

Frühe Hilfen Leitfaden für die Familienbegleitung

Version 1, April 2018

Im Auftrag der Bundesgesundheitsagentur

Frühe Hilfen Leitfaden für die Familienbegleitung

Version 1, April 2018

Autorinnen:

Marion Weigl
Carina Marbler
Sabine Haas

Unter Mitarbeit von:

Theresia Unger
Theresa Bengough
Petra Winkler

Unter Mitarbeit folgender Familienbegleiterinnen:

Kathrin Fuchs
Franziska Grillmeier
Angelika Heichlinger
Sabine Holzinger-Grath
Isabelle Schön

Projektassistenz:

Menekse Yilmaz

Die Inhalte dieser Publikation geben den Standpunkt der Autorinnen und nicht unbedingt jenen der Auftraggeberin wieder.

Wien, im April 2018

Im Auftrag der Bundesgesundheitsagentur

Zitiervorschlag:

Weigl, Marion; Marbler, Carina; Haas, Sabine (2018): Frühe Hilfen: Leitfaden Familienbegleitung. Gesundheit Österreich, Wien

Eigentümerin, Herausgeberin und Verlegerin: Gesundheit Österreich GmbH,
Stubenring 6, 1010 Wien, Tel. +43 1 515 61, Website: www.goeg.at

Der Umwelt zuliebe:

Dieser Bericht ist auf chlorfrei gebleichtem Papier ohne optische Aufheller hergestellt.

Inhalt

Abbildungen.....	IV
1 Einleitung	1
2 Frühe Hilfen in Österreich	2
2.1 Struktur der regionalen Frühe-Hilfen-Netzwerke	3
2.2 Nationales Zentrum Frühe Hilfen (NZFH.at).....	4
2.3 Abstimmungsprozesse und Informationsflüsse	5
3 Familienbegleitung in Frühen Hilfen	7
3.1 Zielgruppe der Familienbegleitung	7
3.2 Aufgaben der Familienbegleitung	8
3.3 Grundhaltungen in der Familienbegleitung.....	13
4 Ablauf der Familienbegleitung.....	15
4.1 Kontaktaufnahme	15
4.2 Erstgespräch mit der Familie	17
4.2.1 Telefonischer Erstkontakt.....	18
4.2.2 Persönliches Erstgespräch mit der Familie.....	18
4.2.3 Analyse von Ressourcen und Belastungen der Familie	24
4.3 Laufende Begleitung.....	25
4.3.1 Beziehungsaufbau und Beziehungskontinuität	26
4.3.2 Weitervermittlung im regionalen Netzwerk.....	29
4.3.3 Spezifische Interventionen im Rahmen der Familienbegleitung	32
4.3.4 Umgang mit akuten Krisen.....	33
4.4 Abschluss der Familienbegleitung	34
5 Rahmenbedingungen für die Umsetzung der Familienbegleitung	37
5.1 Qualitätssicherung	37
5.1.1 Qualifizierung für die Tätigkeit der Familienbegleitung	38
5.1.2 Schulung und Fortbildung	39
5.1.3 Team und fachliche Leitung	40
5.1.4 Psychohygiene, Intervention und Supervision	42
5.1.5 Expertengremium	43
5.1.6 Dokumentation	44
5.1.7 Mitwirkung an Evaluation und Begleitforschung	44
5.2 Organisatorische und rechtliche Rahmenbedingungen	46
5.2.1 Dienstverhältnis	46
5.2.2 Büroräume und dazugehörige Ausstattung	47
5.2.3 Arbeitszeiten.....	48
5.2.4 Kapazitäten der Familienbegleiter/innen.....	49
5.2.5 Kilometergeld und Fahrtenbuch	50
5.2.6 Schweigepflicht	51
5.3 Spezifische Ressourcen für die Familienbegleitung	51
5.3.1 Dolmetsch-Leistungen.....	52
5.3.2 Notfall-Leistungen	52
6 Literatur	53
Anhang	55

Abbildungen

Abbildung 2.1: Indiziertes Frühe-Hilfen-Angebot	2
Abbildung 2.2: Gesamtüberblick zu den Strukturen von Frühen Hilfen	3
Abbildung 4.1: Schematische Darstellung einer Familienbegleitung	15
Abbildung 5.1: Schulungskonzept Frühe-Hilfen-Familienbegleitung.....	40

1 Einleitung

Seit Anfang 2015 werden in ganz Österreich regionale Frühe-Hilfen-Netzwerke auf- bzw. ausgebaut. Ein Kernelement dieser regionalen Netzwerke ist die Familienbegleitung, die den kontinuierlichen Kontakt mit den Familien sowie – im Sinne einer Lotsenfunktion – die Organisation der benötigten Unterstützungsleistungen sicherstellt.

Der vorliegende „Leitfaden Familienbegleitung“ soll einem gemeinsamen Verständnis der Funktion und Aufgaben von Fachkräften, die in der Familienbegleitung tätig sind, dienen und praktische Handlungsanleitungen bieten. Er richtet sich einerseits an neue Familienbegleiter/innen, die sich mit den Grundhaltungen, Rahmenbedingungen und konkreten Aktivitäten der Familienbegleitung vertraut machen wollen. Andererseits kann er auch von bereits tätigen Familienbegleiterinnen¹ zur Reflexion genutzt werden.

Der Leitfaden gibt zunächst einen kurzen Einblick in das Konzept von Frühen Hilfen und die entsprechenden Strukturen in Österreich und geht anschließend auf die Aufgaben und Grundhaltungen bzw. das zugrunde liegende Verständnis von Familienbegleitung ein. Danach führt er durch die verschiedenen Arbeitsschritte, die im Laufe einer Familienbegleitung gesetzt werden können. Im letzten Teil wird noch auf wesentliche Rahmenbedingungen für Familienbegleitung eingegangen. Ergänzende Informationen bzw. nützliche Tools sind im Anhang zu finden.

Der Leitfaden ist in einem gemeinsamen Prozess von Nationalem Zentrum Frühe Hilfen (NZFH.at) und Familienbegleiterinnen aus verschiedenen Netzwerken entstanden. Die Ausgangsbasis bildeten das Konzept für Frühe Hilfen in Österreich (Haas/Weigl 2017) und der Leitfaden für den Auf- und Ausbau von regionalen Frühe-Hilfen-Netzwerken (Haas et al. 2017), in denen bereits etliche Aspekte für die Umsetzung der Familienbegleitung enthalten waren. Diese wurden ergänzt durch jene Aspekte, die aus Sicht von Familienbegleiterinnen relevant sind und im Rahmen eines Workshops gesammelt wurden. Darüber hinaus wird auf weitere Publikationen des NZFH.at (z. B. Positionspapiere, Fact Sheets) verwiesen, wenn entsprechende Berührungspunkte vorliegen. Besonderer Dank gilt nicht nur den involvierten Familienbegleiterinnen für ihre aktive Beteiligung, sondern auch den Frühe-Hilfen-Koordinatorinnen und -Koordinatoren aus den Bundesländern für ihr konstruktives Feedback.

Aktuell wird auch ein Qualitätsstandard Frühe Hilfen erarbeitet, der im Herbst 2018 vorliegen soll und eine Reihe von wesentlichen Qualitätsanforderungen – auch an die Familienbegleitung – genauer definiert (vgl. auch Kap. 5.1). Er ist ebenfalls als ergänzende Publikation zum vorliegenden Leitfaden zu verstehen.

1

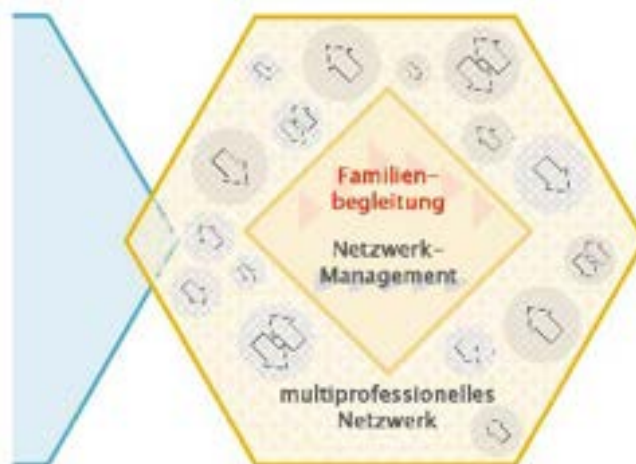
Aktuell sind in Österreich in der Familienbegleitung ausschließlich Frauen tätig. Grundsätzlich wird aber auch die Einbindung von männlichen Fachkräften angestrebt, weshalb im Zukunftskontext immer von Familienbegleiter/innen gesprochen wird.

2 Frühe Hilfen in Österreich

Frühe Hilfen sind „ein Gesamtkonzept von Maßnahmen zur Gesundheitsförderung bzw. zur gezielten Frühintervention in der frühen Kindheit (Schwangerschaft bis Schuleintritt), das die Ressourcen und Belastungen von Familien in spezifischen Lebenslagen berücksichtigt“ (Haas/Weigl 2017)².

Aufbauend auf einem für Österreich entwickelten Grundmodell werden seit einigen Jahren regionale Frühe-Hilfen-Netzwerke – und damit das indizierte Angebot (vgl. Abbildung 2.1) – umgesetzt. Sie stellen die bedarfsgerechte Unterstützung für (werdende) Eltern³ und Familien in belastenden Situationen sicher, indem eine Bezugsperson (Familienbegleiter/in) die Familie kontinuierlich begleitet und dem spezifischen Bedarf entsprechend mit dem jeweils passenden Angebot aus dem multiprofessionellen System unterstützt, welches von einer zentralen Stelle (Netzwerkmanagement) koordiniert wird (Haas/Weigl 2017).

Abbildung 2.1:
Indiziertes Frühe-Hilfen-Angebot



Quelle: NZFH.at

² Eine ausführliche Definition von Frühen Hilfen findet sich unter <http://www.fruehehilfen.at>.

³ Unter „Eltern“ werden in diesem Leitfaden sowohl die leiblichen Eltern als auch andere Personen verstanden, die die soziale Elternrolle wahrnehmen und als engste Bezugsperson(en) des Kindes fungieren.

2.1 Struktur der regionalen Frühe-Hilfen-Netzwerke

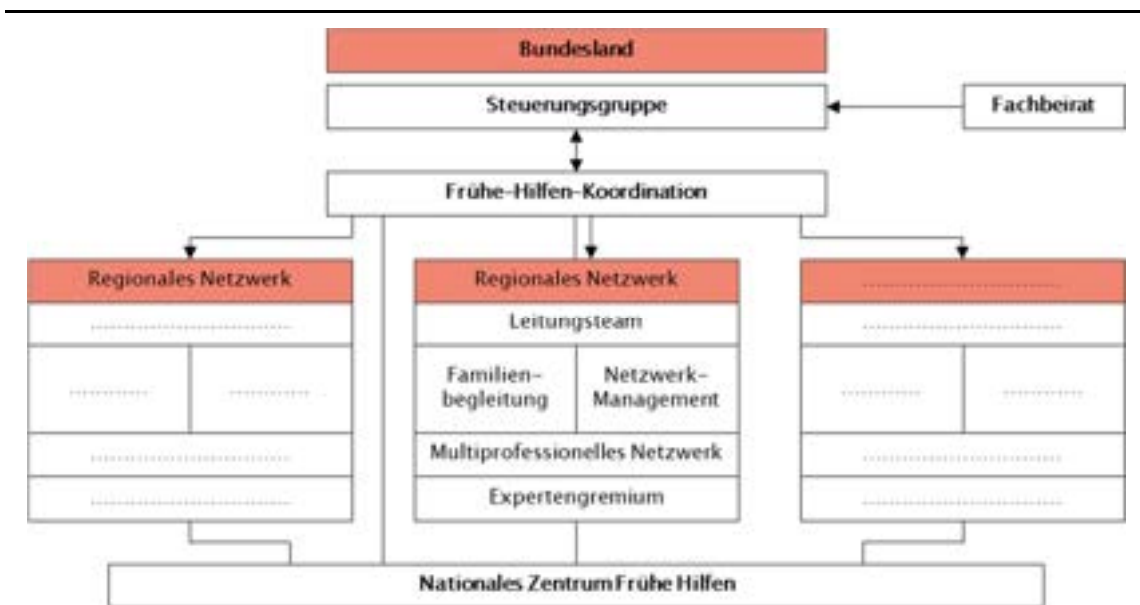
Frühe-Hilfen-Netzwerke werden auf regionaler Ebene etabliert und können ein gesamtes Bundesland, einen einzelnen Bezirk oder einen Zusammenschluss mehrerer Bezirke umfassen (Haas et al. 2017). Alle aktuellen regionalen Frühe-Hilfen-Netzwerke sowie Kontaktpersonen können der Website des NZFH.at (<http://www.fruehehilfen.at/de/Regionale-Netzwerke/Fruehe-Hilfen-Netzwerke.htm>) entnommen werden.

Die regionalen Netzwerke bestehen aus drei Kernelementen:

- » Netzwerk-Management
- » Familienbegleitung
- » multiprofessionelles Netzwerk

Ein Leitungsteam, bestehend aus der fachlichen Leitung der Familienbegleitung und der für das Netzwerkmanagement hauptverantwortlichen Person, sowie ein interdisziplinäres Expertengremium sind wichtige Unterstützungselemente, die wesentlich zur Qualitätssicherung beitragen (vgl. Kap. 5.1). Darüber hinaus empfiehlt sich auf Bundesland-Ebene die Einsetzung einer Steuerungsgruppe für Frühe Hilfen und einer Frühe-Hilfen-Koordination, die für die Steuerung bzw. Umsetzung der Frühen Hilfen im Bundesland zuständig sind. Ergänzend kann ein Fachbeirat hilfreich sein. Das Zusammenspiel zwischen regionalen Strukturen und dem Nationalen Zentrum Frühe Hilfen ist in Abbildung 2.2 dargestellt.

Abbildung 2.2:
Gesamtüberblick zu den Strukturen von Frühen Hilfen



Quelle: Haas et al. (2017)

Die Aufgaben der Familienbegleiter/innen werden in den nachfolgenden Kapiteln dieses Leitfadens beschrieben.

Der Aufbau und die Pflege des multiprofessionellen Netzwerks auf regionaler Ebene ist Aufgabe des Netzwerkmanagements und wird in Haas et al. (2017) ausführlich erläutert. Die Familienbegleiter/innen sind dabei oft unterstützend tätig und benötigen für ihre Arbeit mit den Familien einen guten Überblick über die im regionalen Netzwerk verfügbaren Angebote, über mögliche mit der Nutzung verbundene Hürden (Zuzahlungen, Wartelisten etc.) und gute Kontakte zu den Anbietern von Dienstleistungen.

Gute Kooperation innerhalb der regionalen Netzwerke ist eine wesentliche Voraussetzung für die gelingende Umsetzung des Konzepts. Die Partner/innen aus den regionalen Netzwerken werden einerseits benötigt, um die Familien, die für eine Frühe-Hilfen-Begleitung in Frage kommen, zu identifizieren und sie für eine Kontaktaufnahme mit dem regionalen Frühe-Hilfen-Netzwerk zu motivieren. Andererseits bieten sie spezifische Unterstützungsleistungen, an die die begleiteten Familien bei Bedarf weitervermittelt werden können.

2.2 Nationales Zentrum Frühe Hilfen (NZFH.at)

Das Nationale Zentrum Frühe Hilfen ist damit beauftragt, die qualitätsvolle, effiziente, bundesweit einheitliche und nachhaltige Bereitstellung von Frühen Hilfen in Österreich sicherzustellen. Dies soll unter anderem durch folgende Aufgaben umgesetzt werden:

- » Praxiserfahrungen aus der Umsetzung sammeln, die Ergebnisse aufbereiten und zur Verfügung stellen
- » Laufende (spezifische) Beratung z. B. durch Teilnahme an regionalen Abstimmungssitzungen
- » Organisieren und Durchführen von Schulungen und themenspezifischen Fortbildungen
- » Einheitliches Dokumentationssystem FRÜDOK weiterentwickeln und auswerten
- » Neue wissenschaftliche Grundlagen identifizieren, aufbereiten und zur Verfügung stellen
- » Öffentlichkeitsarbeit mit Fokus auf die Fachöffentlichkeit betreiben und regionale Aktivitäten in diesem Bereich unterstützen
- » Vorlagen, Positionspapiere, Leitfäden und anderen unterstützenden Materialien erarbeiten und zur Verfügung stellen
- » Die Fachkräfte, die Frühe Hilfen umsetzen, österreichweit vernetzen
- » Evaluationen und Begleitforschung konzipieren, eigene Forschungsaktivitäten durchführen und externe Akteure begleiten
- » Ergebnisse aus FRÜDOK, Evaluationen und Begleitforschung analysieren und verbreiten
- » Konzept der Frühen Hilfen für Österreich weiterentwickeln
- » Breites intersektorales und praxisfeldübergreifendes Commitment zu Frühen Hilfen durch entsprechende Kooperation und Abstimmung absichern

Das NZFH.at kooperiert in seinen Aktivitäten eng mit den regional tätigen Partnern/Partnerinnen.

2.3 Abstimmungsprozesse und Informationsflüsse

Der Informationsaustausch zwischen NZFH.at und regionaler Ebene erfolgt häufig über die Frühe-Hilfen-Koordinatorinnen und -koordinatoren der Bundesländer. Diese sollen sicherstellen, dass relevante Informationen auch bei allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ankommen. Doch für spezifische Fragestellungen, insbesondere im Zusammenhang mit FRÜDOK, ist manchmal der direkte Weg zwischen NZFH.at und Familienbegleitern/-begleiterinnen bzw. den sogenannten FRÜDOK-Ansprechpersonen⁴ sinnvoller. Vor allem sollen die Familienbegleiter/innen die Möglichkeit haben, sich bei Unklarheiten direkt an das NZFH.at zu wenden.

Grundsätzlich sollten einander alle in ein regionales Frühe-Hilfen-Netzwerk unmittelbar involvierten Personen kennen. Es empfiehlt sich daher, regelmäßige Treffen des gesamten Teams (Familienbegleiter/innen mit fachlicher Leitung und Netzwerkmanager/innen) mit allen anderen wesentlich Beteiligten (Frühe-Hilfen-Koordination, Einrichtungsleitung etc.) zu organisieren, um Kontakte herzustellen und zu pflegen. Dies sichert nicht nur den Informationsfluss, sondern ermöglicht auch, ein gemeinsames Verständnis zu pflegen und gemeinsame Lösungen zu erarbeiten. Sind Netzwerke eher klein, sollte ein solcher Austausch auf höherer regionaler Ebene – etwa für ein ganzes Bundesland – sichergestellt werden. Je nach regionaler Struktur kann der laufende Informationsfluss zwischen den verschiedenen Beteiligten unterschiedlich organisiert werden, er sollte aber klar definiert und transparent sein. Ein klarer Informationsfluss ist auch österreichweit eine Erleichterung für alle Beteiligten und kann dazu beitragen, dass Ressourcen effizient genutzt werden (indem z. B. bereits entwickelte Vorlagen weiterverbreitet und weiterverwendet werden).

Es sollte auch geklärt werden, wie eine Kontaktaufnahme mit Frühen Hilfen erfolgen soll. Verschiedene Varianten sind möglich, wichtig ist jedoch, die Kontaktmöglichkeiten eindeutig festzulegen. Ob eine oder mehrere Personen speziell für diese Funktion zuständig sind oder diese Aufgabe abwechselnd im Team wahrgenommen wird, hängt von den vorhandenen Ressourcen und Strukturen ab (vgl. auch Kap. 5). Die Kontaktmöglichkeiten (Telefonnummer, E-Mail-Adresse) sollten breit kommuniziert werden.

Ein Organigramm, das die Organisationsstruktur im regionalen Netzwerk darstellt, ist hilfreich und kann in einem gemeinsamen Klärungsprozess erstellt werden. Darin sollten alle wesentlichen Akteure bzw. Rollen angeführt werden, d. h. Familienbegleiter/innen inkl. fachliche Leitung, Netzwerkmanager/innen, Einrichtungsleitung, Frühe-Hilfen-Koordination des Bundeslandes sowie das Nationale Zentrum Frühe Hilfen (NZFH.at). Zusätzlich können die verschiedenen Rollen und Aufgaben in einem Flussdiagramm aufgezeichnet werden. Auch Tätigkeitsprofile – auf Basis der grundlegenden Dokumente des NZFH.at (v. a. Idealmodell und Leitfäden) – können hilfreich sein, um die Verteilung der unterschiedlichen Aufgaben festzuhalten und im Fall von Unsicherheit heranziehen zu können.

4

Pro Netzwerk wurde eine FRÜDOK-Ansprechperson definiert.

Kommunikation innerhalb des eigenen Frühe-Hilfen-Netzwerkes ist nicht nur in Zusammenhang mit der Vermittlung einer Familienbegleitung notwendig, sondern auch, wenn die Familienbegleitung bereits zustande gekommen ist. Dann ist zu klären, wer für familienbezogene Kommunikation (z. B. Einberufen einer Helferkonferenz, Weitervermittlung) und wer für familienunabhängige Kommunikation mit Netzwerkpartnerinnen/-partnern zuständig ist und wie die Information jeweils an das Team weitergegeben wird.

Abgesehen von der Kommunikation innerhalb eines Frühe-Hilfen-Netzwerkes und mit dem NZFH.at ist auch überregionale Kommunikation notwendig, insbesondere mit Frühe-Hilfen-Netzwerken aus angrenzenden Regionen (im selben oder in einem benachbarten Bundesland). Diese Kommunikation kann sowohl familienbezogen als auch familienunabhängig sein. Es ist zu klären, wer für diese überregionale Kommunikation zuständig ist und wie die ausgetauschten Informationen bzw. eventuell geschlossenen Vereinbarungen in das jeweilige Team eingebracht werden.

Darüber hinaus ist auch ein allgemeiner Austausch mit anderen Frühe-Hilfen-Netzwerken empfehlenswert, sowohl mit anderen Netzwerken im eigenen Bundesland (insbesondere dann, wenn die Netzwerke klein sind) als auch österreichweit. Letzteres kann z. B. im Rahmen der vom NZFH.at organisierten Vernetzungstreffen stattfinden. Die Teilnahme an den Vernetzungstreffen sollte als Aufgabe der Familienbegleiter/innen gesehen werden (vgl. auch Kap. 5.2.3), aus Ressourcengründen können sie jedoch auch abwechselnd teilnehmen. In diesen Fällen ist zu klären, wie Erfahrungen und Informationen aus dem überregionalen Austausch in das Team zurückfließen.

3 Familienbegleitung in Frühen Hilfen

Die Familienbegleitung ist der Angelpunkt der vertiefenden Unterstützung von Familien in belastenden Situationen (Haas/Weigl 2017). Der inhaltliche Schwerpunkt der Familienbegleitung liegt auf der psychosozialen und gesundheitlichen Unterstützung und Entlastung von (werdenden) Müttern und Vätern sowie anderen Hauptbezugspersonen und deren Säuglingen bzw. Kleinkindern. Die Tätigkeit umfasst den Zeitraum der Schwangerschaft bzw. frühen Kindheit. Die Familienbegleitung ist für Familien freiwillig und kostenlos.

Die Arbeit der Familienbegleiter/innen ist auf das gesamte Familiensystem ausgerichtet, mit Gesundheit und Wohlbefinden des Säuglings bzw. Kleinkindes als wichtigstem Faktor. Es handelt sich um eine vorrangig aufsuchende Tätigkeit (vgl. Kap. 3.2).

Die Familienbegleitung unterstützt die Familie in der Bewältigung ihrer oft vielschichtigen Belastungssituationen, indem sie den konkreten Bedarf an Unterstützungsleistungen identifiziert, organisiert und koordiniert und gleichzeitig Ressourcen aktiviert. Voraussetzung hierfür ist eine vertrauensvolle Beziehung zur Familie. Beziehungsarbeit und Kontinuität einerseits und die Lotsenfunktion im Gesundheits- und Sozialwesen andererseits sind somit die wesentlichen Aufgaben der Familienbegleitung.

Die Funktion der Familienbegleitung als Herzstück der Frühen Hilfen ist nicht als eigenes Berufsbild (rechtlich) verankert, sondern wird von diversen Berufsgruppen aus dem Gesundheits- und Sozialbereich wahrgenommen. Die meisten Familienbegleiter/innen arbeiten in einem multiprofessionellen Team und üben diese Tätigkeit im Rahmen einer Anstellung aus (vgl. Kap. 5.2.1).

3.1 Zielgruppe der Familienbegleitung

Wie im Idealmodell formuliert, richtet sich das Angebot an (werdende) Eltern/Familien in belastenden Lebenssituationen. Der Fokus liegt dabei auf der Zeit der Schwangerschaft und den ersten drei Lebensjahren des Kindes mit einer Ausweitung bis max. zum sechsten Lebensjahr des Kindes. Relevante Belastungen, die eine Begleitung durch das regionale Frühe-Hilfen-Netzwerk indizieren können, sind:

- » Besondere **soziale Belastungen** (wie eine finanzielle Notlage, soziale Isolation oder ungesicherter/unzureichender Wohnraum)
- » Besondere **psychische Belastungen** (wie psychische Erkrankung/Suchterkrankung der Hauptbezugsperson oder des Partners / der Partnerin, unerwünschte Schwangerschaft)
- » Spezifische **Merkmale der Eltern** (wie minderjährig, alleinerziehend, Behinderung oder chronische körperliche Erkrankung der Hauptbezugsperson oder des Partners / der Partnerin)
- » Erhöhte **Fürsorgeanforderungen des Kindes** (wie Frühgeburt, Mehrlingsgeburt, Entwicklungsrückstand, Erkrankungen oder Behinderung)
- » **Starke Zukunftsängste** der Hauptbezugsperson(en)

- » Schwierigkeiten in der **Annahme/Versorgung des Kindes** bzw. Störungen in der Mutter–Kind–/Eltern–Kind–Bindung bzw. –Interaktion (Haas/Weigl 2017)

Ausschlaggebend ist eine Gesamteinschätzung der vorhandenen Belastungen und Ressourcen.

- » Eine längerfristige Unterstützung und Begleitung im Rahmen des Frühe–Hilfen–Netzwerks benötigen vorrangig jene Familien, die von mehreren Belastungsfaktoren betroffen sind und über geringe ausgleichende Ressourcen verfügen.
- » Einzelnen Belastungsfaktoren, denen ausreichende Ressourcen gegenüberstehen, kann häufig durch die Vermittlung in spezifische weiterführende Angebote adäquat begegnet werden.
- » Familien, in denen eine akute Gefährdung des Kindeswohls angenommen wird, sollten nicht von den regionalen Frühe–Hilfen–Netzwerken begleitet werden. Hier ist eine Meldung an und eine Betreuung durch die Kinder– und Jugendhilfe die adäquate Vorgangsweise (vgl. Kapitel 3.2). Eine Begleitung durch eine Frühe–Hilfen–Familienbegleiterin bei Kindeswohlgefährdung ist nur in Ausnahmefällen als freiwillige Maßnahme in Ergänzung zu einem wegen Kindeswohlgefährdung festgelegten verbindlichen Hilfeplan (Unterstützung der Erziehung) seitens der Kinder– und Jugendhilfe möglich⁵.

3.2 Aufgaben der Familienbegleitung

Die Begleitung von Familien über einen längeren Zeitraum ist die zentrale Aufgabe der Familienbegleiter/innen. Im Rahmen dieser Begleitung werden vorhandene Ressourcen und Belastungen eruiert sowie der konkrete Bedarf an Unterstützungsleistungen identifiziert, organisiert und koordiniert. Die Familienbegleiter/innen üben damit für die Familien eine Lotsenfunktion im Gesundheits– und Sozialsystem aus. Basis für die ressourcenorientierte Unterstützung der Eltern bzw. Familien ist der Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung. Darüber hinaus können Familienbegleiter/innen auch in geringem Ausmaß intervenieren (z. B. Gesundheitskompetenz durch Information stärken, in spezifischen Fragen beraten). Umfangreicherer Unterstützungsbedarf kann aber nicht im Rahmen der Familienbegleitung abgedeckt werden, sondern erfordert Weitervermittlung an Angebote im multiprofessionellen Netzwerk. In Hinblick auf die Funktion der Familienbegleitung ist der Fokus auf **Beziehungsarbeit und Kontinuität** zum einen und auf **Weitervermittlung und Lotsenfunktion** zum anderen gleichermaßen wichtig (Haas/Weigl 2017). Dabei fallen sowohl familienbezogene Aufgaben, d. h. die direkte Arbeit mit den Familien und die Dokumentation, als auch familienübergreifende Aufgaben, d. h. die Sensibilisierung und Vernetzung, der Austausch im Team oder die Beratung mit dem Expertengremium, die Inanspruchnahme von Supervision sowie die Teilnahme an Fortbildungen etc., an. Die familienübergreifenden Aufgaben sind wichtige Elemente der Qualitätssicherung und wesentlich für die kontinuierliche Weiterentwicklung der Familienbegleitung (vgl. Kapitel 5.1).

5

Weiterführende Informationen zur Kooperation mit der Kinder– und Jugendhilfe finden sich im Positionspapier 4 (NZFH.at 2016a).

Beziehungsarbeit und –kontinuität als Kernfunktion

Um eine Beziehung bzw. Vertrauen aufzubauen, ist es notwendig, mit allen Beteiligten in Kontakt zu kommen, aktiv zuzuhören und zu spiegeln (Froschmayer 2004, zitiert nach Grillmeier 2016). Das bedeutet, dass der/die Familienbegleiter/in emotional Anteil nimmt am Verhalten und Erleben der Betreuten und dies sowohl körperlich als auch sprachlich ausdrückt. Zum Spiegeln gehört u. a., in eigenen Worten wiederzugeben, was die/der Zuhörende vom Gegenüber an Inhalten und Gefühlen verstanden hat. Auf diese Weise entsteht Vertrauen und kann zunächst vor allem Halt gegeben werden. Des Weiteren kann so ein gemeinsames Situationsverständnis sichergestellt werden. Dieses Vertrauen soll sich dann in einer stabilen und kontinuierlichen Beziehung festigen. Nur so kann es gelingen, einen tiefergehenden Einblick in die Familiensituation zu bekommen und schwierige Themen bzw. spezifischen Handlungsbedarf anzusprechen und Lösungsmöglichkeiten aufzuzeigen. Den Familien wird durch die kontinuierliche Ansprechperson, die sie in der Inanspruchnahme von Leistungen des Netzwerks unterstützt, auch erspart, ihre Situation immer wieder neu erklären zu müssen. Die Kontinuität und Stabilität wird insbesondere von Personen mit psychischen Belastungen als sehr wichtig und als Qualitätsmerkmal des Hilfesystems empfunden (Tintelott 2014, zitiert nach Rosemann 2015).

Gleichzeitig soll jedoch darauf geachtet werden, dass die Beziehung zwischen Familie und Familienbegleitung bei aller Verlässlichkeit so gestaltet wird, dass sie auch wieder beendet werden kann. Das Ziel ist letztlich, dass die Familienbegleitung nach einer Phase der Begleitung, die je nach Bedarf unterschiedlich lange dauern kann, überflüssig wird. Um dies zu unterstützen, sind regelmäßige Reflexion, Unterstützung durch eine fachliche Leitung, guter Austausch im Team, Supervision etc. notwendig (vgl. Kap. 5.1).

Für die Familienbegleitung ist das Konzept der „koordinierenden Bezugsperson“ anwendbar: Es geht von einem übergreifenden Planen und Handeln aus, das von allen Akteuren ausdrücklich akzeptiert und gewünscht wird (Rosemann 2015). Die Aufgabe einer „koordinierenden Bezugsperson“ besteht darin, die Kommunikation zwischen den verschiedenen Unterstützern/Unterstützerinnen so sicherzustellen, dass diese voneinander wissen und ihre Leistungen aufeinander abstimmen können. Die „koordinierende Bezugsperson“ ist auch für die Kommunikation mit den betreuten Familienmitgliedern verantwortlich und bietet Kontinuität der persönlichen Beziehung in einer Phase, in der unterschiedliche Dienstleister/innen parallel oder nacheinander tätig sind. Voraussetzungen für das Gelingen dieser Rolle sind die Grundhaltungen Partizipation und Kommunikation auf Augenhöhe.

Aus der Perspektive der Bindungsforschung handelt es sich bei dieser Beziehungsarbeit einerseits um bindungsorientiertes Arbeiten mit einer Familie bzw. den Hauptbezugspersonen, andererseits aber auch um die Vorbildfunktion im Umgang mit dem Säugling/Kleinkind. Familienbegleiter/innen können als tertiäre Bindungsfigur eine sichere Basis bieten, indem sie vertrauenswürdig, konsequent, verlässlich, aber auch empathisch, feinfühlig und responsiv sind. Dazu gehört auch, mittels gutem Vorstellungsvermögen die Situation zu erfassen, Möglichkeiten für weitere Schritte oder neue Wege zu erfassen, eine andere Perspektive (v. a. auch auf schwierige Entscheidungen) zu bieten, Mut zuzusprechen, die eigenen Bemühungen der/des Betreuten zu respektieren und anzuerkennen sowie darin zu unterstützen, dass sie einen Zustand der „Normalität“

erreichen bzw. das Gefühl haben, dass die Herausforderungen bewältigbar sind. Das bindungsorientierte Wirken der Familienbegleiter/innen zu erleben ermöglicht es den Bezugspersonen, diese Erfahrung auf die eigenen Kinder zu übertragen.

Es ist darauf zu achten, dass diese Bindung nicht exklusiv wird und dadurch womöglich Abhängigkeit schafft. Neben der Bereitschaft und Fähigkeit der Familienbegleiter/innen, die jeweiligen familiären Gegebenheiten und Rahmenbedingungen zu verstehen und sich darauf einzulassen, braucht es auch eine intensive Auseinandersetzung mit den eigenen Grenzen, etablierte Psychohygiene und Reflexion der Beziehungen. Darüber hinaus verlangt die Tätigkeit als Familienbegleitung auch eine Auseinandersetzung mit den eigenen Erfahrungen, Prägungen und Vorstellungen in Hinblick auf Familie und frühe Kindheit sowie deren Bedeutung in der Bewertung von Begleitungssituationen.

Die Vorbildfunktion im Umgang mit dem Säugling/Kleinkind beruht auf der Grundeinstellung, dass die Bezugspersonen kompetent genug sind, dies aber unter Umständen nicht wissen bzw. durch ihre Umgebung verunsichert werden (Grillmeier 2016). Ziel ist es daher, die Bezugspersonen im Sinne eines Empowerments in ihrer Entfaltung zu unterstützen. Dies gelingt am besten mit einer Haltung, die der einer „**guten Großmutter**“ entspricht: wohlwollend, unterstützend, weise und versorgend (Stern 2006, zitiert nach Grillmeier 2016). Die Familienbegleiter/innen stellen sich nicht als „bessere Bezugspersonen“ für die Kinder dar, sondern unterstützen den Beziehungsaufbau zwischen den Bezugspersonen und den Kindern. Sie bauen daher **keine „mütterliche Beziehung“** zu den Kindern auf, stellen aber durch ihre Reaktionen und den Umgang mit den Kindern Vorbilder dar.

Case Management bzw. Lotsenfunktion als Kernfunktion

Im Case Management geht es um bedarfsgerechte und passgenaue Unterstützung von Menschen. Dadurch soll einerseits auf komplexe Problemsituationen reagiert und andererseits Effektivität und Effizienz im Sozial- und Gesundheitssystem unterstützt werden, z. B. indem Doppelgleisigkeit vermieden wird (Heichlinger 2017).

Für die Familienbegleitung bedeutet das, vorhandene Ressourcen und Belastungen zu identifizieren, gemeinsam mit der Familie Prioritäten zu setzen und dann schrittweise passende Unterstützungsleistungen zu identifizieren, organisieren und koordinieren. Dazu gehört unter Umständen, zu (ersten) Terminen zu begleiten, aber auch die Meinung der Familien zu den organisierten Unterstützungsleistungen einzuholen und – bei Bedarf – Veränderungen hinsichtlich der Unterstützung einzuleiten (z. B. durch Gespräche mit Anbietern oder Suchen anderer, passenderer Angebote).

Grundlegende Haltungen, die im Case Management eingenommen werden, können auch für die Arbeit mit den Familien empfohlen werden:

- » Lösungs- und Ressourcenorientierung (vgl. auch Kap. 3.3)

Ressourcen der Familie sollen identifiziert und gestärkt werden. Für jene Bereiche, in denen Unterstützungsbedarf identifiziert wird, sollen Lösungsvorschläge erarbeitet werden.

» Steuerungsgelassenheit

Familienbegleiter/innen müssen mit Ungewissheit, Unvorhersehbarkeit und Ergebnisoffenheit umgehen können (vgl. Heichlinger 2017).

Hinsichtlich der Identifizierung von Belastungen geht es nicht darum, Diagnosen zu erstellen oder Screenings durchzuführen, sondern um eine qualitative Gesamteinschätzung im Austausch mit der Familie. Weder eine fundierte Beurteilung der Bindungsqualität noch eine entwicklungspsychologische oder medizinische Diagnostik sind Aufgabe der Familienbegleitung. Dasselbe gilt auch für strukturierte oder therapeutische Interaktionen, wie Psychotherapie, Entwicklungsförderung im Sinne der Frühförderung oder ein spezifisches Programm zur Bindungsförderung. Dafür stehen Angebote im Netzwerk zur Verfügung, deren Inanspruchnahme den Eltern bzw. Hauptbezugspersonen durch die Familienbegleitung nahegelegt werden kann. Im Rahmen der Frühen-Hilfen-Familienbegleitung sollte aber auf Anzeichen von Unsicherheiten in der Eltern-Kind-Bindung, der Eltern-Kind-Interaktion, der Eltern-Kind-Beziehung oder in Elternkompetenzen wie elterlicher Feinfühligkeit geachtet werden. Unter Umständen können diese Unsicherheiten mit Hilfe von Feedback oder Anleitung selbst bewältigt werden.

Diese Haltung empfiehlt sich auch im Zusammenhang mit Gesundheitskompetenz bzw. den Fähigkeiten der Hauptbezugspersonen, die gesunde Entwicklung des Säuglings/Kleinkindes zu fördern oder Belastungen zu bewältigen, die sich andernfalls negativ auf die Entwicklung des Säuglings/Kleinkindes auswirken können (vgl. Kap. 3.1). Auch in diesen Fällen sollten primär die vorhandenen Ressourcen der Hauptbezugspersonen aktiviert und unterstützt werden; nur bei umfangreichem oder spezifischem Bedarf und in Abstimmung mit den betreuten Personen sind passende Unterstützungsangebote zu vermitteln.

Das systematische Identifizieren von bereits länger zurückliegenden Belastungssituationen (wie z. B. Komplikationen in einer früheren Schwangerschaft) ist nicht Aufgabe der Familienbegleitung. Dennoch sollten solche Belastungen während der Familienbegleitung zum Thema werden, wenn sie Einfluss auf die Versorgung, Betreuung und Förderung des Säuglings oder Kleinkindes haben.

Indem Familienbegleiter/innen passende Angebote aus dem Versorgungsspektrum wählen und für eine optimale Maßnahmenanpassung im Sinne der Familie sorgen, entlasten sie die Familien. Denn wenn sich diese in belastenden Lebenssituationen selbst im Angebotsspektrum zurechtfinden müssen, besteht die Gefahr, dass sie aufgeben. Daher sollen Familienbegleiter/innen die Partei der Familie ergreifen, sie stärken und aktiv unterstützen.

Auf Systemebene können sie ggf. Mängel im regionalen Versorgungs- und Unterstützungssystem aufdecken, Doppelversorgungen vermeiden und damit für Effizienz sorgen. Grenzen in der Begleitung entstehen vor allem dann, wenn die benötigten Angebote in der Region nicht oder nicht in der nötigen Qualität vorhanden sind oder der Zugang dazu nicht besteht (vgl. Heichlinger 2017). Dass gleichzeitig darauf geachtet wird, nicht unnötige Unterstützung zu organisieren, sondern die Familien in ihrer eigenen Handlungsfähigkeit zu stärken, stellt einen wesentlichen Beitrag zum Empowerment der Familien dar.

Familienbegleiter/innen müssen daher mit dem Gesundheits- und Sozialsystem sowie deren Akteuren und ihren jeweiligen Funktionen, Handlungslogiken und Rahmenbedingungen hinreichend vertraut sein. Sie können aber auch auf das Wissen der Netzwerkmanager/innen zurückgreifen. Gemeinsam ein Konzept für den Netzwerkaufbau und die Netzwerkpflege zu erarbeiten sowie gemeinsame Aktivitäten zur Sensibilisierung zu setzen, kann hilfreich sein, die notwendigen Kenntnisse und Kontakte zu entwickeln.

Exkurs: Kooperation mit Kinder- und Jugendhilfe

Die Kinder- und Jugendhilfe stellt in Hinblick auf ihren gesetzlichen Auftrag zur Sicherung des Kindeswohls und zur Prävention von Kindeswohlgefährdung sowie die verfügbaren präventiven Maßnahmen zur Unterstützung von Familien einen zentralen Partner für Frühe Hilfen dar (vgl. Positionspapier 4, NZFH.at 2016a). Die Kinder- und Jugendhilfe ist damit auch ein wichtiger Partner im multiprofessionellen Netzwerk der jeweiligen Region – einerseits, indem sie Familien zu den regionalen Frühe-Hilfen-Netzwerken vermittelt, andererseits durch das breite Spektrum an spezifischen Unterstützungsleistungen, die oft auch als Angebot für begleitete Familien weitervermittelt werden können.

Besondere Beachtung erfordert die Kooperation mit der Kinder- und Jugendhilfe als Behörde, diese ist aber nur bei einem Bruchteil der begleiteten Familien notwendig. Für den Fall, dass bereits in der Abklärungsphase (Erstgespräch, vgl. Kap. 4.2) ein Verdacht auf Kindeswohlgefährdung gegeben ist, muss dieser schriftliche an die Kinder- und Jugendhilfe gemeldet werden; gleichzeitig sollte keine Familienbegleitung begonnen werden. Entsteht erst im Verlauf der Familienbegleitung (vgl. Kap. 4.3) der Verdacht auf Kindeswohlgefährdung, hat ebenfalls eine Meldung zu erfolgen. Das weitere Vorgehen während der Abklärung der Kindeswohlgefährdung ist mit der (als Behörde zuständigen) Kinder- und Jugendhilfe und der Familie abzustimmen (vgl. ausführlich dazu Positionspapier 4, NZFH.at 2016a).

Die Familien sollten in jedem Fall über die vermutete Kindeswohlgefährdung und die entsprechende Meldung an die Kinder- und Jugendhilfe durch die Familienbegleitung informiert werden. Alles andere wäre ein Vertrauensbruch. Bestätigt sich der Verdacht auf Kindeswohlgefährdung, ist die Kinder- und Jugendhilfe hauptverantwortlich für das weitere Vorgehen. Normalerweise wird die Familienbegleitung dann abgeschlossen und der Fall vollständig an eine andere Institution übergeben. In Ausnahmefällen kann die Familienbegleitung auf gemeinsamem Wunsch von Familie, Familienbegleitung und Kinder- und Jugendhilfe als freiwilliges Angebot parallel zu einem mit der Kinder- und Jugendhilfe vereinbarten verbindlichen Hilfeplan (Unterstützung der Erziehung) (weiter)laufen (vgl. dazu Positionspapier 4, NZFH.at 2016a).

Allfällige Unklarheiten in der Kooperation zwischen Familienbegleitung und Kinder- und Jugendhilfe – z. B. wenn seitens der Kinder- und Jugendhilfe eine Berichtspflicht im Sinne einer Kontrolle eingefordert wird, was dem Prinzip der Freiwilligkeit widerspricht – sollten vorzugsweise auf Ebene der beteiligten Mitarbeiter/innen gelöst werden. Bei Bedarf können Netzwerkmanager/in, fachliche Leitung oder andere Verantwortliche hinzugezogen werden.

3.3 Grundhaltungen in der Familienbegleitung

Positive Grundhaltungen wie Wertschätzung, Einfühlsamkeit, Ressourcenorientierung und Verlässlichkeit werden als wesentlich für die Arbeit als Familienbegleiter/in betrachtet (Haas et al. 2017).

Entsprechend einer wertschätzenden, einfühlsamen und ressourcenorientierten Haltung wird in der Familienbegleitung davon ausgegangen, dass Familien bzw. Eltern das Beste für ihr Kind wollen und kompetent sind, was die Bedürfnisse ihres Kindes angeht. Laut Winnicott weiß eine Mutter intuitiv, was ihr Baby braucht – vorausgesetzt, sie fühlt sich nicht von außen verunsichert (Winnicott zitiert nach Grillmeier 2016). Wohlgemeinte Ratschläge, schlechte Erfahrungen oder die fehlende Gewohnheit, auf die innere Stimme zu hören, führen dazu, dass der Mutter ihre Kompetenz allzu oft nicht bewusst ist (Kruppa/Holubowsky zitiert nach Grillmeier 2016). Wesentlich für die Arbeit der Familienbegleiter/innen ist somit, eine Atmosphäre zu schaffen, in der die Eltern sich ihrer selbst sicher sein können und sich auf ihre intuitiven Fähigkeiten verlassen können, sowie die Entscheidungskompetenzen der begleiteten Schwangeren/Mütter/Familien mit Kleinkindern anzuerkennen und zu fördern (Grillmeier 2016; Haas et al. 2017).

In der Familienbegleitung wird weiters angenommen, dass jedes Verhalten eine Situation verbessern möchte bzw. eine adaptive Strategie darstellt. Demnach sollen Symptome und „Störungen“ als (frühere) Problemlösungen betrachtet und als solche wertgeschätzt werden (Grillmeier 2016).

Wichtig ist auch ein ehrliches Interesse und eine Grundneugierde anderen gegenüber. Jedes Mitglied der betreuten Familie soll als „Person mit seiner eigenen Geschichte und mit seiner eigenen Persönlichkeit wahrgenommen, angesprochen und respektiert“ werden. In diesem Sinne soll den Familien Raum und Zeit gegeben werden, ihre Geschichte zu erzählen. Der/die Familienbegleiter/in muss sich um ein ressourcenorientiertes empathisches Verständnis für die Situation der Familie bemühen (Grillmeier 2016).

Bei Hausbesuchen ist wichtig, sich als Gast zu verhalten, andere Meinungen, Sichtweisen und Verhaltensweisen zu respektieren sowie transparent zu arbeiten. Dies bedeutet, dass die Familie über die nächsten Schritte im Voraus informiert, ihre Meinung gehört und berücksichtigt und keine Maßnahme ohne ihre Einwilligung gesetzt wird (Ausnahme: Kindeswohlgefährdung, siehe Kap. 4.1).

Freiwilligkeit und Verlässlichkeit sind ebenfalls wichtige Grundhaltungen in der Familienbegleitung. Eine Familie kann das Angebot der Familienbegleitung annehmen, muss aber nicht. Sie kann es auch jederzeit beenden, wenn sie es als nicht mehr notwendig oder hilfreich erlebt. Ungeachtet dessen kann Motivationsarbeit notwendig sein bzw. ist ein „geordneter“ Abschluss anzustreben. Wird eine Familienbegleitung in Anspruch genommen, so soll sie auch verlässlich sein. Das heißt, vereinbarte Kontakte und Aktivitäten müssen in der vereinbarten Frist umgesetzt werden. Versprechungen (z. B. von zusätzlichen Ressourcen), die nicht sicher eingehalten werden können, sollten daher vermieden werden.

Zu den Grundhaltungen der Familienbegleitung gehört auch, dass Empowerment angestrebt wird, d. h. die Familien in ihren Fähigkeiten unterstützt werden sollen, sich selbst zu helfen.

„Gib einem Menschen einen Fisch und du ernährst ihn für einen Tag. Bringe ihm das Fischen bei, und du ernährst ihn ein Leben lang.“ (nach Konfuzius)

Schließlich sollte immer auch die Perspektive des Kindes bzw. des Kinderschutzes eingebracht und berücksichtigt werden. Das bedeutet, dass bei allen Aktivitäten und Maßnahmen, die im Rahmen der Familienbegleitung gesetzt werden, der Nutzen für das Kind zu hinterfragen ist.



Damit auf die Perspektive des Kinderschutzes nicht vergessen wird, hat in Vorarlberg in den Teamsitzungen immer eine Person die explizite Aufgabe, auf diese Perspektive zu achten. Sie setzt zu diesem Zweck eine „Kinderbrille“ auf.

4 Ablauf der Familienbegleitung

Der Ablauf einer Familienbegleitung sieht vier wesentliche Schritte vor, welche in diesem Kapitel erläutert werden (vgl. Abbildung 4.1).

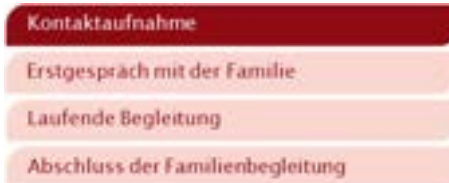
Abbildung 4.1:
Schematische Darstellung einer Familienbegleitung



Quelle: NZFH.at

4.1 Kontaktaufnahme

Am Beginn einer Familienbegleitung steht die Kontaktaufnahme – entweder durch die Familie selbst (Selbstmeldung) oder durch Dritte (Fachkräfte oder Privatpersonen wie Verwandte, Freunde) – mit dem regionalen Frühe-Hilfen-Netzwerk.



Eine **Kontaktaufnahme durch die Familie selbst** erfolgt zumeist telefonisch. Oftmals melden sich die Familien auf Empfehlung einer Fachkraft aus dem multiprofessionellen Netzwerk oder einer Privatpersonen hin. Manche wurden durch einen aufliegenden Flyer – beispielsweise in einem Warteraum oder in einer Beratungsstelle – auf die Unterstützungsmöglichkeit aufmerksam.

Eine **Kontaktaufnahme durch Dritte** (Fachkräfte oder Privatpersonen, z. B. Freunde, Bekannte oder Verwandte) erfolgt zumeist telefonisch oder per E-Mail an eine definierte Ansprechperson des regionalen Frühe-Hilfen-Netzwerks. In solchen Fällen ist durch gezieltes Nachfragen sicherzustellen, dass das Einverständnis der Familien gegeben ist. Eine mündliche Einverständniserklärung seitens der Familie ist dafür ausreichend.



In Vorarlberg wird eine Kontaktaufnahme durch Privatpersonen (sofern es sich nicht um eine Selbstmeldung handelt) wie eine allgemeine Beratung zu Frühen Hilfen behandelt. Nur eine Kontaktaufnahme – persönlich oder telefonisch – gemeinsam mit der Hauptbezugsperson (z. B. Großmutter plus Mutter) gilt als offizielle Anfrage.

Im Zuge der Kontaktaufnahme sollen die Kontaktdaten der Familie aufgenommen und (Hinweise auf) wahrgenommene Belastungsfaktoren bzw. (vermuteter) Unterstützungsbedarf abgeklärt werden. Insbesondere bei Selbstmeldungen, aber auch bei erstmaliger Vermittlung durch Fachkräfte empfiehlt es sich, über die Möglichkeiten des Angebots zu informieren.

Inhaltlich sollen bei der **Kontaktaufnahme** zumindest folgende Punkte besprochen werden:

- » Wer hat den Kontakt aufgenommen? (Familie selbst oder Dritte)
- » Kontaktdaten der Familie und der vermittelnden Institution/Person
- » Grund für die Kontaktaufnahme
- » Abklärung des Einverständnisses der Familien (Freiwilligkeit)
- » Aufklärung über die Möglichkeiten im Rahmen von Frühen Hilfen
- » Information über die weitere Vorgehensweise

Hilfreich ist der Einsatz eines Formulars oder einer Checkliste mit allen Punkten, die bei der Kontaktaufnahme thematisiert werden sollen (siehe auch Checkliste Kontaktaufnahme im Anhang). Die anonymisierten Informationen zur Kontaktaufnahme sollen bereits in der FRÜDOK dokumentiert werden (vgl. (NZFH.at 2018a).

Im Frühe-Hilfen-Team soll für Kontaktaufnahmen eine Telefonnummer und/oder eine E-Mail-Adresse sowie die zeitliche Erreichbarkeit geklärt und kommuniziert werden. Im Team soll festgelegt werden, wer Anrufe entgegennimmt bzw. E-Mails beantwortet und welche Informationen bereits bei der Kontaktaufnahme abgefragt bzw. gegeben werden sollen.



In Tirol und in Wien gibt es jeweils eine zentrale Kontaktstelle, in der alle Kontaktaufnahmen zusammenlaufen. Diese Kontaktstelle bekleidet eine Person mit fachlichem Hintergrund, die bereits bei der Kontaktaufnahme die Belastungssituation grob abklären kann.



In Oberösterreich gibt es eine zentrale Telefonnummer, die nach einem vereinbarten Zeitplan auf jeweils eine zuständige Familienbegleiterin umgeleitet wird.

Je nachdem, wer die Kontaktaufnahme abwickelt bzw. welche Informationen eingeholt werden, kann dabei bereits entschieden werden, ob das Angebot Frühen Hilfen für die Familie passend ist.

Kriterien für die Aufnahme in das Frühen-Hilfen-Angebot sind:

- » Schwangerschaft oder Kind unter 3 (in Ausnahmefällen 6) Jahren
 - » Wohnort der Familie im Einzugsbereich des Netzwerkes
 - » Vorliegen von Unterstützungsbedarf
 - » Keine Anzeichen für eine vorliegende Kindeswohlgefährdung (Wenn bereits bei der Kontaktaufnahme eine Kindeswohlgefährdung befürchtet wird, muss umgehend die Kinder- und Jugendhilfe eingeschaltet werden bzw. die Meldung mit der Institution abgesprochen werden, die den Kontakt hergestellt hat; vgl. Kap. 3.2.)
-

Wenn die Kriterien nicht erfüllt sind, soll die Familie – sofern deren Bereitschaft gegeben ist – jedenfalls an ein anderes, geeignetes Angebot vermittelt werden. Keine Familie soll abgewiesen werden, ohne zumindest über mögliche passende Unterstützungsangebote informiert zu werden.

Neben einer Kontaktaufnahme durch die Familie selbst oder durch Dritte (Fachkräfte aus dem multiprofessionellen Netzwerk, Privatpersonen) gibt es auch **weitere Möglichkeiten**, um mit (werdenden) Familien/Eltern in belastenden Lebenssituationen in Kontakt zu treten. Hier ist vor allem die Sensibilisierung in Krankenhäusern zu erwähnen.



In Vorarlberg sind in allen Krankenhäusern (Wochenbettstation und Pädiatrie) Fachpersonen für die Frühe-Hilfen-Früherkennung angestellt.



In Wien haben die Familienbegleiterinnen fixe Präsenzzeiten in den Geburtsstationen des Einzugsbereichs, meist am Rande der Teamsitzungen. Im Fokus steht hier die Sensibilisierung der Ärzte und Ärztinnen und nicht die Kontaktaufnahme mit Familien.

4.2 Erstgespräch mit der Familie

Sobald feststeht, welches Frühe-Hilfen-Teammitglied die Familie (voraussichtlich) begleiten wird, kontaktiert dieses die Familie. Ziel ist das Vereinbaren eines persönlichen Erstgesprächs mit der Familie sowie das gegenseitige Kennenlernen und Abklären des Unterstützungsbedarfs.



4.2.1 Telefonischer Erstkontakt

Der erste, meist telefonische Kontakt mit der Familie soll von der (voraussichtlich) zuständigen Familienbegleiterin so rasch wie möglich, aber jedenfalls innerhalb von **2 bis max. 3 Werktagen** hergestellt werden. Das Ziel ist die Vereinbarung eines persönlichen Erstgesprächs, idealerweise innerhalb der nächsten 14 Tage. Der Erstkontakt kann sehr kurz sein und nur eine Terminvereinbarung anstreben.



Der telefonische Erstkontakt soll mindestens folgende Elemente enthalten:

- » Familienbegleiterin stellt sich vor.
- » Es wird vereinbart, wann und wo das Erstgespräch stattfinden soll und wie lange es ungefähr dauern wird.
- » Familienbegleiterin informiert darüber, wer kommen wird (neben ihr selbst oft auch eine zweite Familienbegleiterin oder ev. die vermittelnde Fachkraft).

Zusätzlich kann die Familie über den Inhalt, den Ablauf und die Dauer des Erstgesprächs informiert werden. Es sollte abgeklärt werden, ob es möglich ist, dass der zweite Elternteil (meistens der Vater) auch dabei sein kann bzw. soll dieser auch zum Gespräch eingeladen werden. Außerdem kann erfragt werden, ob andere relevante Familienmitglieder dabei sein wollen/sollen und ob besondere Bedingungen vor Ort zu beachten sind (Haustiere, Parkmöglichkeit etc.).

4.2.2 Persönliches Erstgespräch mit der Familie

Das persönliche Erstgespräch mit der Familie legt den Grundstein für die Familienbegleitung und verfolgt mehrere Ziele, vor allem Abklärungen und grundsätzliche Vereinbarungen.

Diese Ziele, die Merkmale eines Hausbesuchs sowie ein idealtypischer Ablauf des persönlichen Erstgesprächs werden im Folgenden beschrieben.



Inhalte des persönlichen Erstgesprächs sind:

- » Klärung, ob Familienbegleitung das passende Angebot ist (sofern nicht schon vorab geklärt)
 - » Situationsanalyse der aktuell vorliegenden Ressourcen und Belastungen
 - » Abklärung bestehender Unterstützungsangebote
 - » Klärung des Zieles / der Ziele der Familienbegleitung
 - » Klärung der Rahmenbedingungen und Regeln für die Familienbegleitung
 - » Gegenseitiges Kennenlernen und Beginn des Beziehungsaufbaus
 - » Sicherstellen von Verbindlichkeiten (evtl. symbolisch durch einen Vertrag)
 - » Festlegen der nächsten Schritte
-

Da das Erstgespräch vor allem der Abklärung und Anamnese dient, ist zu beachten, dass es nicht immer in einem einzigen Termin machbar ist. In der Praxis kann es auch mehrere Treffen brauchen, bis alle Fragen geklärt sind und – gemeinsam mit der Familie – eine Entscheidung für (oder gegen) den Start der Familienbegleitung fällt. Die Entscheidung sollte aber möglichst bald fallen und die Abklärung der Situation (inklusive Ressourcen und Belastungen) jedenfalls innerhalb der ersten drei Monate abgeschlossen werden.

Meist bietet sich für das Erstgespräch ein Hausbesuch an. In manchen Fällen bevorzugen Familien aber auch einen anderen Ort. Daher sollen passende und für die Familie kostengünstige Alternativen in Wohnortnähe zur Verfügung stehen (etwa die Räumlichkeiten des regionalen Netzwerkes, vgl. Kap. 5.2.2). Als Treffpunkt kann auch ein Beratungsraum im Zentralbüro der Familienbegleitung, ein Raum in einem Nachbarschaftszentrum, einem Eltern-Kind-Zentrum, einer Primärversorgungseinheit oder einer anderen Anlaufstelle des Frühe-Hilfen-Netzwerks dienen. Es muss lediglich gewährleistet sein, dass ein ungestörtes Beratungsgespräch in einem geschützten Raum stattfinden kann. Die Räumlichkeiten sollen zudem mit Spielecke und Wickelmöglichkeiten ausgestattet sein, da meist Babys und Kleinkinder dabei sind.

EXKURS: Hausbesuch

Der Hausbesuch ist ein zentrales Element der Frühe-Hilfen-Familienbegleitung. Der Vorteil dieses niederschweligen Angebots liegt einerseits in einer Entlastung der Schwangeren/Mütter bzw. anderer zentraler Bezugspersonen, damit sie während der Schwangerschaft bzw. mit einem Säugling oder Kleinkind keine zusätzlichen Wegstrecken auf sich nehmen müssen. Andererseits bietet ein Hausbesuch die Möglichkeit, einen Einblick in das Familiensystem bzw. das potenzielle familieninterne Unterstützungssystem zu gewinnen, erleichtert die Identifizierung potenzieller Ressourcen und Belastungen und ermöglicht eine lebensweltadäquate Beratung.

Ein Hausbesuch im Rahmen der Familienbegleitung unterliegt eigenen Gesetzmäßigkeiten: Die Haltung der Familie ist zumeist gekennzeichnet durch Vorfreude, kann aber zunächst auch von Vorbehalten oder Ablehnung geprägt sein. Jedenfalls ist ein Hausbesuch von grundlegenden Aspekten der menschlichen Begegnung gekennzeichnet: Bedürfnis nach Privatsphäre, Bedürfnis der

Inszenierung, Regeln der Gastfreundschaft etc. Ein Hausbesuch sollte immer frühzeitig angekündigt werden, damit sich die Familie vorbereiten und als Gastgeber fühlen kann. Gleichzeitig wird damit der Eindruck eines Kontrollbesuchs verhindert.

Aufregung und Verunsicherung, sowohl bei der Familie als auch bei der Familienbegleiterin, prägen einen Hausbesuch. Diese Anspannung wird gemildert, wenn sich der/die Familienbegleiter/in für die Familienmitglieder und ihr Wohnumfeld interessiert und Anerkennung zeigt. Auch sollte der Familie die Gelegenheit gegeben werden, ihre Gastgeberrolle wahrzunehmen. Dazu kann das Anbieten eines Getränkes oder eine kleine Führung durch die Wohnung gehören.

In anspruchsvollen Gesprächssituationen kann es hilfreich sein, innezuhalten, auf die Toilette zu gehen oder um ein Glas Wasser zu bitten. Auch bei einem Hausbesuch können schwierige Entscheidungen auf später vertagt werden, weil z. B. mehr Information oder die Meinung einer dritten Person eingeholt werden muss. Wesentlich erscheint es, sich gut auf den Hausbesuch vorzubereiten und seinen eigenen Gesprächsstil zu finden. Das Motto sollte sein: verstehen, ohne notwendigerweise einverstanden zu sein.

Wesentlich ist neben der Gesprächsführung, die einzelnen Personen im Haushalt, die Interaktion zwischen Eltern und Kindern sowie die Wohnumgebung an sich bewusst visuell wahrzunehmen. Die so gewonnen Eindrücke sollen im Anschluss an den Hausbesuch eventuell mit einer zweiten Familienbegleiterin (anhand einer Checkliste, siehe Anhang) rekapituliert und womöglich schriftlich festgehalten werden. Erst danach soll eine Interpretation in Hinblick auf die Bedeutung und Einschätzung des Unterstützungsbedarfs erfolgen.

Hausbesuche können für Familienbegleiter/innen sehr herausfordernd sein. Daher sollte nach einem Hausbesuch Zeit für die eigene Psychohygiene eingeplant werden. Generell wird empfohlen, nicht mehrere Hausbesuche hintereinander ohne ausreichende Pausen zu absolvieren bzw. im Normalfall nicht mehr als drei Hausbesuche pro Tag zu absolvieren (vgl. auch Kap. 5.2).

Für das erste Treffen mit der Familie ist ausreichend Zeit einzuplanen. Die Praxis zeigt, dass dieses meist eine bis eineinhalb Stunden benötigt, je nach individueller Situation aber auch länger dauern kann (z. B. bei geringen Sprachkenntnissen, schwieriger Familienkonstellation). Darüber hinaus wird empfohlen, den ersten Kontakt nach dem 4-Augen-Prinzip durchzuführen. Dies hat sich bewährt, stößt erfahrungsgemäß auch bei den Familien auf sehr gute Akzeptanz und bietet folgende Vorteile:

- » Zwei Personen – idealerweise mit unterschiedlichem beruflichen Hintergrund – können mehr wahrnehmen als eine Person.
- » Eine Person kann sich auf das Gespräch konzentrieren, die andere auf allfällige andere Anwesende (z. B. Kinder) oder darauf, Notizen zu machen. Wenn zwei Bezugspersonen anwesend sind, kann es notwendig sein, beiden Aufmerksamkeit zu schenken, was nur durch zwei Familienbegleiter/innen gut gelingen kann.
- » Wird zu einem späteren Zeitpunkt eine Vertretung benötigt (z. B. wegen Urlaubs oder Krankheit), so ist der Familie bereits eine zweite Familienbegleiterin bekannt.

- » Bei längeren und aufwändigeren Begleitungen können zwei Familienbegleiter/innen einander bei Bedarf unterstützen und gemeinsam reflektieren.

Ist das 4-Augen-Prinzip (z. B. aus organisatorischen Gründen) nicht in jedem Fall möglich, kann festgelegt werden, dass es in bestimmten Fällen (etwa bei bestimmten Zuweisungsgründen) unbedingt eingehalten werden muss bzw. unter welchen Umständen es nicht (sofort) notwendig ist. Eine alternative Vorgangsweise erfordert jedoch klare und nachvollziehbare Kriterien/Vorgaben. Davon unabhängig kann auch zu einem späteren Zeitpunkt die Notwendigkeit für ein oder der Wunsch nach einem Besuch durch zwei Familienbegleiter/innen auftreten.

Sofern die Familie von einer Fachkraft an Frühe Hilfen vermittelt wurde, kann es auch sinnvoll bzw. hilfreich sein, mit Zustimmung der Familie diese Fachkraft in das Erstgespräch einzubeziehen.

Nachfolgend soll der **Ablauf eines Erstgesprächs** grob skizziert werden, wobei die wesentlichen Schritte bei jedem persönlichen Kontakt mit der Familie angewendet werden können.

1. Vorbereitung auf das Gespräch

Als Vorbereitung auf das Gespräch mit der Familie sollen alle bereits vorhandene Aufzeichnungen vor dem Termin durchgesehen werden. Checklisten mit wichtigen Grundhaltungen und den anzusprechenden Themen haben sich als Vorbereitungsgrundlage bewährt.

Für das Erstgespräch werden zahlreiche Unterlagen (Flyer, Einverständniserklärungen, Liste mit Notfallnummern, Visitenkarte etc.) benötigt, die der Familie übergeben werden. Hierbei hilft die Verwendung von Erstgesprächsmappen mit einem fixen Set an Dokumenten, das anlassbezogen ergänzt werden kann (siehe auch Anhang).

Bei einem Hausbesuch empfiehlt es sich, bereits vorab Randbedingungen zu klären, wie das Vorhandensein von Haustieren (bei Angst vor Hunden oder Tierhaar-Allergie) oder andere Konstellationen, die die Familienbegleiterin in eine unangenehme Situation bringen könnten. Besteht Anlass zur Sorge hinsichtlich Gewalt oder Aggression, so empfiehlt es sich, den Termin jedenfalls zu zweit, eventuell auch mit einem männlichen Kollegen wahrzunehmen oder anstelle eines Hausbesuchs das Erstgespräch im Büro zu organisieren.

2. Begrüßung, Gestaltung der Rahmenbedingungen und Vorstellung

Die **Begrüßung** stellt den Beginn des Beziehungsaufbaus dar. Daher ist es wichtig, *alle* anwesenden Familienmitglieder – insbesondere auch die Kinder – zu begrüßen. Der Einstieg in das Gespräch kann über das Baby bzw. Kleinkind erfolgen, indem z. B. nach dem Namen oder dem Geburtstag gefragt wird.

Bevor das Gespräch vertieft wird, sollte ein **Rahmen geschaffen werden**, in dem eine gute Gesprächsatmosphäre möglich wird. Hierzu empfiehlt es sich, Störfaktoren wie einen laufenden Fernseh-Apparat abzudrehen und einen geeigneten Platz für das Gespräch zu suchen. Die eigenen

Bedürfnisse anzusprechen und einen Lösungsvorschlag zu machen ist legitim (z. B.: Ich kann mich bei dieser Lautstärke nicht gut konzentrieren, können wir den Fernseher bitte für die Dauer unseres Gesprächs abschalten?), dies soll aber wertschätzend kommuniziert werden. Unter Umständen ist es notwendig, einen Kompromiss zu suchen.

Beim ersten Treffen sollen **Angebot und Rahmenbedingungen der Familienbegleitung** sowie die **eigene Person vorgestellt** werden (evtl. Flyer überreichen, siehe Anhang). Auf Basis der bisherigen Erfahrungen kann empfohlen werden, sich in erster Linie als „Frühe-Hilfen-Familienbegleiter/in“ und nicht als „Psychologe/Psychologin“, „Hebamme“ oder „Sozialarbeiter/in“ vorzustellen. Im Verlauf des Gespräches kann es aber durchaus sinnvoll oder hilfreich sein, auch auf die eigene Grundprofession zu verweisen.

Beim Klären der Rahmenbedingungen soll darauf hingewiesen werden, dass Frühe Hilfen ein kostenloses und freiwilliges Angebot sind und bei Bedarf bis zum dritten bzw. maximal bis zum sechsten Geburtstag des Kindes in Anspruch genommen werden können. Weitere Aufklärung betrifft die Schweigepflicht, die Notwendigkeit, bei Informationsweitergabe im Helfersystem von der Schweigepflicht entbunden zu werden, sowie die Verpflichtung zur Meldung bei Kindeswohlgefährdung (siehe Vorlagen im Anhang). Das Ansprechen letzterer kann mitunter auch zu einem etwas späteren Zeitpunkt erfolgen, wenn eine erste Vertrauensbasis geschaffen ist. Unbedingt notwendig ist es, eine Einverständniserklärung für die anonymisierte Dokumentation im Rahmen von FRÜDOK und eine etwaige interne Verlaufsdocumentation einzuholen. Bereits jetzt kann auch erwähnt werden, wie der Abschluss der Familienbegleitung aussehen wird.

3. Anlass, Situation und Ziele der Familie klären

Der Vermittlungsgrund, die Familiensituation, die Erwartungen und Anliegen der Familie sowie bereits bestehende Unterstützungsangebote sollen besprochen und abgeklärt werden. Dabei muss der Familie ausreichend Raum für das Schildern der Situation und für Fragen eingeräumt werden, wobei die Gesprächsführung von dem/der Familienbegleiter/in gesteuert werden soll. Die Themen der Familie sollen primär akzeptiert und nicht in Frage gestellt werden, auch wenn die Familienbegleiterin eine abweichende Sicht hat. Ziel ist es, Vertrauen aufzubauen, Ressourcen und Belastungen wahrzunehmen (vgl. Kap. 4.2.3) sowie eine akute Gefährdung auszuschließen (vgl. Kap. 3.2). Außerdem sollen erste Grunddaten der Familie (Kinder, Bezugspersonen, Haushaltsgröße etc.) aufgenommen werden.

Neben dem Gespräch selbst ist es auch wichtig, den Raum und die Situation bewusst wahrzunehmen. Auch deshalb empfiehlt es sich, Erstgespräche zu zweit zu führen, weil sich jede Person auf einen anderen Aspekt des Gesprächs (Inhalt, Rahmenbedingungen) konzentrieren kann (siehe auch Exkurs Hausbesuch).

Darüber hinaus können auch bereits erste Ziele der Familienbegleitung besprochen und allenfalls auch schriftlich festgehalten werden (vgl. Kap. 4.3.1 und Vorlage im Anhang).

4. Nächste Schritte klären

Vor dem Abschluss des Gesprächs soll es kurz zusammengefasst werden und die nächsten Schritte werden abgestimmt und festgelegt. Es empfiehlt sich, gleich einen neuen Termin zu vereinbaren sowie die zwischenzeitliche Erreichbarkeit (Medium, Zeiten, Notfall) abzuklären. Es wird empfohlen, der Familie Visitenkarten sowie Notfallnummern auszuhändigen. Auch soll besprochen werden, wer im Falle eines Krankenstandes oder Urlaubs zuständig ist (idealerweise die zweite beim Erstgespräch anwesende Familienbegleiterin).

Es wird empfohlen, der Familie ein Informationsblatt mit den wichtigsten Rahmenbedingungen und ggf. Verbindlichkeiten (z. B. Absagen von Terminen) zu übergeben. In einigen Bundesländern wird dieses im Rahmen des Erstgesprächs von der Familie unterschrieben, um Verbindlichkeit herzustellen.

5. Nachbereitung und Reflexion

Im Rahmen der Nachbereitung werden die persönlichen Wahrnehmungen (Raum, Kommunikation, Rollenklarheit, Selbstwahrnehmung etc.) reflektiert, psychohygienische Maßnahmen ergriffen sowie Eckdaten zur Familie und ggf. auch der Verlauf der Begleitung (zeitnah) dokumentiert (vgl. Kap. 5.1).

Für diese Reflexion und Nachbereitung wird Zeit benötigt! Daher ist nicht zu empfehlen, sofort zu einem weiteren Hausbesuch oder Erstgespräch aufzubrechen. Es sollte im Gegenteil möglich sein, Reflexion und Nachbereitung an einem ruhigen Ort, idealerweise im Büro oder Home Office, durchzuführen. Falls dies nicht möglich ist, ist jedenfalls für einen gewissen zeitlichen Abstand zum nächsten Hausbesuch sowie eine räumliche Lösung für Reflexion und Nachbereitung zu sorgen. Eventuell können dafür Räumlichkeiten von Netzwerkpartnern genutzt werden. Wenn das Erstgespräch zu zweit geführt wurde, sollen die Einschätzungen auch gemeinsam reflektiert werden.

6. Rückmeldung

Im regionalen Frühe-Hilfen-Netzwerk ist ein Prozedere für Rückmeldungen an die vermittelnde Person bzw. Institution festzulegen. Idealerweise wird an die jeweilige vermittelnde Fachkraft rückgemeldet, ob eine Familienbegleitung zustande gekommen ist oder nicht. Dies erfordert eine Einwilligung der Familie (z. B. Schweigepflichtsentbindung für den Informationstransfer, siehe Anhang) bzw. mit Zustimmung der Familie kann die vermittelnde Person im Beisein der Familie angerufen werden. Für den Fall, dass eine Familie einer Rückmeldung nicht zustimmt, sollten die vermittelnden Institutionen zumindest in gewissen regelmäßigen Abständen (z. B. bei Runden Tischen) allgemein über zentrale Daten (Zahl der begleiteten Familien, vermittelnde Institutionen etc.) informiert werden. Dies ist Aufgabe des Netzwerkmanagements.

4.2.3 Analyse von Ressourcen und Belastungen der Familie

Für Familien können sich unterschiedliche Belastungssituationen (vgl. Kapitel 3.1) ergeben. Im Rahmen des Erstgesprächs sollen deshalb die Ressourcen und Belastungen der Familie beobachtet und festgehalten werden. Um ein umfassendes Bild von Familie und Kind zu bekommen, sind verschiedene Bereiche genauer zu analysieren.



Auf folgende Aspekte soll geachtet werden:

- » Situation des Kindes (z. B. erhöhte Fürsorgeanforderungen durch Schwangerschafts- oder Geburtskomplikationen, angeborene Erkrankungen)
- » Situation der Eltern (z. B. körperliche und psychische Gesundheit, Bildung und Erwerbssituation, alleinerziehende Hauptbezugsperson)
- » Situation weiterer Familienmitglieder bzw. relevanter Bezugspersonen (z. B. Geschwisterkinder)
- » Eltern-Kind-Beziehung (z. B. Eltern-Kind-Interaktion, Bindungssicherheit, Umgang der Familienmitglieder miteinander, Obsorge-Situation des Kindes)
- » Partnerschaft und Familiensituation (z. B. Familienklima, familiärer Zusammenhalt, Disharmonie, Trennung, frühe Elternschaft, ungeplante Schwangerschaft)
- » Lebensbedingungen (z. B. Netzwerk, finanzielle Lage des Haushaltes, Wohnverhältnisse)
- » Spezifische Ressourcen (z. B. soziale und emotionale Unterstützung durch das soziale Umfeld, Zuversicht/Optimismus, Religion/Glaube, persönliche Bewältigungskompetenzen bzw. Bewältigungsstrategien)
- » Spezifische Belastungen (z. B. postpartale Depression, Überforderung und Zukunftsängste, Armut, Wohnungslosigkeit, Trauma, Gewalt, Vernachlässigung, belastende Betreuungspflichten wie viele Kinder, Geschwisterkinder mit Erkrankungen oder Behinderungen, pflegebedürftige Erwachsene etc.)

Wichtig ist es, einen möglichst breiten Blick auf die Situation in der Familie zu haben und sich ausreichend Zeit für die Analyse zu nehmen (vgl. auch Anhang). Wesentliche Eckpunkte zur Familiensituation werden in der FRÜDOK dokumentiert.

4.3 Laufende Begleitung

Die laufende Begleitung ist ein kontinuierlicher Prozess aus Beziehungs- und Bindungsarbeit sowie bedarfsgerechter Anbindung an passende Unterstützungsangebote (vgl. Kap. 4.3.2). Für eine effektive Unterstützung und Entlastung der Familie ist essenziell, ihre Situation und Bedürfnisse wahrzunehmen und zu verstehen, bevor verändernde Aktionen gesetzt werden. Hierfür ist eine gute Beziehungs- und Vertrauensbasis mit der Familie nötig. Die zentralen Bezugspersonen (Mutter, Vater etc.) sollen das Gefühl haben, von dem/der Familienbegleiter/in in ihrer Elternrolle bestärkt und nicht belehrt zu werden.



In der laufenden Begleitung kommen – jeweils im Einklang mit der spezifischen Familiensituation – unterschiedliche Formen und Settings der Unterstützung zum Einsatz. In den meisten Familienbegleitungen kommt regelmäßigen Hausbesuchen weiterhin ein zentraler Stellenwert zu. Auch das 4-Augen-Prinzip (vgl. Kap. 4.2) kann anlassbezogen im Laufe der Begleitung zur Unterstützung der hauptverantwortlichen Familienbegleiterin hilfreich sein, insbesondere bei sehr herausfordernden Konstellationen (z. B. Gewalt, psychische Erkrankungen) oder zur Bereitstellung von ergänzender fachlicher Expertise zu spezifischen Themenstellungen.

Neben den Hausbesuchen kann es sinnvoll oder notwendig sein, Familien(mitglieder) zu relevanten Terminen bei Behörden oder – am Beginn einer Weitervermittlung – zu einem Anbieter aus den Frühe-Hilfen-Netzwerken zu begleiten. Zwischen den im Verlauf der Familienbegleitung seltener stattfindenden persönlichen Kontakten gibt es meist auch telefonischen Austausch und telefonische Abklärung. Wichtig ist es, den Kontakt regelmäßig zu suchen und sowohl Frequenz als auch Gestaltung der Kontakte der Situation und dem Wunsch der Familie anzupassen. Es gilt, eine Balance zwischen „dran bleiben“ und „aufdringlich sein“ zu finden. Zu Familien mit großem Unterstützungsbedarf sind jedenfalls häufige Kontakte notwendig, um verschiedene Unterstützungsangebote so zu organisieren, dass es nicht zu Doppelgleisigkeiten oder Überforderung der Familie kommt.

Die Häufigkeit der Kontakte ändert sich meist im Verlauf der Familienbegleitung: Zu Beginn der Begleitung ist die Frequenz meist höher (unter Umständen sogar wöchentlich) als im späteren Verlauf bzw. gegen Ende der Begleitung (Haas/Weigl 2017). Aus der Praxis wird berichtet, dass beispielsweise Familienbegleitungen, in denen administrative Unterstützung und materielle Existenzsicherung im Vordergrund stehen, eher kürzer, aber intensiver im Sinne der Terminfrequenz verlaufen. Hingegen dauern Familienbegleitungen, in denen eine psychische Erkrankung der Hauptbezugsperson im Fokus steht, oft sehr lange, da zunächst die Situation etwas stabilisiert und dann zur Inanspruchnahme von weiterführenden Angeboten motiviert werden muss.

Sofern ein „Matching“ von Familien und Familienbegleitern/-begleiterinnen nach dem passenden Grundberuf der Familienbegleiterin erfolgt (z. B. postpartale Depression der Mutter und Psychologin als Familienbegleiterin), kann der Verlauf der Begleitungen nach unterschiedlichen Grundberufen im Team sehr unterschiedlich sein.

Die genaue Verlaufsgestaltung einer Familienbegleitung kann somit – in Hinblick auf Dauer, Frequenz, Intensität und Kontaktmodalitäten – sehr stark variieren. Dies ist durchaus im Sinne des Konzepts, da die Begleitung im Einklang mit den Bedürfnissen und dem Bedarf der jeweiligen Familie stehen soll und daher eine große Bandbreite abdeckt. Wichtig ist, dass es von vornherein keine zeitlichen Einschränkungen gibt – weder in Bezug auf die Dauer der Familienbegleitung noch hinsichtlich der Anzahl von Hausbesuchen bzw. Kontakten mit der Familie (vgl. auch Qualitätsstandards). Unabhängig davon wird eine regelmäßige Reflexion der Familienbegleitung im Team empfohlen, die zu definierten Zeitpunkten auch erlaubt, die gesetzten Aktivitäten und die Notwendigkeit für weitere zu überprüfen. Dies kann beispielsweise alle sechs Monate erfolgen, sollte jedenfalls aber nach maximal einem Jahr standardmäßig vorgesehen sein.

4.3.1 Beziehungsaufbau und Beziehungskontinuität

Stabile Beziehungen und Vertrauen werden über gute Gespräche aufgebaut. Um das gesunde Aufwachsen des Säuglings bzw. Kleinkinds zu unterstützen, ist es wesentlich, *alle* Familienmitglieder in die Begleitung einzubeziehen. Hierbei wird empfohlen, mit allen Familienmitgliedern ins Gespräch zu kommen und regelmäßig nach den Gefühlen und dem Befinden des Kindes, der Mutter, des Vaters bzw. anderer Familienmitglieder zu fragen. Hilfreich kann es sein, das Setting abzuwechseln (z. B. spazieren zu gehen) oder Spielzeug, Bücher, Tragetücher oder ähnliches mitzubringen.



Generell ist es gut, bei den Kontakten mit der Familie nicht nur anstehende organisatorische Fragen zu klären, sondern auch Zeit für offenen persönlichen Austausch einzuplanen – damit kann zum einen die aufgebaute Beziehung gestärkt werden, zum anderen werden dadurch oft wichtige Themen erst sichtbar.



In einigen Netzwerken gibt es Rollkoffer, befüllt mit Spielsachen und Büchern, die zu den Terminen in der Familie mitgenommen und bei Bedarf eingesetzt oder sogar verliehen werden können.

Um insbesondere auch Väter besser einzubinden, kann es manchmal gut sein, dass ein Mann bei den Treffen dabei ist. Durch Einbeziehen von männlichen Fachkräften kann auch die männliche Perspektive besser einbezogen werden.



In Burgenland wird in Hinblick auf die Vätereinbindung z. B. anlassbezogen der fachliche Leiter als männliche Bezugsperson zu den Treffen mit der Familie hinzugeholt. Wenn es schwierig ist, Termine für Hausbesuche zu finden, zu denen der berufstätige Vater anwesend sein kann, wird manchmal auch ein Treffen in dessen Mittagspause vereinbart, um die Väterperspektive berücksichtigen zu können.

Vertrauen wird gerade auch in der ersten Phase der Familienbegleitung über das Erleben von Unterstützung aufgebaut. Daher kann es hilfreich sein, zunächst akute Belastungen, die beispielsweise als Vermittlungsgrund angegeben oder im Erstgespräch artikuliert wurden, aufzuarbeiten. In manchen Familien liegen auch sehr akute existenzielle Nöte vor, z. B. fehlende finanzielle Mittel für Nahrung, Babyausstattung oder Hygieneartikel. Hier sind die Familienbegleiter/innen auch gefordert, über Notfalltöpfe, Hilfsfonds oder Partnerorganisationen eine Abdeckung der Grundbedürfnisse sicherzustellen (vgl. auch Kap. 5.3.2). Wenn Vertrauen aufgebaut ist, können auch schwierigere Themen angesprochen werden, bzw. werden tieferliegende, eher psychische Belastungen oft erst sichtbar, wenn die vordergründigen, eher materiellen Belastungen gemildert werden konnten.



In Tirol, Niederösterreich und Wien werden speziell für Frühe Hilfen entwickelte Arbeitsmaterialien verwendet, die die Stärken und Kompetenzen der Familien fördern sollen und den Familienbegleiterinnen das Ansprechen von schwierigen Themen erleichtern (siehe auch: <https://www.fruehehilfen.de/serviceangebote-des-nzfh/materialien/publikationen/nest-material/>)

Von Beginn an soll der Blick besonders auf die Stärken und Ressourcen der Familie gerichtet werden. Diese sollen erkannt, angesprochen, ev. reaktiviert und jedenfalls gestärkt werden. Gerade in der Phase des Beziehungsaufbaus ist es wichtig, dass die Familienbegleiterin / der Familienbegleiter ein Rollenvorbild ist. Familien bzw. Eltern sollen erleben und spüren, wie es ist, wertgeschätzt, respektiert und gestärkt zu werden, damit sie selbst ihrem Kind mit dieser Haltung begegnen. In diesem Sinne ist es wichtig, Termine wahrzunehmen und einmal gemachte Versprechungen einzuhalten.

Im Sinne einer Unterstützung und Entlastung müssen gemeinsam mit der Familie immer wieder Ziele und nächste Schritte zu vereinbart und notwendige Unterstützungsleistungen gut koordiniert werden. Hierbei ist es besonders wichtig, wiederholt den aktuellen Stand einzuholen, Vereinbarungen zu überprüfen, genau nachzufragen und gegebenenfalls nachzubessern. Oft kommen schwierige Themen erst im Verlauf der Begleitung ans Tageslicht bzw. können sich die (wahrgenommenen) Ressourcen und Belastungen im Laufe der Zeit auch verändern. Kontinuierliche Aufgabe der Familienbegleitung ist es daher auch, der Familie Struktur zu geben und Dinge, die in den Hintergrund geraten sind, wieder in den Vordergrund zu holen.

Ziele der Familienbegleitung können Verbesserungen oder Klärungen in folgenden Bereichen sein:

- » **Gesundheit:** psychische und körperliche Gesundheit der Bezugspersonen, Entwicklung und Fürsorgeanforderungen der Kinder etc.
- » **Soziales Netz:** Familienklima, familiäre und soziale Unterstützung, Nachbarschaftshilfe, sonstige Beziehungen etc.
- » **Wohnsituation:** Größe, Zustand, Ausstattung, Bedarf an Ersatzwohnung, Mietrückstände etc.
- » **Finanzielle Situation:** Existenzsicherung, Umgang mit Geld und Schulden, Erwerbstätigkeit, Beihilfen etc.
- » **Administratives:** Behördenwege, Dokumente, Aufenthaltsstatus, Rechtsberatung einholen etc.
- » **Alltag:** organisierte Lebensführung, Selbstständigkeit, realistisches Problembewusstsein, Haushaltsführung etc.
- » **Elternkompetenz:** Erziehungskompetenz, Bindungssicherheit, Feinfühligkeit, Sicherheit im altersgemäßen Umgang etc.
- » **Gesundheitskompetenz:** Ernährung, Bewegung, Rauchen, Unfallverhütung, Zahngesundheit, Alkohol etc.
- » **Bildung:** Aus- und Fortbildungen, Sprachkenntnisse etc.
- » **Paarbeziehung:** Überlastung, Trennung, Gewalt, Kränkungen, Konflikte etc.
- » **Bereitschaft zur Begleitung:** Motivation für Veränderung, Akzeptieren von Unterstützungsangeboten etc.

(NZFH.at basierend auf (Wöflf))

Es kann sinnvoll sein, die jeweiligen Ziele mit der Familie in einer Zielvereinbarung schriftlich festzuhalten und erforderlichenfalls immer wieder zu erneuern (siehe Anhang).



In Wien wird die Vorlage zur Zielvereinbarung entweder gemeinsam mit der Familie bearbeitet oder dient der Familienbegleitung als Unterlage.

Es kann durchaus vorkommen, dass sich im Laufe der Familienbegleitung Situationen oder Schwierigkeiten ergeben, die einen **Wechsel der Familienbegleiterin** nahelegen oder schlichtweg notwendig machen. Gründe können z. B. ein Jobwechsel oder eine Schwangerschaft der Familienbegleiterin sein, aber auch wachsende Unstimmigkeiten zwischen Familienbegleiterin und Familie sind möglich. Allerdings ist es bei einem Konflikt zwischen Familie und Familienbegleiterinnen nicht ratsam, sofort die Begleitung zu wechseln, sondern zu versuchen, den Grund für den Konflikt und eine gemeinsame Lösung zu finden. Dadurch wird auch signalisiert, dass es konstruktive Möglichkeiten gibt, um mit Konflikten im Leben umzugehen. Wichtig ist allerdings, sich immer wieder auch der Grenzen – sowohl der persönlichen als auch jener der Familienbegleitung – bewusst zu sein.

Kommt es – aus welchen Gründen auch immer – zu einem Wechsel in der Familienbegleitung, so ist eine gute Übergabe essenziell. Damit soll sichergestellt werden, dass

- » alle benötigten familienbezogenen Informationen weitergegeben werden und die Familie nicht „alles von vorne erzählen muss“;
- » weitere Unterstützer/innen über den Wechsel informiert sind und die neuen Kontaktdaten erhalten;
- » rasch Vertrauen und Beziehung zur Nachfolgerin / zum Nachfolger aufgebaut werden und die Familienbegleitung möglichst ohne größere Störung weiterlaufen kann.

Idealerweise wird dazu ein gemeinsamer Hausbesuch organisiert, bei dem die Nachfolgerin / der Nachfolger eingeführt und mit allen Familienmitgliedern bekannt gemacht wird. Bei diesem Hausbesuch können gemeinsam die wesentlichen bisherigen oder unmittelbar vorangegangenen Aktivitäten reflektiert und die nächsten Schritte besprochen werden.

4.3.2 Weitervermittlung im regionalen Netzwerk

Bei spezifischen Problemstellungen und Belastungen in der Familie, für die eine (weitere) vertiefende Unterstützung oder Hilfe benötigt wird, sollte diese aus dem multiprofessionellen Netzwerk vermittelt werden. Eine zusätzliche Belastung der Familie mit zu vielen parallel laufenden Angeboten ist zu verhindern.



Daher muss zunächst abgeschätzt werden, wofür die Familie sofort externer Unterstützung bedarf und was auch in einem späteren Schritt organisiert werden kann. Weiters ist zu überlegen, was im Rahmen der Familienbegleitung geleistet werden kann und wofür an einen Anbieter aus dem Netzwerk weitervermittelt werden muss.

Generell gilt, dass nach Möglichkeit die bereits bestehenden Angebote im Frühe-Hilfen-Netzwerk genutzt und einbezogen werden sollen. Unterstützungsleistungen umfassen existenzsichernde Maßnahmen (Vermittlung bedarfsorientierter Mindestsicherung oder einer Wohnung, Schuldnerberatung etc.) ebenso wie familienunterstützende Interventionen (Familienhilfe, Erziehungsberatung, Elternbildung etc.) und therapeutische Maßnahmen (Psycho-, Physio-, Ergotherapie etc.). Spezifische Zusatzangebote können z. B. Maßnahmen zur Bindungsförderung, zur Förderung der sozialen Vernetzung (z. B. über Eltern-Kind-Zentren, Mutter-Kind-Gruppen, Nachbarschaftszentren) oder für Kinder psychisch kranker Eltern sein (Haas/Weigl 2017).

Ehrenamtliche Angebote können eine gute Ergänzung des regionalen multiprofessionellen Netzwerks darstellen und als gezielte Unterstützung von Familien in Anspruch genommen werden. Dabei sollte jedoch auf eine entsprechende Qualitätssicherung und Abstimmung mit der Familienbegleitung bzw. anderen Unterstützungsangeboten geachtet werden (vgl. auch Positionspapier 1, NZFH.at 2016b).

Zur Abklärung der Passgenauigkeit und Verfügbarkeit sowie allfälliger Finanzierungsmodalitäten für Unterstützungsleistungen ist ein guter Kontakt zu den regionalen Anbietern nötig. Nach Organisation des weiterführenden Angebots sollte der Familienbegleiter / die Familienbegleiterin sich vergewissern, dass die Weitervermittlung auch tatsächlich geklappt hat und die Familie die Leistung in Anspruch nimmt. Auch während das weitervermittelte Angebot läuft, kann – mit Zustimmung der Familie – ein Austausch mit den Dienstleisterinnen/Dienstleistern sinnvoll oder notwendig sein, etwa um die Einschätzung bezüglich einer Verbesserung der Situation abzugleichen, die Notwendigkeit der Weiterführung des spezifischen Angebots abzuklären oder auch rückzumelden, wenn eine Leistung nicht so erbracht wird, wie sie aus Sicht der Familienbegleitung oder der begleiteten Familie wünschenswert wäre oder vereinbart wurde (Haas/Weigl 2017).

Weitervermittlungen sollen mit der Familie und mit eventuell bereits bestehenden Unterstützungsleistungen gut abgestimmt sein. Dabei sind auch Entscheidungsfindungsprozesse in der Familie zu berücksichtigen. Der Kontakt mit dem regionalen Anbieter kann im Beisein der Familie, von dieser selbst oder von der Familienbegleitung in Absprache mit der Familie hergestellt werden. In allen Fällen ist jedoch sensibel mit personenbezogenen Informationen umzugehen und der Datenschutz einzuhalten. Anlassbezogen kann auch die Begleitung zu Terminen – vor allem in der ersten Phase – notwendig sein, wenn beispielsweise der/die Familienbegleiter/in gewisse (psychische) Barrieren bei Familien(mitgliedern) wahrnimmt oder Zweifel hat, dass ein Angebot ohne Unterstützung in Anspruch genommen würde.



Begleitung zu ein bis zwei Terminen eines Mutter-Kind-Treffs, bis die Mutter sich in der Gruppe wohl fühlt und selbständig hingeht.

Wenn viele Akteure mit der Familie arbeiten, kann die Organisation einer Familienkonferenz eine große Bereicherung darstellen. Wichtig sind hierbei Transparenz sowie ein partnerschaftlicher Umgang.



In Niederösterreich, Tirol, Salzburg und Wien werden immer wieder familienbezogene Helferkonferenzen im Beisein der Familien veranstaltet.

Exkurs: Familienkonferenz

Eine Familienkonferenz (auch bekannt unter dem Fachbegriff Helferkonferenz) ist ein Instrument, bei dem das gesamte professionelle Unterstützungsnetzwerk der Familie (Ärzte/Ärztinnen, Logopädie, Physiotherapie, Frühförderung, Freizeitassistenz etc.) zusammenkommt und gemeinsam

mit der Familie an einer Strukturierung des komplexen Hilfesystems arbeitet. Ziele einer derartigen Konferenz sind die Abstimmung des Unterstützungsbedarfs, die Qualitätssicherung, die verschiedenen Hilfssysteme, Rollen und Verantwortlichkeiten kennenzulernen, einen weiteren Hilfeplan mit gemeinsamen Zielen festzulegen, Aufgaben zu verteilen, Vereinbarungen zu dokumentieren sowie die Kommunikation zwischen dem Helfersystem und der Familie zu verbessern.

Derartige Konferenzen kommen bei den Familien gut an und sorgen für Transparenz.

„Da sind zwölf Personen am Tisch zusammengekommen mit uns. Nur für das Kind, die ganzen Betreuer. Und das hat die Familienbegleiterin für uns gemanagt, dass der Termin stattgefunden hat. Da lernen sich alle mal kennen. Normalerweise kennen sich nicht alle. Jeder erzählt, was sie mit dem Kind machen.“ (Schachner et al. 2017)

Eine Familienkonferenz wird zumeist einberufen, wenn mehr als drei Unterstützungssysteme in einer Familie tätig sind und/oder es sich um komplexen Unterstützungsbedarf handelt.

Eine Familienkonferenz benötigt eine inhaltliche Planung mit Zielsetzung, die Organisation des Termins und die Einladung der Teilnehmer/innen sowie eine moderierte Durchführung und adäquate Nachbereitung. Besonders wichtig ist es, die Familien über den Zweck und den Ablauf sowie über die beteiligten Institutionen bzw. Personen zu informieren.

Der Ablauf einer Familienkonferenz sieht folgende Schritte vor:

1. Warming up
2. Eröffnung, Festlegen der zeitlichen Struktur, Klärung der aktuellen Situation, der Ziele und Erwartungen; Information zum Datenschutz
3. Vorstellung der Akteure und Akteurinnen sowie Situations- und Motivationsbeschreibung aus Sicht der einzelnen Fachkräfte; Wertschätzung der Akteure und Akteurinnen sowie Würdigung der Rolle der Eltern
4. Aufzeigen der Unterstützungsmöglichkeiten; diese sollen auf bereits vorhandene Ressourcen aufbauen und je nach Bedarf weitere – finanziell realistische und der Region entsprechende – Angebote beinhalten.
5. Ergebnisse zusammenfassen, Verantwortlichkeiten und Aufgaben verteilen, Netzwerkkontakte knüpfen sowie Monitoring vereinbaren
6. Abschluss mit Blick auf die Ressourcen (Stichwort: Helfernetzwerk) (Neuffer zitiert nach Heichlinger 2017)

Im Rahmen der Nachbereitung soll sichergestellt werden, dass die Ergebnisse in die Maßnahmenplanung einfließen.

Grundsätzlich gibt es mehrere Möglichkeiten, wer die Gesprächsführung übernimmt: die Person, die am stärksten in den Fall involviert ist, jene, die über die höchste Fachkenntnis verfügt, jene, die die Klientin / den Klienten gesetzlich vertritt oder eine Vertrauensperson der Klientin / des Klienten (Ziegenhain et al. zitiert nach Knaller 2013). Im Rahmen von Frühen Hilfen wird dies oftmals die zuständige Familienbegleiterin / der zuständige Familienbegleiter sein.

Zu berücksichtigen ist, dass es nicht nur eine Lösung geben wird. Die Haltung der Beteiligten sollte wohlwollend, ergebnisoffen und wertschätzend sein und das Wohlbefinden des Kindes und der weiteren Familienmitglieder im Fokus haben. Die Kompetenz aller Beteiligten, aber vor allem jene der Eltern, sollte anerkannt werden.

Es kann durchaus vorkommen, dass eine Familie eine Weitervermittlung nicht in Anspruch nehmen möchte. Dies ist generell zu akzeptieren. Die Gründe hierfür sollten jedoch reflektiert werden (fehlen etwa die notwendigen finanziellen Ressourcen oder sind die Fahrtstrecken zu lang). Eine Abgrenzung der eigenen Profession wird zunehmend wichtiger, wenn die Familie keine Weitervermittlung wünscht und sich erhofft, die benötigten Leistungen von der Familienbegleiterin zu bekommen (vgl. Kap. 4.3.3). In diesem Fall muss der Familie klar gemacht werden, dass die vertiefenden Angebote nicht im Rahmen der Familienbegleitung erbracht werden können.

Die Familienbegleitung selbst kann Versorgungslücken bzw. zu lange Wartelisten auf Angebote aus dem multiprofessionellen Netzwerk nicht kompensieren. Sie kann nur nach Alternativen suchen, notfalls auch in angrenzenden Regionen, und über das Netzwerkmanagement bei den entsprechenden Netzwerkpartnern ein Bewusstsein für die Versorgungsengpässe und die damit verbundenen Konsequenzen schaffen/fördern. Eine gute Dokumentation solcher Engpässe ermöglicht es, konkrete Daten vorzulegen und mit der Steuerungsgruppe bzw. den Netzwerkpartnern gemeinsam an Lösungsmöglichkeiten zu arbeiten. Das kann z. B. das Schaffen eines Zusatzangebots sein, das entweder von einem Netzwerkpartner oder von der eigenen Einrichtung bereitgestellt wird. Wenn die eigene Einrichtung einspringt, muss dies klar kommuniziert werden, eine Doppelrolle der Familienbegleiter/innen sollte vermieden werden, da sie für alle Beteiligten zu Unklarheiten führt.

4.3.3 Spezifische Interventionen im Rahmen der Familienbegleitung

Die Grundintervention der Familienbegleiter/innen besteht v. a. in Gesprächen (Hausbesuche oder Telefonate) mit den Familienangehörigen bzw. in Planung und Organisation der Weitervermittlung an spezifische Angebote im regionalen Netzwerk. Die Begleitung zu Terminen bei Netzwerkpartnern im Falle einer Weitervermittlung, um eine gute Übergabe zu ermöglichen, ist ebenfalls eine häufige Intervention.



Weitere Interventionen sind meist vom Thema, dem Grundberuf und der regionalen Struktur abhängig. So ist es z. B. für Sozialarbeiter/innen Teil ihrer üblichen Tätigkeit, Antragsformulare für verschiedene finanzielle Unterstützungsleistungen auszufüllen, während andere Berufsgruppen eventuell lieber auf die Unterstützung einer entsprechenden Beratungseinrichtung zurückgreifen.

Hebammen können im Rahmen der Familienbegleitung kleine Tipps zum Stillen oder zur Pflege des Säuglings geben, Frühförderinnen/Frühförderer bei Bedarf spontanes Feedback zu gewissen Auffälligkeiten.

Dies sollte aber jeweils nur im Einklang mit dem jeweiligen Fachwissen stehen sowie in einem Umfang bleiben, der den Rahmen der Familienbegleitung nicht sprengt. Vertiefende bzw. spezifische Interventionen in dem Sinn, dass der jeweilige Grundberuf ausgeübt wird, sind hingegen nicht Teil der Familienbegleitung (vgl. auch Kap. 3.2). Eine Hebamme wird zwar den einen oder anderen praktischen Tipp geben, kann aber keinen Geburtsvorbereitungskurs und keine nachgeburtliche Betreuung durchführen, ein/e Psychotherapeut/in kann als Familienbegleiter/in keine Psychotherapie leisten etc. Bezüglich dieser Abgrenzung besteht immer wieder Unsicherheit, sie ist daher immer wieder im Team zu reflektieren und nachzuschärfen.

Die Nutzung des multiprofessionellen Netzwerks durch Einbezug in die familienbezogene Arbeit trägt wesentlich zur Akzeptanz im regionalen Frühen-Hilfen-Netzwerk bei. Bestehen jedoch Lücken in diesem Netzwerk, so ist zu klären, wie damit umgegangen wird (siehe Kap. 4.3.2).



In Vorarlberg kann bei Bedarf zusätzlich zur Familienbegleitung entwicklungspsychologische Beratung durch eine andere interne Mitarbeiterin / einen anderen internen Mitarbeiter durchgeführt werden. Dies wurde organisiert, nachdem im regionalen Netzwerk eine diesbezügliche Lücke identifiziert wurde.



In Wien wurden Zusatzangebote entwickelt, die als Gruppenangebot unabhängig von einer Familienbegleitung bestehen.

4.3.4 Umgang mit akuten Krisen

Im Verlauf der Begleitung von Familien in belastenden Lebenssituationen kann es immer wieder zu größeren oder kleineren Krisen kommen. Obwohl diese nicht Alltag einer Familienbegleitung sind, ist es hilfreich, im Netzwerk ein Prozedere für den Umgang mit Krisen festzulegen. Empfehlenswert ist es, in (vermeintlich) akuten Krisenfällen keine sofortigen Entscheidungen zu treffen oder Interventionen zu setzen, sondern erst Rücksprache im Team zu halten – und somit Zeit für eine Reflexion der Situation zu gewinnen. Sollte eine akute Gefährdung der Familienmitglieder durch Gewalt vorliegen, muss die Polizei verständigt werden.



In Wien wird bei Anrufen von Familien wegen eines Notfalls im Normalfall zunächst rasch mit der fachlichen Leitung oder im Team rückgesprochen und danach die Familie zurückgerufen, um überstürzte Reaktionen zu vermeiden.

Vorbeugend können den Familien auch Notfallnummern zur Verfügung gestellt und konkrete Tipps vermittelt werden. Als Geschenk für die Familien kann z. B. auch eine CD oder Broschüre mit Informationen zu Maßnahmen für den Notfall (Erste Hilfe) angedacht werden.



In Vorarlberg wird bei Bedarf bzw. chronischer Krisensituation mit den Eltern ein auf die Familie zugeschnittener Notfallplan erstellt.



In Wien und Oberösterreich werden Notfallkärtchen mit den wichtigsten Telefonnummern wie Rettung, Polizei und Krisenintervention ausgeteilt.

4.4 Abschluss der Familienbegleitung

Eine Familie sollte so lange begleitet werden, bis sie entlastet und gestärkt ist und gut für sich selbst sorgen kann. Wurden die vereinbarten Ziele erreicht bzw. besteht bei der Familienbegleiterin der Eindruck, dass die Familie nun selbstständig gut für das Kind bzw. die Kinder sorgen und die frühkindliche Entwicklung fördern kann, wird der **Abschluss der Familienbegleitung** eingeleitet.



Der Abschluss sollte vor allem bei länger dauernden Familienbegleitungen gut vorbereitet werden und – auch gemeinsam mit der Familie – überlegt werden, was es braucht, damit der Abschied bzw. auch die Überleitung in ein anderes Angebot gut gelingen kann.

Idealerweise wird dazu noch ein letzter Hausbesuch vereinbart, bei dem

- » die gemeinsame Zeit reflektiert wird,
 - » die definierten/erreichten Ziele in Erinnerung gerufen werden,
 - » die Ressourcen und Kompetenzen der Familie betont werden,
 - » persönliches Feedback eingeholt wird,
 - » der Feedbackbogen mit Rückantwortkuvert mit motivierenden Worten überreicht wird (vgl. Kap. 5.1.7),
 - » die Zustimmungserklärung bezüglich Begleitforschung erläutert (und bei Interesse unterschrieben) wird (vgl. Kap. 5.1.7),
 - » darauf hingewiesen wird, dass sich die Familie bei Bedarf selbstverständlich wieder melden kann,
 - » eventuell ein Abschlussgeschenk (z. B. Blumen, Büchlein) überreicht wird.
-

Sollte es nicht möglich sein, einen letzten Hausbesuch zu organisieren, so können diese Punkte auch im Rahmen eines Telefonats geklärt werden. Der Feedbackbogen mit Rückantwortkuvert und das Informationsblatt zur Begleitforschung sollten dann auf dem Postweg an die Familie übermittelt werden. Waren zwei Familienbegleiter/innen (intensiv) involviert, so kann auch der Abschiedsbesuch zu zweit erfolgen, es sollte aber jedenfalls der/die hauptverantwortliche Familienbegleiter/in anwesend sein.

Für manche Familien ist es schwer, auf die Familienbegleitung zu verzichten. Hier bewährt sich ein Ausklingenlassen, d. h. die Abstände zwischen den Kontakten immer länger werden lassen. In diesen Fällen ist ein Abschlussgespräch kaum bzw. unter Umständen erst nach einer längeren Pause möglich, in der die Familie selbst feststellen kann, dass es auch ohne Begleitung geht.

Umgekehrt kann es seitens der Familie zu einem **Abbruch der laufenden Familienbegleitung** kommen. In diesem Fall soll die Familie, soweit erreichbar, ermutigt werden, sich jederzeit bei Bedarf wieder zu melden. Ist die Familie nicht mehr erreichbar, so hat sich in der Praxis bewährt, die Familie innerhalb von etwa sechs bis acht Wochen zumindest dreimal mit unterschiedlichen Medien (Nachricht auf der Mailbox, SMS, E-Mail, Brief) zu kontaktieren. Dies kann mit dem Hinweis verbunden werden, dass sich der/die Familienbegleiter/in auf jeden Fall über die Möglichkeit eines abschließenden Gesprächs/Besuchs freuen würde. Beim letzten dieser drei Kontaktversuche empfiehlt es sich, ausdrücklich darauf hinzuweisen, dass die Begleitung abgeschlossen wird, sofern sich die Familie nicht innerhalb von zwei Wochen bei dem/der Familienbegleiter/in meldet. Zusätzlich sollte angeboten werden, dass sich die Familie bei Bedarf gern wieder melden kann.



In Tirol wird z. B. versucht, die Familie zuerst telefonisch zu erreichen (drei Anrufe und Nachricht auf Mailbox), dann wird ein SMS und zuletzt ein Brief oder E-Mail geschickt – dies alles in einem Zeitraum von 6 Wochen bis 3 Monaten nach dem letzten Kontakt.



In Vorarlberg wird nach mehreren erfolglosen Versuchen der Kontaktaufnahme ein Brief (nach einer verfügbaren Vorlage) übermittelt, in dem angekündigt wird, dass nach weiteren zwei Wochen ohne Nachricht seitens der Familie die Begleitung abgeschlossen wird. Auf diesen Brief melden sich viele Familien wieder.



In der Steiermark wird mit den Familien oft schon im Verlauf vereinbart, wie vorgegangen wird, wenn die Familie nicht (mehr) erreichbar ist.

Ist eine Familie nicht mehr erreichbar und es besteht die Sorge, dass damit Probleme, die die Familie nicht alleine bewältigen kann, verbunden sein könnten, sollte dies jedenfalls im Team bzw. mit der fachlichen Leitung besprochen und die Bedenken dokumentiert werden. Unter Umständen kann es sinnvoll sein, externe Fachkräfte zu informieren (z. B. die Kinder- und Jugendhilfe). Es ist aber zu berücksichtigen, dass es sich bei Frühen Hilfen um ein freiwilliges Angebot handelt und die Familien dieses grundsätzlich jederzeit von sich aus beenden können.

Nach der Beendigung einer Familienbegleitung ist zu empfehlen, diese insgesamt noch einmal allein bzw. zu zweit oder im Team zu reflektieren.



In Vorarlberg wird jeder Abschluss im Team besprochen bzw. bei Abbrüchen zumindest das Team darüber informiert.

Im Sinne von Lernen aus der Praxis sollte dabei bedacht werden,

- » was gut und was weniger gut funktioniert hat,
 - » wie sich die Familienbegleiterin in dieser Begleitung gefühlt hat,
 - » was es gebraucht hätte, um die Familie noch besser zu unterstützen,
 - » wie die Kooperation mit den Netzwerkpartnern/-partnerinnen funktioniert hat;
 - » welche Lernerfahrungen generell aus dieser Familienbegleitung abgeleitet werden können.
-

Schlussendlich ist auch die Dokumentation in FRÜDOK zu vervollständigen und abzuschließen.

5 Rahmenbedingungen für die Umsetzung der Familienbegleitung

5.1 Qualitätssicherung

Zur **Qualitätssicherung** und Unterstützung der Familienbegleiter/innen braucht es neben der entsprechenden **Qualifizierung** auch noch folgende Rahmenbedingungen bzw. Maßnahmen: Schulung, Team-Einbindung, Psychohygiene, Beratung, Dokumentation, Evaluation (siehe unten).



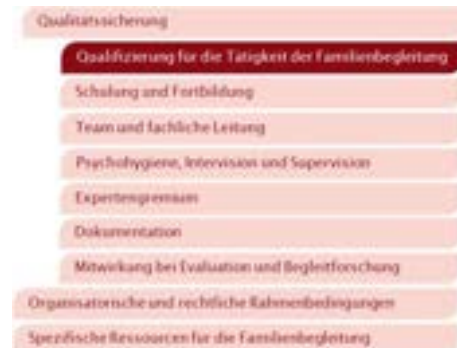
- » Familienbegleiter/innen brauchen die anfängliche **Schulung** durch das NZFH.at, eine gut begleitete **Einschulung** in die Praxis ihrer Tätigkeit im Netzwerk sowie **regelmäßige Fortbildungen** im Sinne von Nachschulungen oder zur Vertiefung spezifischer Themen.
- » Die Familienbegleiter/innen sollen in ein (multiprofessionelles) **Team** eingebunden sein, das in regelmäßigen Teamsitzungen eine Plattform für Austausch, Reflexion und Intervision bietet. Eine sehr erfahrene und fachlich sehr gut qualifizierte Person soll mit der **fachlichen Leitung** des Teams betraut sein und zur laufenden fachlichen Unterstützung und Beratung der Familienbegleiter/innen zur Verfügung stehen.
- » **Psychohygiene, Intervision** im Team sowie **Supervision** sind eine notwendige laufende Unterstützung für Familienbegleiter/innen.
- » Weiters soll ein **interdisziplinäres Expertengremium** zur Beratung und Reflexion von Familiensituationen eingerichtet werden. Dieses ist in einer gewissen Regelmäßigkeit einzuberufen, kann darüber hinaus aber auch ad hoc für die Besprechung von einzelnen Familiensituationen konsultiert werden.
- » Wesentlicher Bestandteil der Arbeit einer Familienbegleiterin / eines Familienbegleiters ist die **Dokumentation** von familienbezogenen und familienübergreifenden bzw. familienunabhängigen Arbeiten.
- » Die Mitwirkung der Familienbegleiter/innen an **Evaluation und Begleitforschung** hilft dabei, die langfristige Wirkung und den Nutzen von Frühen Hilfen aufzuzeigen und das Konzept unter Einbindung der Betroffenen laufend weiterzuentwickeln.

Auf diese Aspekte wird in den folgenden Unterkapiteln näher eingegangen. Aktuell ist ein Qualitätsstandard zur Struktur- und Prozessqualität der regionalen Frühe-Hilfen-Netzwerke in Ausarbeitung, der insbesondere zu den Qualitätssicherungsmaßnahmen detaillierte Vorgaben bzw. Empfehlungen liefert. Der Qualitätsstandard soll im Herbst 2018 abgestimmt vorliegen und kann in Hinblick auf die überschneidenden Aspekte als Ergänzung zum Leitfaden verstanden werden.

5.1.1 Qualifizierung für die Tätigkeit der Familienbegleitung

Im „Idealmodell“ (Haas/Weigl 2017) ist festgehalten, dass Frühe-Hilfen-Familienbegleiter/innen vor dem Beginn ihrer Tätigkeit nicht nur eine einschlägige Berufsausbildung im Gesundheits- oder Sozialbereich, sondern auch Berufserfahrung in der Arbeit mit (werdenden) Eltern und Neugeborenen bzw. Säuglingen und Kleinkindern haben sollen. Als vorteilhaft werden auch Erfahrungen in der aufsuchenden Arbeit angesehen. Folgende Professionen haben sich bisher als gut geeignet erwiesen (in alphabetischer Reihenfolge):

Familienhebammen, Frühförderinnen/Frühförderer, Gesundheits- und Krankenpfleger/innen (insbesondere Kinderkranken- und Familiengesundheitspfleger/innen), Hebammen, spezifische pädagogische Fachrichtungen (wie Sozialpädagogik, Kindergartenpädagogik, Sonder- und Heilpädagogik etc.), Psychologinnen/Psychologen und Sozialarbeiter/innen.



Welche Ausbildung konkret benötigt und in welchem Ausmaß eine Berufserfahrung erwartet wird, entscheiden die Frühe-Hilfen-Koordinatorinnen und -Koordinatoren der Bundesländer bzw. die Leiter/innen der mit der Umsetzung beauftragten Institutionen. Sie sollen dabei auf die multiprofessionelle Zusammensetzung des Teams (vgl. Kap. 5.1.3) und das Verständnis der betreffenden Personen von Frühen Hilfen bzw. die Identifikation mit den zugrundeliegenden Haltungen (vgl. Kap. 3.3) achten. Je nach regionaler Situation (z. B. bei Versorgungslücken) können aber auch spezifische Kenntnisse oder Fähigkeiten hilfreich sein oder im konkreten Fall eine Anforderung darstellen.

Abgesehen von formalen Anforderungen werden für die Arbeit als Familienbegleiter/in besondere persönliche Kompetenzen benötigt. Dazu gehören

- » positive Grundhaltungen wie Verlässlichkeit, Wertschätzung, Einfühlsamkeit und Ressourcenorientierung,
 - » die Fähigkeit, die Entscheidungskompetenz der begleiteten Schwangeren und Hauptbezugspersonen anzuerkennen, zu fördern und zu ihrem Empowerment beizutragen;
 - » Kompetenzen hinsichtlich Beziehungsarbeit, Kommunikation und Konfliktmanagement, Selbstreflexionsfähigkeit;
 - » Kompetenzen in Hinblick auf das Fördern einer sicheren Eltern-Kind-Bindung und einer gelingenden Eltern-Kind-Interaktion;
 - » die Fähigkeit, vorhandene Ressourcen und potenzielle Belastungen der begleiteten Personen zu erkennen;
 - » die Fähigkeit, mit Diversität umzugehen (bzw. Befähigung zum kultursensiblen Arbeiten);
 - » Gesundheitskompetenz und Wissen bzw. die Fähigkeit zur Förderung dieser bei anderen.
-

Eine gute Kenntnis der Unterstützungsangebote im regionalen Netzwerk ist von Vorteil, kann aber auch im Rahmen der Tätigkeit erworben werden.

Ein wichtiges Element der Frühe-Hilfen-Familienbegleitung ist die Arbeit im Team (vgl. Kap. 5.1.3). Um die Voraussetzungen für eine gute Kooperation zu schaffen, empfiehlt es sich, das Team in die Auswahl neuer Mitarbeiter/innen einzubeziehen.

5.1.2 Schulung und Fortbildung

Fachkräfte, die im Bereich Frühe Hilfen tätig werden, sollen durch zielgerichtete Inhalte und Praxisbeispiele eingeschult und auf ihre Tätigkeit vorbereitet werden. Die Einschulung umfasst die Teilnahme an der **Basis- und Vertiefungsschulung des NZFH.at** sowie die **Einschulung im regionalen Frühe-Hilfen-Netzwerk** (vgl. Abbildung 5.1). Die Basis- und Vertiefungsschulungen vermitteln theoretische Kenntnisse und praktische Herangehensweisen und sind somit als integrale Bestandteile der Qualitätssicherung zu sehen.



Darüber hinaus ist eine Einschulung im Team notwendig, um mit den jeweils regionalen Rahmenbedingungen und Arbeitsweisen vertraut zu werden. Diese Einschulung soll eine gut begleitete Einführung in die praktische Arbeit mit den Familien sicherstellen und ein gemeinsames Verständnis der Frühe-Hilfen-Familienbegleitung stärken.

Familienbegleiter/innen, die bereits praktisch tätig sind, sollen sich regelmäßig in einem definierten Stundenausmaß fortbilden. Dafür können z. B. die **Fortbildungsangebote des NZFH.at** oder regional organisierte Veranstaltungen genutzt werden. Zusätzlich werden alle Familienbegleiter/innen nach Teilnahme an der Basis- und Vertiefungsschulung des NZFH.at für ein spezifisch für Frühe Hilfen entwickeltes E-Learning-Modul der Universität Ulm freigeschaltet, das binnen eines Jahres absolviert werden soll. Die Teilnahme am E-Learning-Modul ist zeitaufwändig, weshalb Vereinbarungen über das Stundenausmaß, das dafür zur Verfügung steht, getroffen werden sollten (vgl. auch NZFH.at 2018b).

Abbildung 5.1:
Schulungskonzept Frühe-Hilfen-Familienbegleitung



Quelle: NZFH.at

5.1.3 Team und fachliche Leitung

Familienbegleiter/innen arbeiten idealerweise in multiprofessionellen Teams, jeder/jede einzelne jedoch in unterschiedlichen Familien. Damit dennoch die verschiedenen Perspektiven und das jeweils spezifische Wissen der Teammitglieder in die Familienbegleitung einfließen können, ist ein regelmäßiger Austausch (Teamsitzung) notwendig, bei dem auch über konkrete Familien und die für diese geleistete Arbeit gesprochen werden soll. Im Rahmen einer Teamsitzung können auch Informationen über neue Kontakte bzw.

neue Dienstleistungsangebote in der Region, neue Rahmenbedingungen, neue Informationen aus dem NZFH.at etc. ausgetauscht werden. Je nach Teamgröße und Einzugsbereich kann diese Regelmäßigkeit unterschiedlich definiert werden, sie sollte aber einen guten Austausch ermöglichen und dadurch Sicherheit bieten. Wird das Team eines regionalen Netzwerks für einen guten Austausch zu groß, sind Subteam-Bildungen oder andere organisatorische Veränderungen zu überlegen.



Im Sinne des Austausches und der Qualitätssicherung (siehe Kap. 5.1.4) sollte im Team jedenfalls folgendes besprochen werden:

- » Alle neu in die Familienbegleitung übernommenen Familien
- » Alle Familienbegleitungen, bei denen aktuell spezifischer Interventionsbedarf besteht
- » Alle Familien, deren Begleitung schon länger dauert, in Hinblick auf die Überprüfung der Ziele bzw. der Weiterführung der Familienbegleitung
- » Alle Familienbegleitungen, die demnächst abgeschlossen werden sollen
- » Alle Familien, bei denen eine akute oder drohende Kindeswohlgefährdung wahrgenommen wurde bzw. möglich ist



In Vorarlberg werden die wöchentlichen Teamsitzung folgendermaßen strukturiert: Zu Beginn wird Allgemeines/Organisatorisches besprochen, gefolgt von Berichten über Anfragen (und deren Zuordnung), Erstgespräche und ausgewählte Fälle in laufender Begleitung (z. B. nach drei Monaten Begleitung).



In Wien gibt es wöchentliche Teamsitzungen im Ausmaß von 3 Stunden, um laufende und zukünftige Fälle sowie Anliegen der Familienbegleiterinnen zu besprechen.

Die Arbeit in multiprofessionellen Teams erfordert auch die Bereitschaft, unterschiedliche Perspektiven, Zugänge und Arbeitsweisen zuzulassen bzw. sich damit auseinanderzusetzen. Begriffe werden unter Umständen anders verwendet und interpretiert, einzelne Ansätze und Handlungsweisen möglicherweise nicht von allen geteilt bzw. als adäquat angesehen. Teambildung ist daher essentiell, nicht nur, um ein gemeinsames Verständnis von Frühen Hilfen und der Arbeit als Familienbegleiter/in zu entwickeln, sondern auch, um die Grundhaltungen Akzeptanz und Offenheit, Wertschätzung und professionelle Neugierde im Team zu leben.

Darüber hinaus können unterschiedliche professionelle Perspektiven auch gezielt über Hausbesuche zu zweit oder (anonymisierte) Fachberatung in einem Expertengremium eingeholt werden.

Transparenz und gegenseitige Unterstützung sowie das Backup im Team sind wichtige Elemente, um eine gute Zusammenarbeit sicherzustellen und dadurch die Arbeit mit den Familien zu unterstützen.

Eine erfahrene Fachkraft sollte mit der Funktion der fachlichen Leitung betraut sein. Idealerweise sollte die fachliche Leitung bereits in der Aufbauphase eines Frühe-Hilfen-Netzwerks involviert sein, wenn es darum geht, das Konzept Frühe Hilfen an die regionalen Rahmenbedingungen anzupassen (Haas et al. 2017), idealerweise in Kooperation mit der jeweiligen Frühe-Hilfen-Koordination und einer Steuerungsgruppe.

Die fachliche Leitung der Familienbegleitung trägt die fachliche Letztverantwortung, organisiert die Teambesprechungen und steht auch zwischen Teamsitzungen zur Beratung der Familienbegleiter/innen zur Verfügung. Sie leistet Unterstützung bei fachliche Fragen in der Familienbegleitung, nicht nur in der Anfangszeit oder für neue Mitarbeiter/innen, sondern insbesondere in schwierigen Situationen wie Krisen oder Gefährdungsmeldungen an die Kinder- und Jugendhilfe. Die fachliche Leitung sollte auch einen Blick darauf haben, wie die Beziehungsgestaltung zwischen den Familienbegleitern/-begleiterinnen und den begleiteten Familien verläuft. Es kann notwendig sein, die Familienbegleiter/innen beim Finden einer Balance der Beziehungsgestaltung (zwischen notwendiger Empathie und ausreichender Abgrenzung, vgl. auch Kap. 3.2) zu unterstützen und diese gemeinsam zu reflektieren.

Um diese Funktionen wahrnehmen zu können, sollte die fachliche Leitung über eine einschlägige Berufsausbildung im Gesundheits- oder Sozialbereich (insbesondere auch über viel Praxiserfahrung) verfügen sowie Teamleitungserfahrung mitbringen. Sie braucht jedenfalls vertiefte fachliche Expertise, Erfahrungen im Bereich Frühe Hilfen und einen sehr guten Einblick in Rollen, Aufgaben und praktische Arbeit der Familienbegleitung. Sie muss insbesondere auch mit den wesentlichen

rechtlichen Rahmenbedingungen (insb. Kinder- und Jugendhilfegesetz, Datenschutz) vertraut sein. Die Aufgaben der fachlichen Leitung sollen klar definiert werden. Die fachliche Leitung benötigt entsprechende Ressourcen für diese Aufgaben und soll für dringende Fragen verfügbar sein. Es sollte daher gleich zu Beginn geklärt werden, wer diese Rolle übernimmt, welche Zeitressourcen dafür gewidmet sind und wie die Verfügbarkeit sichergestellt wird. Dabei kann durchaus zwischen verschiedenen Themen oder Dringlichkeitsstufen unterschieden werden. Auch eine Aufteilung auf mehrere Personen ist möglich, setzt jedoch eine gute Übereinstimmung im Verständnis von Frühen Hilfen und einen funktionierenden Austausch zwischen den handelnden Personen voraus. Die Stellvertretung bei Abwesenheit der fachlichen Leitung muss klar geregelt sein.



Niederösterreich und Tirol: Für die fachliche Leitung ist jeweils eine Familienbegleiterin aus dem Team zuständig.



Wien: Die fachliche Leitung liegt in den Händen der Geschäftsführerin der für die Umsetzung der Familienbegleitung verantwortlichen Organisation.

5.1.4 Psychohygiene, Intervision und Supervision

Psychohygiene ist ein wesentlicher Bestandteil der Qualitätssicherung, der viel zum Wohlbefinden der Familienbegleiter/innen in ihrer – emotional wie auch organisatorisch – herausfordernden Arbeit beitragen kann. Die fachliche Leitung sollte das Team darin bestärken, sich jeweils individuelle Rituale zu überlegen bzw. auszuprobieren, die z. B. auf dem Weg von einem Hausbesuch oder Treffen ins Büro das Wiederherstellen eines professionellen Abstands erleichtern. Abgesehen von der persönlichen Psychohygiene sollten im Team sowohl Intervision als auch externe Supervision regelmäßig durchgeführt werden, da die Arbeit mit belasteten Familien auf fachlicher wie persönlicher Ebene für die Familienbegleiter/innen sehr herausfordernd sein kann. Notwendig sind Supervisionen auch, um die Beziehung und Bindung zwischen Familienbegleitern/-begleiterinnen und den Bezugspersonen aus den Familien regelmäßig zu reflektieren. Eine Intervision im Team erfordert eine gute und wertschätzende Teamkultur, in der es auch möglich ist, über das eigene Vorgehen und die eigenen Reflexionen zu sprechen, ohne von den anderen Teammitgliedern dafür beurteilt oder verurteilt zu werden (vgl. auch Kap. 5.1.3). Vorschläge sollen auf eine annehmbare Art und Weise kommuniziert und dürfen umgekehrt nicht als unzulässige Einmischung gewertet werden.



Im Sinne der Teamorientierung ist regelmäßige Supervision im Gruppensetting sehr hilfreich. Darüber hinaus soll bei Bedarf aber auch die Möglichkeit von Einzelsupervision gegeben sein (vgl. auch Haas et al. 2017 und der in Erarbeitung befindliche Qualitätsstandard).

5.1.5 Expertengremium

Als weitere wertvolle Unterstützung erweist sich ein interdisziplinäres Expertengremium zur Beratung und Reflexion anhand von exemplarischen, anonymisierten Beispielen aus der Praxis. Die Behandlung von spezifischen Fragestellungen kann auch dazu dienen, Leitlinien für das Vorgehen in spezifischen Situationen abzuleiten. Das Expertengremium soll sich regelmäßig treffen und kann über diese Beratung hinaus auch ad hoc konsultiert werden. Das Expertengremium soll multidisziplinär zusammengesetzt sein und insbesondere Vertreter/innen der Fachbereiche Geburtshilfe und Pädiatrie, Hebammen, Kinder- und Jugendhilfe und Kinderschutz einschließen. Darüber hinaus können bei Bedarf entweder routinemäßig oder im Anlassfall auch Vertreter/innen der Fachbereiche Psychiatrie (Erwachsenen- wie Kinder- und Jugendpsychiatrie), Sozialarbeit, Psychologie bzw. Psychotherapie, Kinderkrankenpflege und Frühförderung eingebunden bzw. hinzugezogen werden.



Das Expertengremium sollte regelmäßig, jedenfalls aber zweimal jährlich zur Beratung und Reflexion anhand von exemplarischen, anonymisierten Beispielen begleiteter Familien („anonymisierte Fachberatung“) zusammentreffen. Dies trägt auch zur Identifikationsbildung und Entwicklung von gemeinsamer Sprache bei. Die Mitglieder sollten darüber hinaus auch ad hoc (im Rahmen von kurzfristig einberufenen Treffen oder telefonisch) konsultiert werden können.



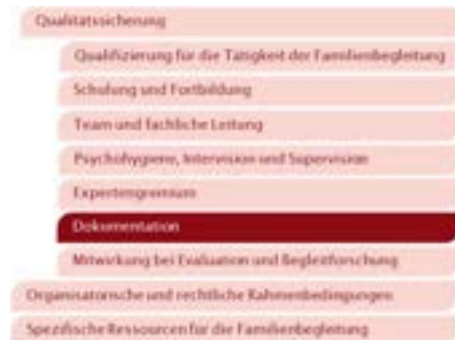
In Vorarlberg wird das Expertengremium auch dann konsultiert, wenn aufgrund von wahrgenommener Gefährdung des Kindeswohls eine Übergabe der Betreuung an die Kinder- und Jugendhilfe notwendig erscheint.



In der Steiermark können konkrete Beispiele nicht nur von den Familienbegleiterinnen, sondern – zur Bereicherung des Netzwerks – auch von den Mitgliedern des Expertengremiums eingebracht werden.

5.1.6 Dokumentation

Die Dokumentation der familienbezogenen und familienübergreifenden bzw. familienunabhängigen Arbeit ist unerlässlicher Bestandteil der Arbeit einer Familienbegleiterin / eines Familienbegleiters. Damit sie reibungslos erledigt werden kann, sind entsprechende Ausstattung und Schulung erforderlich. Die Ausstattung hängt von organisatorischen Aspekten ab, es sollte also zunächst geklärt werden, wo, wann und wie dokumentiert werden soll. Zur einheitlichen Dokumentation der Familienbegleitungen wie auch familienbezogener, familienunabhängiger und familienübergreifender Tätigkeiten stellt das NZFH.at das Online-Tool FRÜDOK zur Verfügung.



FRÜDOK-Schulungen werden vom NZFH.at angeboten und sollten unbedingt wahrgenommen werden. Von Seiten der (fachlichen) Leitung und Frühe-Hilfen-Koordination ist Unterstützung und Motivation gefragt, um eine möglichst stringente und einheitliche Dokumentation im Team zu erreichen. Die Dokumentation sollte jeweils möglichst zeitnah zu den Terminen mit den Familien stattfinden, damit die Eindrücke noch präsent sind. Idealerweise werden die Daten aus FRÜDOK für regelmäßige Reflexionen verwendet, was zu einem besseren Verständnis von Notwendigkeit und Nutzen beitragen kann.

5.1.7 Mitwirkung an Evaluation und Begleitforschung

Um langfristig Wirkung und Nutzen von Frühen Hilfen aufzeigen zu können, aber auch das Konzept laufend weiterzuentwickeln, sind österreichweit Aktivitäten zur Evaluation und Begleitforschung notwendig. Das NZFH.at versucht, diese Aktivitäten so zu steuern, dass sie überregional abgestimmt und auf möglichst viele Netzwerke verteilt werden können. Eine Mitwirkung der Familienbegleitung ist in unterschiedlicher Form notwendig: Einerseits sollen Familienbegleiter/innen immer wieder selbst für unterschiedliche Evaluations- und Forschungsaktivitäten (z. B. Online-Befragungen, Fokusgruppen oder Interviews) zur Verfügung stehen, andererseits wird ihre Unterstützung benötigt, wenn es darum geht, Familien für eine Beteiligung zu gewinnen.



In Hinblick auf die Beteiligung von Familien an Evaluation und Begleitforschung kommt der Familienbegleitung auch eine laufende Aufgabe zu: Zum Abschluss einer Familienbegleitung wird im-

mer das Familien-Feedbackformular (inkl. Rückantwortkuvert an das NZFH.at) und die Zustimmungserklärung für die Begleitforschung mit motivierenden Worten überreicht (vgl. Kap. 4.3.4 bzw. siehe Anhang):

- » Das **Feedbackformular** sollte die Familie alleine ausfüllen und mit dem voradressierten Kuvert an das NZFH.at schicken, das die Portogebühren übernimmt.
- » Die **Zustimmungserklärung** sollte bei entsprechender Bereitschaft der Familie gleich ausgefüllt und von dem/der Familienbegleiter/in mitgenommen werden. Die Zustimmungserklärungen werden im Netzwerk (z. B. von fachlicher Leitung oder Netzwerkmanagement) gesammelt und in regelmäßigen Abständen an das NZFH.at übermittelt.



Tipp: Das Feedbackformular wird seitens des NZFH.at in acht Sprachen (neben Deutsch auch in Arabisch, BKS, Englisch, Farsi, Polnisch, Russisch und Türkisch) zur Verfügung gestellt. Die entsprechenden Vorlagen sollen in jedem Netzwerk angepasst werden (Netzwerkname und Logo), damit das NZFH.at die einlangenden Feedbackformulare eindeutig zuordnen kann.



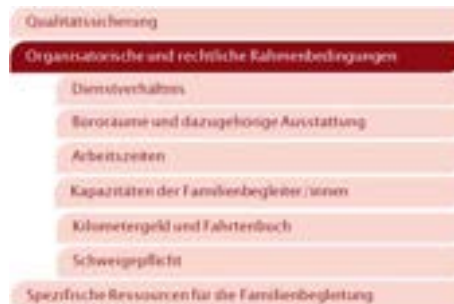
Tipp: Die Begleitevaluation 2015–2017 hat ergeben, dass viele Familien aufgrund ihrer großen Zufriedenheit gern „etwas zurückgeben“ wollen. Es kann daher für die Motivation zum Ausfüllen des Feedbackformulars und der Zustimmungserklärung sinnvoll sein, darauf hinzuweisen, dass diese Beteiligung der Familien sehr wichtig ist, damit die Frühen Hilfen laufend im Sinne der Familien weiterentwickelt und langfristig gesichert werden können.

Ein Konzept für Evaluation und Begleitforschung in den Jahren 2017 bis 2021 liegt bereits vor (NZFH.at 2017). Eine Pilotstudie zur partizipativen Erarbeitung und Erprobung eines Konzepts für zukünftige längerfristige Begleitforschung gemeinsam mit Familien ist derzeit in Arbeit, die Ergebnisse sollen Ende 2020 vorliegen.

Abgesehen davon kann es jedoch auch sein, dass die regionalen Frühe-Hilfen-Netzwerke wegen der Beteiligung an einer Forschungsarbeit direkt kontaktiert werden. In diesem Fall ist es Aufgabe der Frühe-Hilfen-Koordinatorinnen und -Koordinatoren der Bundesländer, auf eine Abstimmung mit dem NZFH.at und eine Vermeidung der Überlastung der Familienbegleiter/innen zu achten.

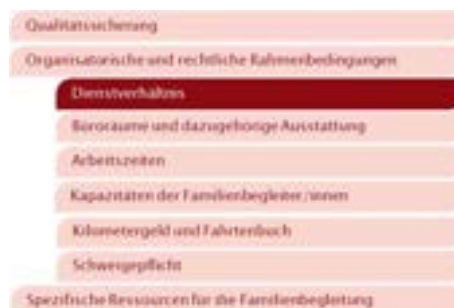
5.2 Organisatorische und rechtliche Rahmenbedingungen

Grundsätzlich sind alle relevanten Gesetze sowie arbeits-, berufs- und sozialversicherungsrechtliche Vorgaben einzuhalten (vgl. auch Rahmenkonzept Familienbegleitung des SV-Liga-Modellprojektes Frühe Hilfen). Dabei stehen Transparenz bezüglich individueller Vereinbarungen sowie der Schutz der Mitarbeiter/innen und der Familien im Vordergrund. Im Folgenden wird auf einige relevante Aspekte genauer eingegangen.



5.2.1 Dienstverhältnis

Familienbegleiter/innen sollten für ihre Tätigkeit einen Dienstvertrag erhalten, der eine angemessene Entlohnung vorsieht. Als Orientierung kann der BAGS KV Stufe 8/5 dienen, wobei Berufserfahrung etc. entsprechend angerechnet werden sollte. Etwaige Einstufungsunterschiede aufgrund unterschiedlicher Ausgangsqualifikationen sollten reflektiert werden, sofern alle Familienbegleiter/innen im Team vergleichbare Aufgaben übernehmen. Beruhen die Einstufungsunterschiede auf spezifischen (ergänzenden) Aufgabenschwerpunkten, so sollten diese im Team transparent gemacht werden. Im Dienstvertrag sollte auf die mit der Tätigkeit verbundene Verschwiegenheit hingewiesen werden (vgl. Factsheet Verschwiegenheit, NZFH.at 2016c).



In Vorarlberg stellt der Kollektivvertrag des Vorarlberger Sozial- und Gesundheitswesens die Grundlage für die Anstellung dar. Weitere Aspekte (siehe Liste unten) sind zum Teil in den Betriebsvereinbarungen der Träger geregelt.

Darüber hinaus sollte im Dienstvertrag festgehalten werden,

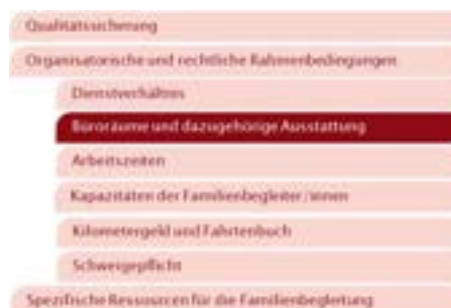
- » in welchen Zeiten und auf welche Weise die Mitarbeiter/innen erreichbar sein sollten,
 - » welcher Anspruch hinsichtlich Mehr-/Überstunden besteht und wie dieser abgegolten wird,
 - » wie Fahrtzeiten und -kosten abgerechnet werden,
 - » wie die Arbeitszeit dokumentiert wird,
 - » welcher Anspruch bezüglich Fortbildungszeiten besteht,
 - » welcher Urlaubsanspruch besteht und welche Vertretungsregelungen damit verbunden sind,
 - » wer auf welchem Weg im Krankheitsfall zu informieren ist und welche Vertretungsregelungen damit verbunden sind,
 - » welche Fristen im Kündigungsfall einzuhalten sind.
-

Liegt ein zeitlich befristetes Dienstverhältnis vor, so ist eine Verlängerung und allfällige Übernahme der Familien durch andere Familienbegleiter/innen oder Angebote rechtzeitig zu klären, damit es nicht zu Brüchen in der Begleitung kommt.

Praktikantinnen/Praktikanten können eine Familienbegleitung nicht übernehmen, sie können lediglich – je nach Ausbildungsstatus und Dauer des Praktikums – unterstützende Aufgaben wahrnehmen. Genauere Ausführungen dazu sind in dem entsprechenden Positionspapier zu finden (NZFH.at 2016d). Auch zur Kooperation mit Ehrenamtlichen liegt ein eigenes Positionspapier vor (NZFH.at 2016b).

5.2.2 Büroräume und dazugehörige Ausstattung

Familienbegleiter/innen arbeiten hauptsächlich aufsuchend, brauchen aber auch einen Arbeitsplatz, an dem sie recherchieren, telefonieren und dokumentieren können. Dies kann auch über ein Home-Office gelöst werden, wobei dann geklärt werden muss, wann und wo welche Arbeiten geleistet werden, wie welche Kommunikation ablaufen soll etc.



In Tirol wurde für einen besseren Austausch ein virtuelles Büro eingeführt. Sobald eine Mitarbeiterin in dieses einsteigt, kann sie erkennen, wer ebenfalls gerade „anwesend“ ist, und kann sich mit dieser Person über eine Chat-Funktion austauschen.

Unbedingt notwendig ist jedenfalls ein Dienst-Mobiltelefon, um Erreichbarkeit sicherzustellen und gleichzeitig die Abgrenzung zwischen Berufs- und Privatleben zu erleichtern. Hinsichtlich des Einsatzes von Diensthandys sind die aktuellen Datenschutzbestimmungen zu berücksichtigen. Des Weiteren wird ein Laptop oder anderes mobiles Gerät mit Internetanschluss benötigt, um die Familienbegleitung zu dokumentieren bzw. Termine vor- und nachzubereiten (da in der Praxis oft mehrere Termine hintereinander stattfinden werden). Auch Visitenkarten, Büromaterial, Vorlagen (wie Formulare und Checklisten), Flyer etc. sollten den Familienbegleiterinnen/Familienbegleitern (rechtzeitig) zur Verfügung gestellt werden.

Hinsichtlich der Mobilität ist zu klären, ob öffentliche Verkehrsmittel ausreichen oder ein PKW benötigt wird (vgl. Kap. 5.2.5).



Unter Umständen müssen Vereinbarungen für die private Nutzung von Diensttelefonen oder Dienstautos getroffen werden.

Darüber hinaus sind jedenfalls passende Räumlichkeiten für Teambesprechungen und Gespräche mit Familien, die keine Hausbesuche wünschen, erforderlich. Diese sollten ansprechend gestaltet und mit Spielecke bzw. Wickelmöglichkeit ausgestattet sein (vgl. auch Haas et al. 2017). Das Nutzen von alternativen Räumlichkeiten für Gespräche mit Familien darf nicht mit Kosten für diese oder die Familienbegleiter/innen verbunden sein (z. B. muss bei einem Treffen in einem Café etwas konsumiert werden).



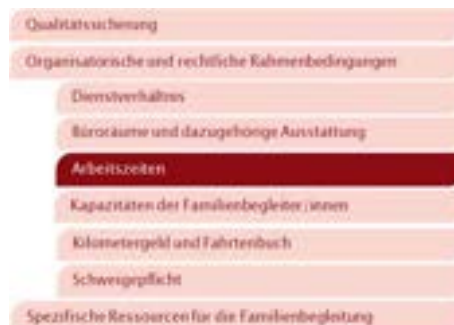
In NÖ haben die Familienbegleiter/innen Räumlichkeiten auf dem Gelände des Krankenhauses Krems, was den Familien den Zugang sehr erleichtert – nicht nur wegen der Nähe zur Geburtsstation, sondern auch, weil dadurch Befürchtungen seitens der Familien wegfallen, dass mit der Inanspruchnahme von Hilfe eine Stigmatisierung einhergehen könnte.



In Vorarlberg hat das Frühe-Hilfen-Netzwerk zwar seinen Sitz und Büros in Dornbirn, kann aber bei Bedarf sowohl in Bregenz als auch in Bludenz Büroräumlichkeiten von Netzwerkpartnern für Gespräche mit Familien nutzen.

5.2.3 Arbeitszeiten

Familienbegleiter/innen sollten mindestens mit einer halben Vollzeitverpflichtung (d. h. mind. 19 bis 20 Wochenstunden; vgl. Qualitätsstandard, in Arbeit) angestellt werden, damit sie neben der operativen Arbeit mit bzw. für die Familien (die neben Hausbesuchen auch fallweise Begleitung zu Terminen, Telefonate mit den Familien bzw. mit Dienstleistern/Dienstleisterinnen aus dem regionalen Netzwerk sowie Dokumentation umfasst) auch ausreichend Zeit für den Austausch im Team, Supervision, Schulung, Fortbildung und Vernetzung haben. Bei Vereinbarung der Arbeitszeiten sollte mitbedacht werden, dass auch regelmäßig Fahrtzeiten im Zusammenhang mit Hausbesuchen, Vernetzungstreffen, Fortbildungen etc. anfallen werden.



Zu klären ist in diesem Zusammenhang auch die Erreichbarkeit der Familienbegleiter/innen und wie die Erreichbarkeit außerhalb der regulären Arbeitszeiten geregelt wird. Dabei ist zu berücksichtigen, dass es sich bei Frühen Hilfen nicht um eine Krisenintervention handelt und somit eine Rund-um-die-Uhr-Erreichbarkeit nicht notwendig ist – weder für die erste Kontaktaufnahme noch für die laufende Begleitung der Familien.



In Tirol ist die Erreichbarkeit der zentralen Anlaufstelle und der Familienbegleiterin für den Bezirk Lienz auf einen Zeitraum von 9:00 bis 15:00 Uhr beschränkt, alle anderen Familienbegleiter/innen wählen die Zeiten für ihre Erreichbarkeit individuell nach Bedarf und Möglichkeiten.



In Oberösterreich wurden ebenfalls Zeiten für eine telefonische Erreichbarkeit der Familienbegleiter/innen für eine erste Kontaktaufnahme definiert.

Nicht immer gelingt es, die Hausbesuche und Treffen mit den Familien innerhalb der normalen Arbeitszeit der Familienbegleiter/innen zu organisieren (z. B. wenn berufstätige Familienmitglieder miteinbezogen werden sollen), sodass mitunter Flexibilität gefordert ist.



Die Praxis zeigt, dass gerade im ländlichen Raum Adressen oft nicht einfach zu finden sind und daher Anfahrtszeiten nicht zu knapp kalkuliert werden sollten.

5.2.4 Kapazitäten der Familienbegleiter/innen

Bei der Auswahl einer Familienbegleiterin / eines Familienbegleiters für eine neu zu übernehmende Familie sind vor allem Auslastung und eventuell weitere Kriterien wie regionale Zuständigkeit oder professioneller Hintergrund entscheidend. Die Zuteilung sollte möglichst transparent erfolgen. Die Anzahl an Familien, die von einer Person gleichzeitig begleitet werden können, hängt nicht nur vom verfügbaren Stundenmaß der Familienbegleiterin / des Familienbegleiters ab, sondern auch vom Aufwand für die einzelne Begleitung.



Da sich der Aufwand zu Beginn oft schwer einschätzen lässt, ist ein kontinuierlicher Reflexionsprozess notwendig. Es ist aber zu erwarten, dass mit zunehmender Erfahrung in den Frühe-Hilfen-Netzwerken diese Einschätzung leichter und genauer wird.

Zeichnet sich ab, dass die Kapazitätsgrenzen einzelner Familienbegleiter/innen bzw. des gesamten Teams bald erreicht sein werden, so sollte dies in den Teamsitzungen besprochen werden. Es kann in diesem Fall sinnvoll sein, im Team zu überlegen, ob die eine oder andere bereits seit Langem laufende Familienbegleitungen schon abgeschlossen werden könnte, um Ressourcen frei zu machen. Kapazitätsprobleme, die das Gesamtteam betreffen, müssen jedenfalls seitens der fachlichen Leitung frühzeitig an die regionale Steuerungsgruppe herangetragen werden.



In Vorarlberg wird die Auswahl der hauptverantwortlichen Familienbegleiterin nach folgenden Kriterien getroffen:

- » Wohnort von Familie und Bezirkszuständigkeit der Familienbegleiterin
- » Kapazitäten der Mitarbeiterin
- » Spezielle Interessen / Kompetenzen der Mitarbeiterin
- » Persönliche Befangenheit, z. B. aufgrund von Verwandtschaft, unmittelbarer Nachbarschaft

Hinsichtlich der Kapazitäten werden Familien je nach den wahrgenommenen Belastungen verschiedenen Kategorien („Ampelsystem“) zugeteilt. Jede Familienbegleiterin sollte zu je einem Drittel Familien mit geringem, mit mittlerem und mit hohem Aufwand begleiten.



In Wien wird in den wöchentlichen Teammeetings über die Übernahme der Familie in das Angebot sowie über die Zuteilung einer Familienbegleiterin entschieden. Dabei wird nach dem Prinzip „good enough“⁶ bzw. einem Ampelsystem vorgegangen. Dies wird den Personen, die den Kontakt mit dem Netzwerk aufnehmen, auch mitgeteilt.

Idealerweise führt eine Familienbegleiterin nicht mehr als drei Hausbesuche pro Tag durch, davon maximal zwei Erstgespräche. Dem stehen unter Umständen organisatorische oder ressourcentechnische Notwendigkeiten entgegen, z. B. wenn Hausbesuche im Sinne von Fahrtzeiten-Einsparung kombiniert werden sollen.

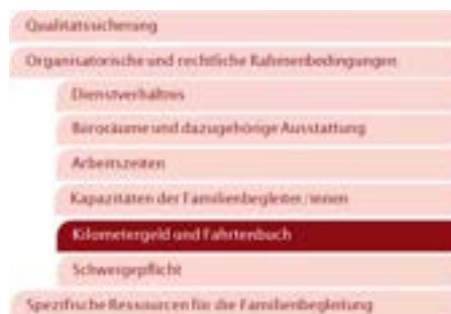


In Vorarlberg machen Familienbegleiter/innen maximal drei Hausbesuche pro Tag, davon idealerweise nur zwei Erstkontakte als Hauptverantwortliche. Sie können Reflexion und Nachbereitung im Büro erledigen und dies anschließend mit anderen Aufgaben wie telefonische Abklärungen etc. kombinieren.

5.2.5 Kilometergeld und Fahrtenbuch

Um Hausbesuche machen zu können, müssen Familienbegleiter/innen mobil sein. Im städtischen Raum ist dies meist mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu bewerkstelligen. In diesem Fall sollte vertraglich geklärt werden, wie die Fahrtkosten für den öffentlichen Verkehr abgegolten werden. Im ländlichen Raum reichen öffentliche Verkehrsmittel häufig nicht aus. Es muss daher entweder ein Dienstauto zur Verfügung gestellt oder die Fahrt mit dem eigenen PKW und eine

entsprechende Abrechnung der dadurch entstandenen Kosten ermöglicht werden. Dies muss ebenfalls in eine vertragliche Regelung einfließen, die auch Details wie Fahrtenbuch, Kilometergeld, Haftpflichtversicherung, Mitnahme von Klientinnen und Klienten abdeckt (vgl. auch Haas et al. 2017).



6

Das Prinzip „good enough“ bedeutet, eine Entscheidung so zu treffen, dass die wichtigsten Parameter erfüllt sind und die gefundene Lösung „gut genug“ ist. Damit soll der Tatsache begegnet werden, dass es keine perfekte Lösung gibt.



Eine Dienstgeberhaftpflichtversicherung sollte z. B. allfällige Kosten aufgrund von Unfällen auf dem Weg zum Hausbesuch übernehmen. Alternativ kann vereinbart werden, dass der Dienstgeber die Kosten für eine Vollkaskoversicherung des privaten PKW übernimmt, wenn dieser für Hausbesuche verwendet werden muss.

5.2.6 Schweigepflicht

Grundsätzlich ist festzuhalten, dass Familienbegleiter/innen jene Informationen, die sie im Laufe ihrer Arbeit über die Familien erhalten, vertraulich zu behandeln haben. Sie unterliegen also der Verschwiegenheitspflicht (NZFH.at 2016c); einer Besprechung im Team steht dies jedoch nicht entgegen. Wenn im Zuge einer Familienbegleitung erforderlich wird, eine Fachmeinung aus dem Expertengremium einzuholen, sollte diese Konsultation anonym geführt werden.

Die teilnehmenden Experten/Expertinnen sind auf ihre Verschwiegenheitspflicht hinzuweisen. Anders präsentiert sich die Situation, wenn mit Dienstleistern/Dienstleisterinnen aus dem regionalen Netzwerk eine potenzielle Unterstützungsleistung abgeklärt werden soll. Dafür werden die wichtigsten Eckdaten der Familie benötigt. Es wird daher empfohlen, zu Beginn einer Familienbegleitung eine grundsätzliche Einverständniserklärung der Familie zum Austausch mit involvierten Netzwerkpartnerinnen/-partnern einzuholen und darauf hinzuweisen, dass nur die jeweils relevanten Informationen weitergegeben werden. In spezifischen Situationen ist es darüber hinaus erforderlich, sich von der Familie eine Schweigepflichtentbindung für den Einzelfall unterschreiben zu lassen.

Im Fall von Aussagen vor Gericht kann eine Entschlagungsmöglichkeit in Anspruch genommen werden. Weitere Aspekte rund um das Thema Verschwiegenheit (inkl. Aufbewahrung von Unterlagen) sind in einem Fact Sheet (NZFH.at 2016c) beschrieben.



5.3 Spezifische Ressourcen für die Familienbegleitung

Über die bereits erwähnten Rahmenbedingungen hinaus sollten weitere Ressourcen für spezifische Aktivitäten zur Verfügung stehen.



5.3.1 Dolmetsch-Leistungen

In der Begleitung von Familien mit Migrationshintergrund ist Unterstützung durch Dolmetsch oft sinnvoll bzw. manchmal unbedingt notwendig. Daher sollten in jedem Frühe-Hilfen-Netzwerk entsprechende Ressourcen zur Verfügung stehen. Es empfiehlt sich ein eigenes Budget für Dolmetsch-Leistungen bzw. ev. ein Rahmenvertrag mit entsprechenden Angeboten (Dolmetsch-Dienste, ev. Video-Dolmetsch). Darüber hinaus sollte geprüft werden, ob in der Region verfügbare Ressourcen, wie z. B. Gemeindedolmetscher/innen oder Kulturlotsen/-lotsinnen, genutzt werden können und welche Kosten dafür anfallen (vgl. Positionspapier 2, NZFH.at 2016e).



Sowohl Informationsblätter über Frühe Hilfen als auch Feedbackformulare für begleitete Familien liegen in verschiedenen Sprachen vor (siehe Anhang).

5.3.2 Notfall-Leistungen

In der Praxis bewährt es sich sehr, ad hoc finanzielle Unterstützung für dringend benötigte Leistungen oder Sachkosten abdecken zu können. Je nach institutioneller Verankerung der Frühen Hilfen bestehen dazu verschiedene Möglichkeiten; sie reichen vom



Herstellen von Kontakten zu potenziellen Spendern/Spenderinnen im Bedarfsfall über Spenden-sammlungen bis zu einem eigens ausgewiesenen Budget für Ausgaben im Notfall. Im Anhang findet sich eine Liste mit Beispielen für potenzielle Spenderorganisationen bzw. Spendenmöglichkeiten.



Es gibt Hersteller von Babynahrung, die für einkommensschwache Familien monatlich kostenfreie Babynahrung zur Verfügung stellen.



In Wien gelingt es immer wieder – z. B. über Pfarren –, eine regelmäßige Kühlschranksbefüllung für Familien mit sehr geringem Einkommen sicherzustellen.

6 Literatur

Sämtliche Berichte, Positionspapiere und Fact Sheets des NZFH.at stehen auf der Website www.fruehehilfen.at zum Download zur Verfügung.

Grillmeier, Franziska (2016): Der Baby-Care-Ansatz in der Arbeit mit Familien mit psychosozialen Hochrisikokonstellationen anhand des Projekts „Familie“ des Vereins „Grow Together“. Weiterbildungslehrgang "Säuglingspsychotherapie und Baby-Care-Beratung"

Haas, Sabine; Sagerschnig, Sophie; Weigl, Marion (2017): Frühe Hilfen. Leitfaden zum Aufbau von Frühe-Hilfen-Netzwerken. Gesundheit Österreich GmbH

Haas, Sabine; Weigl, Marion (2017): Frühe Hilfen. Eckpunkte eines „Idealmodells“ für Österreich 2017. Gesundheit Österreich GmbH

Heichlinger, Angelika (2017): „Netzwerk Gesund ins Leben“ – „Frühe Hilfen“ in Tirol. Kompetenzzentrum für Case und Care Management, Innsbruck: PGA-Zentrum für Prophylaktische Gesundheitsarbeit

Knaller, Christine (2013): Evidenz zur Vernetzung von Frühen Hilfen und zur Erreichbarkeit der Zielgruppen. Ergebnisbericht. Gesundheit Österreich GmbH / Geschäftsbereich ÖBIG. Im Auftrag der Bundesgesundheitsagentur

NZFH.at (2016a): Positionspapier 4: Fallbezogene Kooperation von Frühen Hilfen und Kinder- und Jugendhilfe bei Kindeswohlgefährdung. Gesundheit Österreich GmbH, Wien

NZFH.at (2016b): Positionspapier 1: Einbindung Ehrenamtlicher in Frühe-Hilfen-Netzwerke. Gesundheit Österreich GmbH, Wien

NZFH.at (2016c): Verschwiegenheit bzw. Schweigepflicht in der Frühe-Hilfen-Familienbegleitung. Factsheet. Gesundheit Österreich GmbH, Wien

NZFH.at (2016d): Positionspapier 3: Einbindung von Praktikantinnen und Praktikanten in Frühe-Hilfen-Netzwerke. Gesundheit Österreich GmbH, Wien

NZFH.at (2016e): Positionspapier 2: Flüchtlingsfamilien und ihre Begleitung durch Frühe-Hilfen-Netzwerke. Gesundheit Österreich GmbH, Wien

NZFH.at (2017): Evaluations- und Begleitforschungskonzept Frühe Hilfen. Konzept für die Evaluation und Begleitforschung der Umsetzung von Frühen Hilfen in Österreich in den Jahren 2017 bis 2021. Gesundheit Österreich GmbH, Wien. Unveröffentlicht

NZFH.at (2018a): FRÜDOK Papierversion. Gesundheit Österreich GmbH, Wien. Unveröffentlicht

NZFH.at (2018b): Schulungskonzept. Konzept für die Schulung der Familienbegleiter/innen und Netzwerkmanager/innen im Rahmen der regionalen Umsetzung von Frühe-Hilfen-Netzwerken in Österreich. Gesundheit Österreich GmbH, Wien. Unveröffentlicht

Rosemann, Matthias (2015): Beziehungskontinuität und Kooperation. Hg. v. Kranke, Aktion Psychisch. Psychiatrie Verlag, Bonn

Schachner, Anna; Hesse, Nina; Rappauer, Anita; Stadler-Vida, Michael (2017): Endbericht der summativen Evaluation. Umsetzung von regionalen Frühe-Hilfen-Netzwerken in Österreich. queraum, Wien.

Wölfl, Hedwig Zielvereinbarungen mit der Familie. Unveröffentlicht

Anhang

Liste der vom NZFH.at zur Verfügung gestellten Vorlagen bzw. Arbeitsmaterialien (diese stehen unter www.fruehehilfen.at zum Download zur Verfügung)

Frühe Hilfen – Informationsblatt für Netzwerkpartner/innen

Frühe Hilfen – Informationsblatt für Familien (steht auch in verschiedenen Sprachen zur Verfügung)

Formblatt bezüglich Kontaktaufnahme mit Familie

Checkliste für das Erstgespräch

Formblatt für Zielvereinbarung mit Familie

Schweigepflicht-Entbindungserklärung

Vereinbarung mit Familie zwecks Austausch mit Netzwerkpartnern

Dokumentationsvorlage (Anamnesebogen)

Information über Mitteilungsverpflichtung

Mitteilungsformular Kindeswohlgefährdung

Textbausteine für einen Abschlussbrief

Liste mit möglichen Quellen von Sach- oder Geldspenden

Feedbackbogen für Familien zum Begleitungsabschluss (steht in verschiedenen Sprachen zur Verfügung)

Zustimmungserklärung Begleitforschung