Einrichtungsleitungen geben jedoch immerhin teilweise Qualifizierungsbedarf für die beiden letztgenannten Bereiche an (Abbildung 6).

Die Einrichtungen bewerten die Qualifizierung ihrer Mitarbeitenden jeweils sehr unterschiedlich. Das kann daran liegen, dass die technische Ausstattung in den Einrichtungen unterschiedlich ausfällt. Damit sind auch die Berührungspunkte der einzelnen Fachkräfte mit digitalem Arbeiten

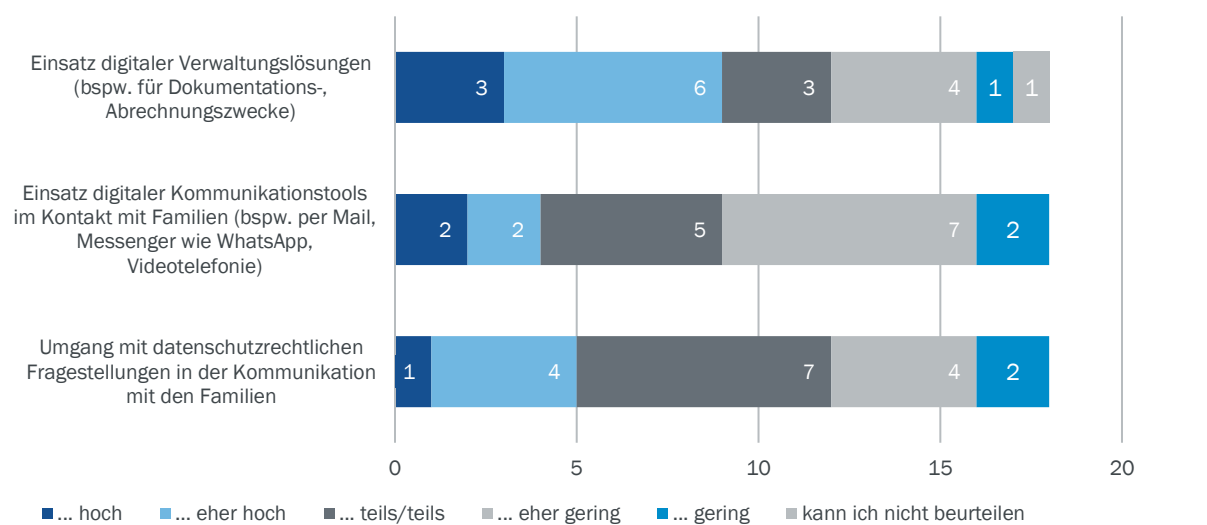
verschieden. Zukünftig könnte der Qualifizierungsbedarf steigen, wenn digitales Arbeiten zunimmt. Beispielsweise berichtet eine Einrichtung in der Online-Befragung, dass das digitale Arbeiten ein hohes Maß an Kompetenz bzw. Bereitschaft der einzelnen Familienpflegekräfte erfordere. Das technische Know-how der Mitarbeitenden werde vorausgesetzt, ohne dass sich diese Entwicklung etwa im Bereich der Ausbildung abbildet. In der Ausbildung in den Fachseminaren spielen digitale Ansätze und digitales Arbeiten nach Auskunft der Gesprächsteilnehmerinnen bisher keine Rolle.

**Abbildung 6: Qualifizierungsbedarf der Fachkräfte**

absolute Zahlen

Frage: „Wie schätzen Sie den derzeitigen Qualifizierungsbedarf der Familienpflegekräfte ein?“

Der Qualifizierungsbedarf ist ...



Quelle: Evaluation der Familienpflege (2023). Online-Befragung der Familienpflegestellen des Landes Nordrhein-Westfalen. Eigene Berechnungen, n=18.

4.1.4 Digitale Kommunikationswege

Dass der Wissensstand im Umgang mit digitalen Kommunikationstools am höchsten und der Qualifizierungsbedarf entsprechend gering eingeschätzt wird, liegt vermutlich daran, dass die meisten Fachkräfte bereits über digitale Kommunikationswege mit den Familien kommunizieren. Wir haben die Einrichtungsleitungen gefragt, ob ihre Familienpflegekräfte zur Kommunikation mit den Familien (auch) digitale Kommunikationswege nutzen. Fast alle Familienpflegestellen (16 von 18) bestätigen die Nutzung digitaler Kommunikationswege (ohne Abbildung).

Um hierzu ausführliche Informationen zu erhalten, wurden die sechzehn Einrichtungen, in denen die Familienpflegekräfte zur Kommunikation mit den Familien (auch) digitale Kommunikationswege nutzen, gefragt, für welche Anwendungsfälle sie dies tun. Die Befragten konnten jeweils auswählen, welche digitalen Kommunikationswege sie genau für die jeweiligen **Anwendungsfälle** nutzen (Mailverkehr, Chat- und/oder Sprachnachrichten und/oder Videotelefonie oder keines davon). Sie hatten die Möglichkeit, jeweils Mehrfachangaben zu machen.

Für die **Beratung von Familien, die Unterstützung suchen**, geben jeweils elf von sechzehn Einrichtungen an, dass sie dies per Mail und Chat- und/oder Sprachnachrichten tun. In sechs Fällen findet auch Videotelefonie statt. Drei Einrichtungen nutzen keine dieser Möglichkeiten. Für Beratungsgespräche scheinen somit bereits mehrfach digitale Möglichkeiten für die Familien zur Verfügung zu stehen. Da für diese Tätigkeit nicht zwingend direkter sozialer Kontakt notwendig ist, erscheint es durchaus plausibel, dass hier digitale Kommunikationswege genutzt werden.

Die **Erstbesuche bzw. das Kennenlernen** der Familien findet jeweils lediglich in einer Einrichtung (auch) digital (Mail, Chat- und/oder Sprachnachrichten, Videotelefonie) statt. Grundsätzlich ist demnach auch ein digitaler Erstbesuch/Kennenlernen vorstellbar, bzw. in bestimmten Situationen möglich. Interessant wäre es, zu erfahren, wie ein Erstbesuch/Kennenlernen per Mail bzw. Chat- und/oder Sprachnachrichten erfolgen kann. In den Fachgesprächen wurde dazu berichtet, dass bei dem ersten Kontakt zu der Familienpflege bspw. ein Videotelefonat eine Hürde darstellen könnte, weil möglicherweise seitens der Familie Hemmungen bestehen, einer fremden Person Bilder der Wohnsituation zu zeigen. Dementsprechend wichtig sei der Besuch vor Ort, um eine Vertrauensbeziehung aufbauen zu können. Der Anspruch auf Präsenztermine bestehe auch seitens der Jugendämter, denn in den Leistungsvereinbarungen sei die Präsenz in den Familien vorgegeben. Während der Pandemie und bestehender Kontaktbeschränkungen sei dieser Grundsatz von einigen Jugendämtern etwas flexibler gehandhabt worden. Nach Aufhebung der Maßnahmen werde wieder verstärkt darauf geachtet, dass die Unterstützung vor Ort in den Familien stattfindet.

**Follow-up-Besuche/Stippvisiten** finden in einzelnen Fällen digital statt. Laut Angaben aus der Fokusgruppe bzw. dem Gesprächskreis gehören Follow-up-Besuche und Stippvisiten zu den Anwendungsfällen, die digital zum Teil sogar unkomplizierter seien als vor Ort Besuche. Über diesen Weg ließen sich Familien längerfristig begleiten, einzelne Termine könne die Fachkraft per Videotelefonie machen. Fragen wie z. B. „Wie machst du die Wäsche?“, „Was kommt auf die Einkaufsliste?“ oder „Wie sieht der Kühlschrank aus?“ ließen sich digital gut klären. Auch der Kontakt ließe sich gut über WhatsApp für die weitere Begleitung halten. Dementsprechend fallen auch die Ergebnisse zum **Kontakthalten mit den Familien** aus. Dies läuft in einzelnen Fällen (auch) per Mail und/oder Videotelefonie, dafür relativ häufig (13 von 16) (auch) per Chat- und Sprachnachrichten. Allerdings gibt es auch hier Einrichtungen, bei denen das Kontakthalten nicht digital stattfindet. Hierzu berichten die Fokusgruppe bzw. der Gesprächskreis, dass die Pandemie hier einen gewissen Schub gegeben habe, aber eher aus der Notwendigkeit heraus. Dies habe dann dazu geführt, dass eher auch mal digital der Kontakt gehalten wurde, auch zur Kontrolle, beispielsweise über die Videofunktion. Diese Lösung sei nur „Second Best“ und habe sich in dem (schon eher geringen) Umfang nach Wegfall der Kontaktbeschränkungen nicht gehalten. Hier sei keine nachhaltige Veränderung zu verzeichnen.

**Anleitungen und Erläuterungen zur besseren Organisation des Haushalts** findet nur in vier Einrichtungen per Chat- und Sprachnachrichten statt. Die meisten Einrichtungen (12 von 16) machen hier von digitalen Lösungen keinen Gebrauch. Videotelefonie und Mail kommen hier gar nicht zum Einsatz. Zumindest aber gibt es Einrichtungen, die hier (auch) digital aktiv sind. Aus den qualitativen Erhebungen wissen wir, dass sich Anleitungen für Familien potenziell für digitale Umsetzung eignen. Anleitungen ließen sich zum Teil auch aus der Ferne geben, beispielsweise per Chat (z. B. Video- und/oder Fotoanleitungen). Dies trifft somit gleichermaßen auf **Anleitungen/Erläuterungen zur besseren Versorgung der Kinder** zu. Diese werden manchmal (auch) digital gegeben, dann per Chat-/Sprachnachrichten (4 von 16). Lediglich eine Einrichtung nennt den Mailverkehr, Videotelefonie kommt gar nicht vor. Ergänzend zu diesen Ergebnissen berichtet eine der Einrichtungen in den offenen Angaben, dass digitale Kommunikationswege vor allem dann funktionieren würden, wenn kleine organisatorische Dinge abzustimmen seien – dann könne in allen aufgeführten Bereichen digitale Kommunikation erfolgen und eine gute Ergänzung sein.

Übertragen auf die beiden letzten abgefragten Anwendungsfälle erklärt sich, dass auch hier die Einrichtungen selten (auch) digitale Kommunikationswege nennen. Die **Unterstützung in Fragen der Erziehung/Beantworten von Erziehungsfragen** leisten einzelne Einrichtungen auch per Mail und Chat- bzw. Sprachnachrichten, per Videotelefonie gar nicht. **Pädagogische Unterstützung zur Stabilisierung des familiären Zusammenhalts** findet in fast keiner Einrichtung (auch) digital statt, 14 von 16 Einrichtungen nutzen keine der genannten Möglichkeiten. Videotelefonie wird einmal genannt, die anderen beiden Kommunikationswege jeweils zweimal. Je nach Frage, Thema oder Klärungsbedarf der Familien, aber auch abhängig davon wie umfangreich das Anliegen ist, scheinen hin und wieder (auch) digitale Kommunikationswege möglich zu sein.

Darüber hinaus wurden von einer Einrichtung weitere Anwendungsfälle genannt, in denen (auch) digitale Kommunikationswege genutzt werden. Eine Einrichtung berichtet, dass Terminvereinbarungen, Hilfeplangespräche und Krisengespräche digital erfolgen können. Die qualitativen Erhebungen enthalten darüber hinaus den Hinweis, dass bei den Kasseneinsätzen, wo Jemand in der Familie ersetzt werden müsse, kein Potenzial für Digitalisierung bestehe. Für andere Bereiche sei es eher möglich. Auch Helferkonferenzen ließen sich inzwischen digital gut umsetzen.

Chat- und Sprachnachrichten werden über alle Anwendungsfälle hinweg vergleichsweise häufig angegeben. Die qualitativen Erhebungen deuten an, dass insbesondere WhatsApp (vermutlich auch schon vor der Pandemie) häufig genutzt worden ist, um mit den Familien zu kommunizieren. Die Mitarbeitenden würden dazu angehalten, möglichst datenschutzsichere Messenger einzusetzen, allerdings bestehe unter den Mitarbeitenden die Sorge, die Familien dann zu verlieren. Datenschutzsichere Kommunikation sei mit Familien immer auch mal ein Thema, WhatsApp sei schwierig. Einige Mitarbeitende würden andere Messengerdienste mit Ende-zu-Ende-Verschlüsselung, wie beispielsweise Signal, nutzen. Diese müsse dann aber extra von Familien heruntergeladen werden, was aber nicht alle Familien machen würden. Mancherorts gebe es Einrichtungen mit Regelungen, welche Apps installiert werden dürfen.

#### 4.1.5 Digitale Vorgänge und Tätigkeiten in Verwaltung, Dokumentation und Co.

Digitale Tätigkeiten der Verwaltung (z. B. über Dokumentations-, Abrechnungssysteme, Mailverkehr) scheinen den Ergebnissen dieser Befragung zufolge unter den Mitarbeitenden etwas weniger verbreitet als digitale Kommunikationswege in der Arbeit mit den Familien. Etwas mehr als die Hälfte der Einrichtungen bejaht, dass die Mitarbeitenden mit Blick auf verwaltungsbezogene Tätigkeiten (auch) digitale Vorgänge ausüben (11 von 18) (ohne Abbildung). Im Rahmen der Online-Befragung wurde danach gefragt, welche konkreten Vorgänge und Tätigkeiten bereits digital durchgeführt werden.

Das Schreiben von Berichten sowie die Falldokumentation finden am häufigsten vollständig oder überwiegend digital statt, in sieben bzw. neun von elf Fällen. Die befragten Einrichtungen berichten, dass die Dokumentation durch die Digitalisierung mit entsprechender Ausstattung und Einarbeitung erleichtert werde, vor allem ließe sich Zeit sparen. Daraus ergibt sich das Potenzial, diejenigen Einrichtungen, die bislang noch gar nicht digital dokumentieren, durch die Einführung digitaler Dokumentation (zeitlich) zu entlasten.

Bereits teilweise digital findet am häufigsten die Kommunikation mit dem Jugendamt, der Austausch mit Akteuren anderer Maßnahmen oder Programme sowie der Austausch mit weiteren Trägern im Bereich Familienpflege statt. Die meisten anderen Bereiche unterscheiden sich zwischen den Einrichtungen deutlich voneinander. Am häufigsten kaum bis gar nicht digital erfolgen Fallgespräche mit und ohne Familien sowie die Unterzeichnung von Dokumenten durch die Familien.

Insgesamt fällt auf, dass die Einrichtungen sehr unterschiedliche Angaben machen. Die meisten Vorgänge werden hinsichtlich ihrer digitalen Durchführung verschieden beantwortet. Hier zeigt sich kaum ein einheitliches Muster. Dies deutet daraufhin, dass die Einrichtungen mit Blick auf verwaltungsbezogene Vorgänge digital gänzlich unterschiedlich aufgestellt sind und individuelle Lösungen vorherrschen. Wie bereits an anderer Stelle erwähnt (Kapitel 4.1.1) zeigen auch die qualitativen Erhebungen, dass der Stand der Digitalisierung und der Grad der Papierlastigkeit zwischen den und innerhalb der Einrichtungen variieren.

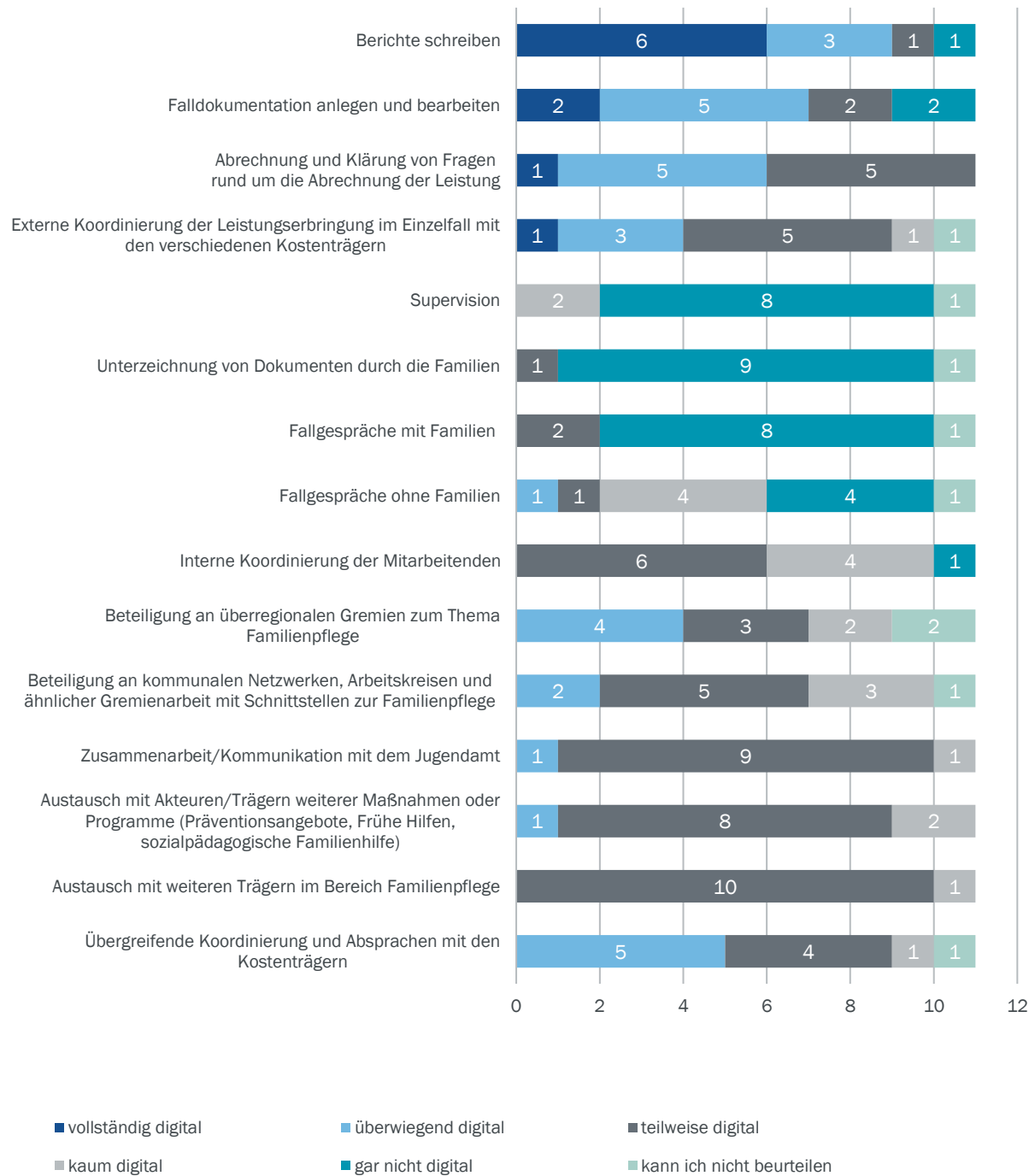
Dies hat vielfältige Gründe. Aufschluss darüber geben die Fokusgruppe und der Gesprächskreis. Es ist davon auszugehen, dass unter anderem externe Faktoren, wie zu beachtende Vorschriften und die digitale Aufstellung der Jugendämter eine Rolle spielen. Derzeit gebe es noch strenge Vorschriften beispielsweise in Bezug auf Unterschriften. Manchmal seien noch Original-Unterschriften neben digitale Unterschriften zu setzen. Manches Jugendamt arbeite noch sehr papierbasiert. Deshalb müsse unter den Mitarbeitenden viel gescannt werden, wie etwa Rechnungen. Hingegen sei unter einigen Familienpflegerinnen und -pflegern etwa das Wissen, wie man digital Dokumente unterzeichnet, längst vorhanden und auch auf Verwaltungsebene sei man bereit digital zu arbeiten. Es gebe jedoch auch den gegenteiligen Fall. Manche Jugendämter würden die Familienpflege sogar dazu anregen, digital zu arbeiten. In einer Einrichtung würden Tablets für Einsatzpläne, Verwaltung, Berichte und Arbeitszeiterfassung eingesetzt und die Familien hätten die Möglichkeit digital zu unterzeichnen.

Insgesamt sei man im Bereich der Verwaltung in Einrichtungen teils schon weit, da lägen gute Chancen für die Digitalisierung. Klientenakten beispielsweise habe es schon vor der Pandemie vollständig digital gegeben, auch digitale Rechnungsläufe seien in der Entwicklung. Durch die Pandemie sei die digitale Verwaltung beschleunigt worden, was vorher undenkbar war, ging plötzlich im Homeoffice. Im Rahmen offener Antwortmöglichkeiten in der Einrichtungsbefragung wird darauf hingewiesen, dass die Pandemie ein schnelles Umdenken erfordert habe, wie die Fachkräfte digital arbeiten können. Hier sei ein Wandel eingetreten insofern, dass mehr digitale Arbeit erfolgen kann. Diese Veränderungen brächten allerdings Arbeit mit sich. Viele Fachkräfte würden nun, nach der Pandemie, auf das zurückgreifen, was sie kennen und beispielsweise (wieder) auf Videokonferenzen verzichten.

**Abbildung 7: Stand der Digitalisierung bei Vorgängen der Verwaltung, Abrechnung, Zusammenarbeit mit externen Akteuren, Netzwerkarbeit, und Dokumentation**

absolute Zahlen

Frage: „Inwieweit finden die folgenden Vorgänge und Tätigkeiten auf digitalem Weg statt?“



Quelle: Evaluation der Familienpflege (2023). Online-Befragung der Familienpflegestellen des Landes Nordrhein-Westfalen. Eigene Berechnungen, n=11.

## 4.2 Rahmenbedingungen in den Familien

Um Chancen für die digitale Unterstützung in der Familienpflege zu identifizieren, sind nicht nur die Dienste selbst, sondern auch die Bedingungen in den Familien zu beachten. Nach Angabe der Einrichtungsleitungen fallen die Voraussetzungen hier sehr gemischt aus.

Ein Drittel der Einrichtungsleitungen stimmt (eher) zu, dass unter den Familien Offenheit für digitale Kommunikations- und Unterstützungsangebote vorhanden ist (6 von 18). Der Großteil der Familienpflegestellen (11 von 18) stimmt dem nur teilweise zu.

Dies könnte unter anderem auf mangelnde Kenntnisse für die Inanspruchnahme digitaler Unterstützungsleistungen zurückzuführen sein sowie auf fehlende technische Ausstattung in den Familien. Lediglich vier bzw. fünf Einrichtungen sehen diese beiden Voraussetzungen (eher) als gegeben, ebenso viele sehen sie als eher nicht gegeben. Die meisten Familienpflegestellen (8 bzw. 10 von 18) geben an, dass ausreichend Kenntnisse und technische Ausstattung nur zum Teil vorhanden sind. Das spricht dafür, dass die Bedingungen in den Familien sehr unterschiedlich sind. Bestätigt wird dies durch Angaben in der Einrichtungsbefragung. Darin berichtet eine Einrichtung, dass es Familien gebe, die technisch sehr bewandt und gut ausgerüstet seien, aber auch Familien, die nur über alte Handys verfügen würden, die keine Aufnahme von Fotos ermöglichen. Manche Familie im ländlichen Raum sei digital nicht gut erreichbar. Häufig sei das Guthaben auf dem Handy aufgebraucht, dann gebe es mehrere Tage keine Möglichkeit zum digitalen Austausch. Hier mag es sich zum Teil um Einzelfälle handeln. Die Aussagen deuten jedoch insgesamt daraufhin, dass für die häufig belasteten Familien digitale Unterstützungsleistungen in vielen Fällen keine echte Alternative darstellen können.

Die Beurteilung der (zukünftigen) Bedeutung digitaler Kommunikation und Unterstützung in der Familienpflege durch die Familienpflegestellen fällt eher verhalten aus. Vier Einrichtungen stimmen eher zu, dass die Kommunikation der Familienpflegekräfte mit den Familien zunehmend digitaler wird, drei Einrichtungen geben an, dass die Familien sich zunehmend digitale Erreichbarkeit wünschen (Abbildung 8). Dass die digitale Erreichbarkeit Nachteile für die Fachkräfte bedeuten kann, wurde an anderer Stelle bereits berichtet (Kapitel 4.1.1). Dies bestätigt sich zudem in der Online-Befragung. Eine Einrichtung teilte mit, dass durch die ständige Erreichbarkeit Erwartungen seitens der Familien geweckt werden könnten, was für die Fachkräfte zu einer Abgrenzungsproblematik (Nähe/Distanz) führen könne. Daraus wiederum könne sich weiterer Fortbildungsbedarf ergeben, wie mit solchen Risiken der Entgrenzung umgegangen werden kann.

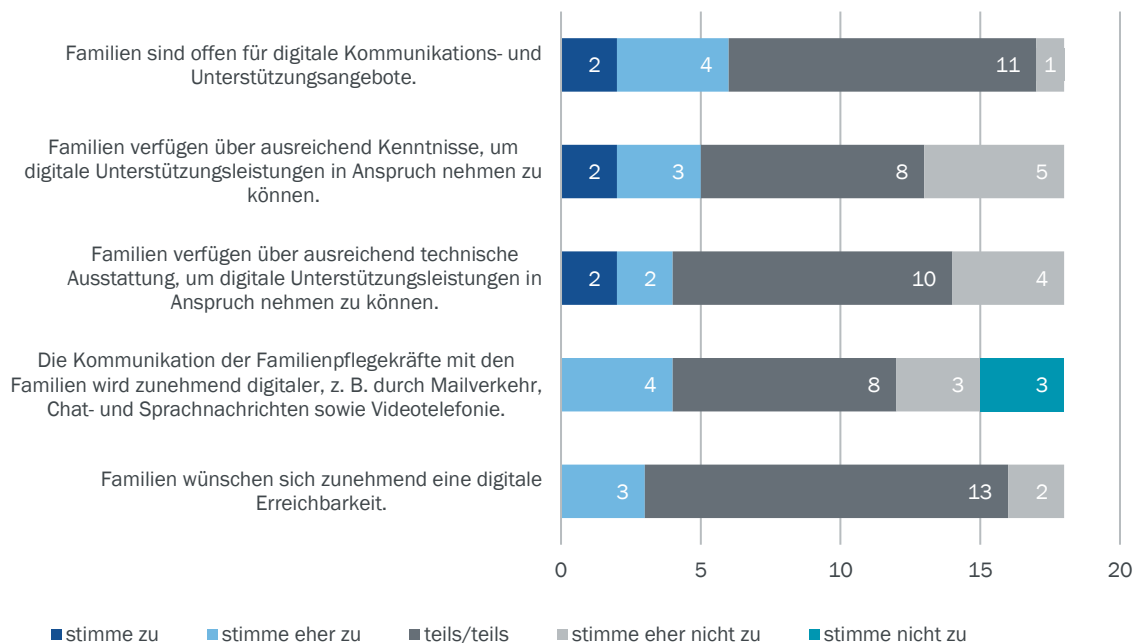
Auch die Fokusgruppen- bzw. Gesprächskreisteilnehmenden zeigen sich hier zurückhaltend. Digitales Arbeiten mit den Familien wird nicht als großes Zukunftsfeld der Familienpflege gesehen. Es gebe jedoch viele Ansätze und Ideen, wie digitale Instrumente genutzt werden könnten. Insbesondere Kinder und Jugendliche in den Familien seien häufig schon sehr digital unterwegs. Haushaltspläne könnten digital bereitgestellt werden statt nur in ausgedruckter Form. Apps für To-Do-Listen und Einkaufspläne als digitale Unterstützungsinstrumente würden als Ideen positiv aufgenommen, bisher allerdings noch nicht genutzt.



### Abbildung 8: Digitale Kommunikation mit den Familien

absolute Zahlen

Frage: „Im Folgenden interessieren uns die Voraussetzungen, die für digitale Kommunikation und Unterstützung in den Familien/Haushalten notwendig sind. Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?“



Quelle: Evaluation der Familienpflege (2023). Online-Befragung der Familienpflegestellten des Landes Nordrhein-Westfalen. Eigene Berechnungen, n=18.

## 4.3 Öffentlichkeitsarbeit

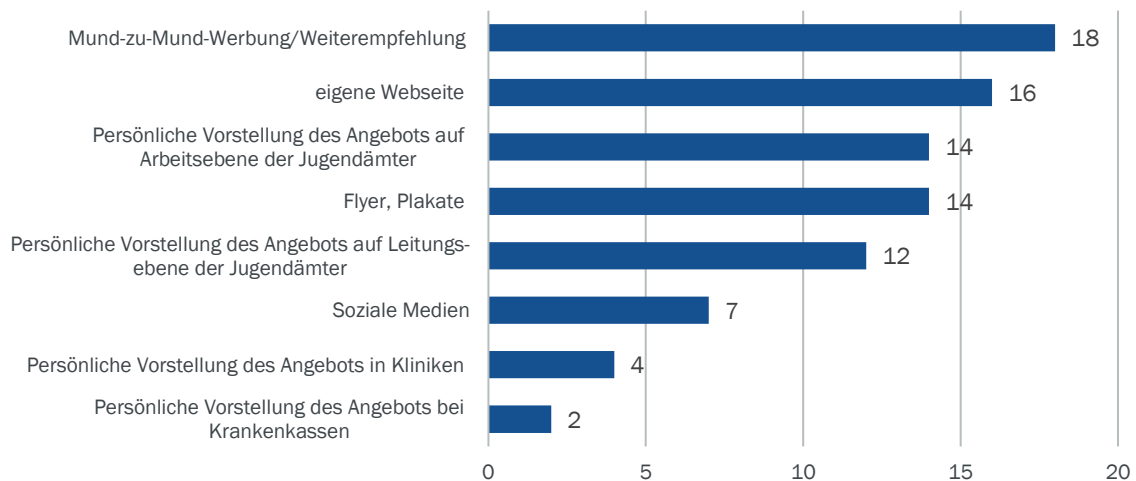
Die Familienpflege setzt weiterhin vorrangig auf Mund-zu-Mund-Werbung und persönliche Weiterempfehlung, alle befragten Einrichtungen geben dies an. Fast alle Einrichtungen verfügen zudem über eine eigene Webseite (16 von 18). Etwas weniger als die Hälfte der Einrichtungen (7 von 18) nutzt Soziale Medien (Abbildung 9:). Die vorangegangene Evaluation hat bereits gezeigt, dass für die Familienpflege Potenzial besteht, sich im Internet breiter aufzustellen und ihre Bekanntheit zu erhöhen. Unseren aktuellen Ergebnissen nach zu urteilen, ist die Familienpflege somit über eigene Webseiten etwas breiter aufgestellt als über Social Media.

In der Einrichtungsbefragung wurde zudem in einer offenen Frage nach den Chancen gefragt, die digitales Arbeiten in der Familienpflege insbesondere mit Blick auf die Erreichung und Unterstützung von Familien mit sich bringt. In diesem Rahmen berichtet eine Einrichtung, dass durch soziale Medien Zielgruppen leichter erreicht werden können.

### Abbildung 9: Instrumente der Öffentlichkeitsarbeit

absolute Zahlen

Frage: „Welche der Instrumente nutzen Sie derzeit für die Öffentlichkeitsarbeit?“



Quelle: Evaluation der Familienpflege (2023). Online-Befragung der Familienpflegestellen des Landes Nordrhein-Westfalen. Eigene Berechnungen, n=18.

Die Einrichtungen wurden tiefergehend zur Bedeutung der Öffentlichkeitsarbeit für die Familienpflege befragt. Fast die Hälfte der Einrichtungen (8 von 18) stimmt (eher) zu, dass die Nutzung digitaler Medien eine deutlich höhere Reichweite zur Bewerbung ihrer Angebote ermöglicht als bisherige Aktivitäten der Öffentlichkeitsarbeit. Entsprechend sieht die Mehrheit der befragten Einrichtungsleitungen die steigende Bedeutung von Online-Auffindbarkeit der Familienpflege. Fast alle Einrichtungen (16 von 18) sind (eher) überzeugt davon, dass die Familienpflegestelle auch in digitalen Medien über Online-Suchergebnisse auffindbar sein sollte.

Die Familienpflegedienste stimmen mehrheitlich (12 von 18) (eher) der Aussage zu, dass die Nutzung digitaler Medien es ihnen erleichtert, Kontakt zu den betreuten Familien zu halten. Erneut wird die Bedeutung digitaler Kommunikation deutlich. Mehr als die Hälfte der Einrichtungen (16 von 18) stimmt mindestens teilweise zu, dass die Verfügbarkeit digitaler Kommunikation zu gestiegenen Erwartungen an die Erreichbarkeit ihrer Familienpflegekräfte führt (Abbildung 10).

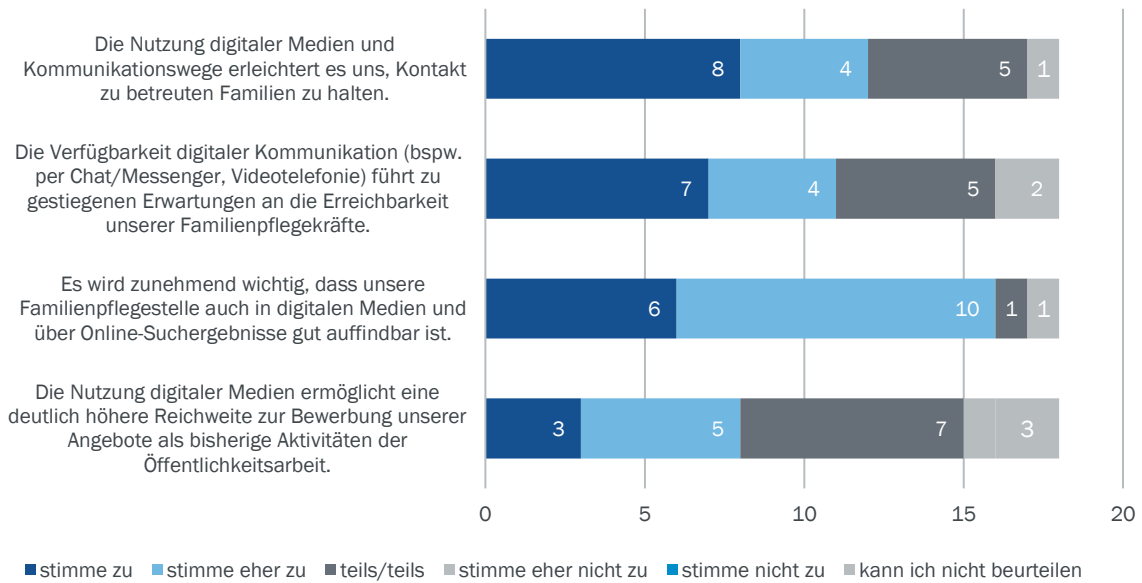
Die qualitativen Erhebungen unterstreichen die Bedeutung von Sichtbarkeit im Internet. Hier bestehe durchaus Potenzial für weitere Digitalisierung. Neben der Sichtbarkeit über eigene Webseiten sei der Social Media Bereich noch eher schlecht vertreten. Über Social Media könne das Arbeitsfeld spannend dargestellt werden. Dies betreffe nicht nur die Ansprache von (potenziellen) Nutzerinnen und Nutzer und deren Kenntnisse um die Angebote der Familienpflege. Auch die Kostenträger ließen sich über diese Wege gezielt informieren, welche Angebote die Familienpflege für Familien vorhält. Die Trägervertretungen berichten, dass den Ansprechpersonen bei den Kostenträgern teils nicht im Einzelnen bewusst ist, welche Aufgaben und Einsatzmöglichkeiten die Leistungen der Familienpflege umfassen. Eine größere Bekanntheit der Angebote könnte die Absprachen unterstützen und mehr Akteure aufmerksam machen. Mit Blick auf die angespannte Fachkräftesituation in der Familienpflege könnte zudem eine stärkere Öffentlichkeitsarbeit im Internet dazu beitragen,

das Aufgabengebiet bekannter zu machen (Nachwuchsgewinnung). Öffentlichkeit und Sichtbarkeit seien damit zentral für die Familienpflege.

**Abbildung 10: Bedeutung digitaler Medien für die Familienpflege**

absolute Zahlen

Frage: „Bitte geben Sie an, inwieweit Sie den folgenden Aussagen über die Öffentlichkeitsarbeit Ihrer Familienpflege-  
stelle zustimmen.“



Quelle: Evaluation der Familienpflege (2023). Online-Befragung der Familienpflegestellen des Landes Nordrhein-Westfalen. Eigene Berechnungen, n=18.

## **5 Fazit und Handlungsempfehlungen**

---

Die Corona-Pandemie hat vielfältige, vor allem kurzfristige, möglicherweise aber auch langfristige, Veränderungen für die Familienpflege mit sich gebracht. Dies stellt die Familienpflege vor neue Herausforderungen, verschärft bereits bestehende Schwierigkeiten, bietet zugleich aber auch neue Möglichkeiten und eröffnet Chancen für eine Weiterentwicklung. Im Wesentlichen beziehen sich die folgenden Handlungsfelder auf den Bedeutungswandel digitalen Arbeitens, digitaler Kommunikationswege und von Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit.

### **Handlungsfeld 1: Technische Ausstattung in der Familienpflege ausbauen**

Die technische Ausstattung der Familienpflegestellen in NRW hat sich im Zuge der Pandemie leicht verändert. Die Einrichtungen sind unterschiedlich gut technisch ausgestattet. Nachholbedarf bei der technischen Ausstattung besteht in einigen Einrichtungen noch in Bezug auf die Verfügbarkeit (mobiler) Endgeräte. Es ist wichtig zu ermitteln, welche Einrichtungen Bedarf haben und diese gezielt beim Ausbau zu unterstützen.

Zwar wird die Familienpflege auch in den kommenden Jahren ihre Kerntätigkeit in den Familien vor Ort haben, jedoch erleichtern technische Geräte die Arbeit in vielerlei Hinsicht. Die Dokumentation kann in Teilen sogar im Homeoffice erfolgen, macht die Familienpflegerinnen und -pfleger mobiler und flexibler. Digitale Dokumentation kann zudem Zeit einsparen, wodurch die hohe Arbeitslast in der Familienpflege verringert werden kann. Daher ist es wichtig, dass die Familienpflege weiterhin offen gegenüber den dynamischen Veränderungen technischer Entwicklungen und den Potenzialen digitaler Möglichkeiten bleibt.

Für die Träger der Familienpflege empfiehlt es sich, (weiterhin) Mittel für die technische Ausstattung einzukalkulieren, vorzuhalten und gezielt da einzusetzen, wo sie benötigt werden. Die Passgenauigkeit der Ausstattung auf die Bedarfe der Mitarbeitenden und die Anforderungen an die Angebotsvielfalt und Zielgruppen sollten regelmäßig geprüft werden. Das umfasst sowohl die Ausstattung der Einrichtungen mit technischen Geräten und Zubehör als auch die Einrichtung und Wartung der dazugehörigen Software.

### **Handlungsfeld 2: Verwaltungsbezogene Vorgänge auf den Prüfstand stellen und Digitalisierungspotenziale identifizieren**

Der Digitalisierungsgrad bei verwaltungsbezogenen Vorgängen in der Familienpflege variiert sowohl zwischen den einzelnen Tätigkeiten als auch zwischen den Einrichtungen. Insgesamt scheinen die Familienpflegedienste individuelle Vorgehensweisen und digitale Lösungen für die verschiedenen Tätigkeitsbereiche zu nutzen. Einerseits gibt es Einrichtungen, die bereits an mehreren Stellen über etablierte digitale Vorgänge verfügen. Andererseits ist papierbasiertes Arbeiten bei anderen Einrichtungen noch weit verbreitet, obwohl bereits digitale Lösungen existieren, die die Arbeit vereinfachen können. Dazu kommen unterschiedliche Voraussetzungen und Anforderungen bei Kostenträgern und Jugendämtern, die beachtet werden müssen.

Das Potenzial zur Arbeitserleichterung, welches die Digitalisierung bereithält, gibt Anlass dazu, insbesondere sämtliche Routinetätigkeiten in der Familienpflege dahingehend zu prüfen, inwieweit

diese digital umsetzbar sind. Da es bereits Einrichtungen gibt, die den digitalen Weg eingeschlagen haben, könnte eine Erhebung von Beispielen Guter Praxis als Startpunkt dienen.

### **Handlungsfeld 3: Öffentlichkeitsarbeit im digitalen Raum verstärken**

Die vorangegangene Evaluation ergab schon 2020, dass die Familienpflege in Nordrhein-Westfalen nicht allgemein bekannt ist. Ebenfalls verwies sie auf die Bedeutung des Internets für die Informationsbeschaffung von Familien. Diese Studie bestätigt die Bedeutung der Sichtbarkeit für die Familienpflege.

Die Pandemie führte insgesamt zu einem Bedeutungszuwachs des digitalen Raums in vielerlei Hinsicht. Davon blieb auch die Familienpflege nicht gänzlich unberührt. Wenngleich die Veränderungen insgesamt eher gering erscheinen, so hat doch manche Einrichtung ihre Aktivitäten auf der eigenen Webseite oder auf Social Media intensiviert.

Insgesamt besteht jedoch weiterhin viel Potenzial für die Familienpflege, sich im digitalen Raum zu präsentieren. Das betrifft nicht nur die Einrichtungen, die dort bereits unterwegs sind, sondern vor allem die, die bislang keine digitale Öffentlichkeitsarbeit betreiben. Es wird empfohlen, nach geeigneten Wegen zu suchen, wie die Familienpflege dabei unterstützt werden kann, im digitalen Raum stärker aufzutreten.

### **Handlungsfeld 4: Neue Möglichkeiten digitaler Tools für die Arbeit in den Familien schaffen und nutzen**

Die Tätigkeiten in der Familienpflege basieren vorrangig auf persönlichen sozialen Kontakten und finden zumeist in den Familien statt. Die Notlagen der Familien, der Unterstützungsbedarf in der alltäglichen Lebensführung und die rechtlichen Grundlagen setzen die persönliche Anwesenheit der Familienpflegerinnen und -pfleger zumeist voraus. Mit digitalen Formaten einen Ersatz bzw. eine Alternative zu schaffen, stellt für den Regelfall keine Option dar.

Die vorliegende Evaluation weist allerdings auf Potenziale für digitale Unterstützungsinstrumente in der Arbeit mit den Familien hin. Tablets, die die Familienpflegerinnen bzw. -pfleger vor Ort bei den Familien einsetzen können, bieten eine Vielzahl an Möglichkeiten, den Familien Hilfestellungen und Tools mit an die Hand zu geben. Gemeinsam mit einer begleitenden Anleitung könnten solche Instrumente die Familien während der Inanspruchnahme der Familienpflege und auch danach unterstützen. Auch wenn sich solche Instrumente nicht für jeden Einsatz und für jede Familie eignen, werden hier Chancen für eine Weiterentwicklung in der Familienpflege gesehen. In mehreren Modellregionen könnten Familienpflegedienste den systematischen Einsatz digitaler Tools erproben und evaluieren. Auf Basis der Ergebnisse könnten Leitlinien für den Einsatz solcher digitaler Unterstützungsinstrumente in der Familienpflege entwickelt werden.

---

## 6 Methodik

---

Die Erarbeitung dieser Evaluation 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.

### Literaturanalyse

Zur Beschreibung der Ausgangslage wurde die Methode der Literaturanalyse herangezogen. Ziel ist die konzentrierte Reduktion des Inhalts von Datenmaterial auf die inhaltlichen Kernpunkte. Im Fokus stand hierbei, inwieweit Aspekte der Digitalisierung durch die Corona-Pandemie an Bedeutung gewonnen haben, welche förderlichen und hemmenden Faktoren berichtet werden und inwieweit es besondere Beispiele guter Praxis gibt. In die Literaturrecherche einbezogen wurden Beiträge aus wissenschaftlichen Zeitschriften (z.B. „Forschungsjournal Soziale Bewegungen“, „Forum Jugendhilfe“, „Soziale Arbeit“) und Veröffentlichungen aus der Praxis von Familienbildung, -beratung und -pflege. Der Schwerpunkt liegt entsprechend auf deutschsprachiger Literatur der letzten drei Jahre.

### Standardisierte Online-Erhebung von Einrichtungsleitungen

**i**

#### Zentrale Daten

*Erhebungsmodus:* quantitative Befragung, online

*Zielgruppe:* Leitungen der Familienpflegestellen in NRW

*Grundgesamtheit:* Familienpflegestellen in NRW

*Befragungszeitraum:* November bis Dezember 2022

*Realisierte Befragung:* 18 gültige Antworten

Im Rahmen der Anschlussévaluation wurde eine Befragung der Familienpflegestellen in NRW umgesetzt. Adressiert wurden die Leitungen der Familienpflegestellen. Der Versand erfolgte dabei über die Vertretungen auf Landesebene.

### Fachgespräche und Fokusgruppen

Zur Erhebung der Situation der Familienpflege nach der Corona-Pandemie sowie zur Verbreitung digitalen Arbeitens wurde zunächst ein Fachgespräch mit Vertretungen der Träger und Einrichtungen geführt. Im Anschluss an die Online-Befragung folgte eine Fokusgruppe mit Einrichtungsleitungen, um die quantitativen Ergebnisse einzuordnen und zu vertiefen.

---

## Literaturverzeichnis

---

Deutsches Jugendinstitut e.V. (DJI) Gaupp, Nora / Holthusen, Bernd / Milbradt, Björn / Lüders, Christian, Seckinger, Mike (2021): Jugend ermöglichen – auch unter den Bedingungen des Pandemieschutzes.

Eggert, Susanne (2020): Mediatisierung und Digitalisierung in der Familienbildung. In: Kuscher, Nadia / Ley, Thomas / Seelmeyer, Udo / Siller, Frederike / Tillmann, Angela / Zorn, Isabel (Hrsg.): Handbuch. Soziale Arbeit und Digitalisierung, Beltz Juventa, Weinheim, S. 584-597.

Ladberg, Burçin (2022): Sozialpädagogische Familienhilfe unter den Bedingungen der Corona-COVID-19-Pandemie: zur Lage von Familienhelfer\*innen und zur Lage von betreuten Familien. In: Jakob, Silke / Obitz, Nikias (2022): Solidarität und Krise. Sozialpädagogische Perspektiven auf Herausforderungen unter krisenhaften Bedingungen. Leverkusen: Verlag Barbara Budrich.

Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest (mpfs) (2015): miniKIM 2014. Kleinkinder und Medien. Basisuntersuchung zum Medienumgang 2- bis 5-Jähriger in Deutschland. [https://www.mpfs.de/fileadmin/files/Studien/miniKIM/2014/Studie/miniKIM\\_Studie\\_2014.pdf](https://www.mpfs.de/fileadmin/files/Studien/miniKIM/2014/Studie/miniKIM_Studie_2014.pdf) (online, abgerufen am 08.03.2023).

Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest (mpfs) (2017): FIM-Studie 2016. Familie, Interaktion, Medien. Untersuchung zur Kommunikation und Mediennutzung in Familien. [https://www.mpfs.de/fileadmin/files/Studien/FIM/2016/FIM\\_2016\\_PDF\\_fuer\\_Website.pdf](https://www.mpfs.de/fileadmin/files/Studien/FIM/2016/FIM_2016_PDF_fuer_Website.pdf) (online, abgerufen am 08.03.2023).

Neugebauer, Reimund (2018): Digitalisierung. Schlüsseltechnologien für Wirtschaft & Gesellschaft. Springer, München.

Prognos AG (2020): Abschlussbericht Evaluation der Familienpflege in Nordrhein-Westfalen.

---

# Impressum

---

Anschlussevaluation der Familienpflege in Nordrhein-Westfalen  
Evaluation der coronabedingten Veränderungen und Bedeutungswandel digitaler Angebote in der Familienpflege

---

## 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)

---

Dr. David Juncke  
Nina Altmann  
Johanna Nicodemus

---

## Kontakt

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  
Bildnachweis(e): © iStock - VvoeVale  
Stand: September 2023  
Copyright: 2023, 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.

Zitate im Sinne von § 51 UrhG sollen mit folgender Quellenangabe versehen sein: Prognos AG (2023): Anschlussevaluation der Familienpflege in Nordrhein-Westfalen: Evaluation der coronabedingten Veränderungen und Bedeutungswandel digitaler Angebote in der Familienpflege