

# BUNDESINITIATIVE FRÜHE HILFEN **aktuell**

INFORMATIONEN AUS DEM NATIONALEN ZENTRUM FRÜHE HILFEN (NZFH)

WWW.FRUEHEHILFEN.DE

## Eine gelungene Verbindung

Das Elterntelefon der »Nummer gegen Kummer« in den Frühen Hilfen.  
Ein Angebot für schwer erreichbare Zielgruppen

Wie erfahren junge Eltern von den Angeboten Früher Hilfen in den Kommunen? Wie lassen sich Schwangere und Eltern in schwierigen Lebenslagen ansprechen, ohne sie zu stigmatisieren? Das sind zentrale Fragen, die die Akteure der Frühen Hilfen beschäftigen.

Das Elterntelefon des Vereins »Nummer gegen Kummer« bietet eine Antwort: Es ist leicht

erreichbar, kostenlos und vertraulich und damit gerade für belastete Eltern ein gutes Angebot. Das ist das Ergebnis eines Modellprojekts des Nationalen Zentrums Frühe Hilfen (NZFH) in Osnabrück, in dem das Elterntelefon im Netzwerk Frühe Hilfen verankert wurde. Bestätigt wird dies durch Erfahrungen weiterer Kommunen, in denen das Elterntelefon seit November 2015 mit den Netzwerken Frühe Hilfen zusammenarbeitet.

Das Elterntelefon bietet allen Eltern bei Bedarf Beratung und Hilfe – anonym und kostenlos. Seit mehr als zehn Jahren ist es bundesweit unter der Nummer 0800 - 111 0 550 erreichbar. Die rund 500 ehrenamtlichen Beraterinnen und Berater sind im wertschätzenden, vertrauensvollen Umgang mit Eltern geschult und erfahren. Inzwischen informieren sie Ratsuchende auf Wunsch auch über Angebote der Frühen Hilfen. Damit bietet das Elterntelefon einen besonders niedrigschwelligen Zugang zu den Frühen Hilfen.

Im Rahmen des Modellprojekts in Osnabrück sagten

**Materialien für die Öffentlichkeitsarbeit:** Eines von vier Plakatmotiven. Zusätzlich wurden Flyer, Abreißzettel und Aufsteller mit Infokarten zur Verfügung gestellt.

**Liebe Leserinnen und Leser,**

Synergie – ist die Bindung von Energie für die gemeinsame Erfüllung von Aufgaben. Gut – und das heißt vor allem gewinnbringend – für Familien, gelingt das durch die Vernetzung des Elterntelefons »Nummer gegen Kummer e. V.« mit den Frühen Hilfen.

Ziele und Aufgaben liegen nah beieinander, so dass nun mit dem Elterntelefon in den Frühen Hilfen ein maßgeschneidertes Konzept für Kommunen vorliegt, die ihre Familien- und Kinderfreundlichkeit weiterentwickeln wollen.

Erprobt wurde es zunächst im Modellversuch in Osnabrück mit großem Erfolg, wie unsere Begleitforschung zeigt. 11 Kommunen und Landkreise sind gefolgt und machen derzeit gute Erfahrungen, die auch im weiteren kommunalen Umfeld ausstrahlen. Insbesondere belastete Familien haben durch das anonyme und kostenfreie Telefon einen besonders niedrigschwelligen Zugang zu Angeboten Früher Hilfen vor Ort.

Kommunen und Landkreise, die an der Umsetzung des Konzeptes interessiert sind, können sich gerne per Mail an uns wenden: [redaktion@fruehehilfen.de](mailto:redaktion@fruehehilfen.de).

*Ihre Mechthild Paul*  
Leiterin des Nationalen Zentrums  
Frühe Hilfen in der Bundeszentrale  
für gesundheitliche Aufklärung



**„NORMAL,  
DASS ICH MANCHMAL  
SO GENERVT BIN?“**

Anonym und kostenlos!

[www.elternsein.info](http://www.elternsein.info)

**Zusammen schaffen wir das schon!**  
Rufen Sie uns an. Wir hören zu und helfen weiter – bei kleinen Sorgen und in schwierigen Situationen.

Das Elterntelefon – anonym und kostenlos:  
Mo – Fr: 9–11 Uhr  
Di + Do: 17–19 Uhr

 **Elterntelefon  
0800  
1110550**  
Nummer gegen Kummer

frei:call  
unterstützt durch die  
Deutsche Telekom

gefördert vom:  
Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend

Nationales Zentrum  
Frühe Hilfen

Träger:  
BZgA Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung  
DJJ Deutsches Jugendinstitut

**Wir hören zu**

»Das Elterntelefon ist ein anonymes und kostenloses Angebot, dazu noch leicht erreichbar. Die Eltern können sich mit schwierigen, aber auch alltäglichen Fragen an uns wenden. Wir hören erst einmal zu und können dann gemeinsam mit den Anrufern überlegen, welches Angebot der Frühen Hilfen passen könnte. Das ist ganz individuell: Wenn sich z. B. eine Anruferin sehr alleine mit ihrem Baby fühlt, dann können wir ihr ein Elterncafé empfehlen, um in Kontakt mit anderen Müttern zu kommen.

Bei größeren Problemen ist es uns möglich, eine Beratungsstelle zu nennen, und vor allem machen wir Mut, sich dort zu melden. Durch die Vernetzung der Frühen Hilfen mit dem Elterntelefon können wir die Anruferinnen und Anrufer auch direkt zu einem der vielen Hilfeangebote in ihrem Ort vermitteln. Ich denke, dass wir durch dieses tolle Projekt wirklich passend und effektiv helfen können.«



**Doris Bödige,**  
Koordination,  
Leitung und  
Beratung Kinder-,  
Jugend-, Eltern-  
telefon, Deutscher  
Kinderschutzbund  
Osnabrück e. V.

**Die »Nummer gegen Kummer«**

**1980:** Start der »Nummer gegen Kummer« mit dem Kinder- und Jugendtelefon mit heute über 132.000 Beratungsgesprächen pro Jahr.  
**2001:** Gründung des Elterntelefons mit über 8.000 Beratungsgesprächen pro Jahr.

Eltern, dass sie die telefonische Beratung nutzen oder anderen Eltern empfehlen würden »... wenn man niemanden hat und auch keine Beratungsstelle vor Ort kennt«, »... wenn man schon ziemlich fertig ist, ... um mal ein Ohr zu haben ...«. (Diese und weitere Zitate sind der Befragung von Eltern und Akteuren in Osnabrück entnommen.)

Die Werbematerialien wie Plakate, Abreißzettel und Infokarten, die das NZFH zur Verfügung gestellt hat, wurden von Eltern durchweg positiv wahrgenommen. Zahlreiche Kooperationspartner wie Arztpraxen und Kitas hatten die Materialien in ihren Räumen aufgehängt und verteilt.

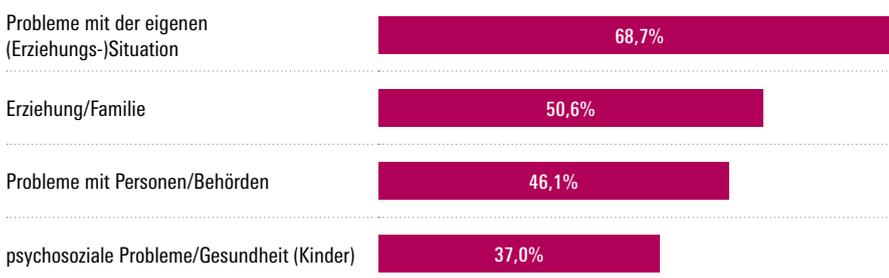
Die Eltern bewerteten die Motive und Inhalte als »besonders auffällig« und zutreffend. Insbesondere schätzten sie die Anonymität des telefonischen Beratungsangebots: Das »[macht] Mut, sich Hilfe zu holen.«. »... zeigt, dass man nicht alleine mit Problemen dasteht.«. »Das ist genau das, was man denkt.«. »Find ich toll. Nur die Plakate fand ich schon beruhigend.«

Im Modellprojekt wurden auch die Fachkräfte des Netzwerks Frühe Hilfen

zur Vernetzung mit dem Elterntelefon befragt. Auch diese Resonanz war positiv: »Die Frühen Hilfen bekommen ein Gesicht.« Und: Die Zusammenarbeit habe insbesondere das Zusammengehörigkeitsgefühl innerhalb des Netzwerks Frühe Hilfen gestärkt. Die ersten Ergebnisse aus elf Kommunen der Erprobungsphase sind vielversprechend. Die Erfahrungsberichte zeigen:

- Die am schwierigsten erreichbare Zielgruppe, besonders belastete Eltern, wird durch das anonyme, kostenfreie und niedrigschwellige Elterntelefon tatsächlich erreicht.
- Jugendämter und Kommunen können mit der Einführung des Projekts einen positiven Imagegewinn erzielen.

Die wichtigsten Themen am Elterntelefon



Elterntelefone 1-12/2015; Anzahl der Beratungsgespräche = 8.297; Quelle: Nummer gegen Kummer e. V.

Für die Netzwerke Frühe Hilfen liefert das Elterntelefon der »Nummer gegen Kummer« neue Impulse. Die Angebote Früher Hilfen werden durch die Kooperation mit neuen Partnern in der Kommune beworben und besser bekannt gemacht. Vor allem aber ergeben sich neue Kontaktmöglichkeiten zu Eltern, die bislang eher schwer erreichbar waren.

Mehr: [www.fruehehilfen.de](http://www.fruehehilfen.de)

## Minden – ein guter Ort für Familien

Das Elterntelefon ist in Minden seit vielen Jahren etabliert. Es bietet Eltern die Möglichkeit, sich unkompliziert Rat zu holen. Dem Elterntelefon steht in der Stadt ein großer Kreis an geschulten Beraterinnen und Beratern zur Verfügung. Seit November 2015 kooperiert es mit dem Netzwerk Frühe Hilfen.

### Herr Kienzle, warum engagieren Sie sich für das Elterntelefon?

Durch die vielen Ehrenamtlichen, die sich in Minden für das Elterntelefon einsetzen, erhalten Eltern anonym und kostenlos Antworten und finden ein offenes Ohr für ihre Sorgen und Nöte. Im Bereich der Frühen Hilfen ist die Stadt Minden schon seit acht Jahren aktiv. Es ist uns wichtig, das Elterntelefon mit den Frühen Hilfen zu verknüpfen. So können wir Familien bereits von Anfang an ein umfassendes Unterstützungs- und Beratungsangebot zur Verfügung stellen.

### Haben sich Ihre Erwartungen erfüllt?

Die Kooperation der Stadt Minden mit dem Deutschen Kinderschutzbund Minden-Bad Oeynhausen e.V., der Träger des Elterntelefon-Standorts ist, hat eine lange Tradition. Durch die gute Zusammen-

arbeit konnte der Projektstart von den Mitarbeiterinnen zügig und problemlos umgesetzt werden. Auch das große Interesse der Ehrenamtlichen an den Schulungen zum Thema Frühe Hilfen hat mich sehr gefreut. Die Anrufer erhalten hier bei Bedarf wirklich umfassende und gut aufbereitete Informationen.

### Wie beurteilen Sie die Außenwirkung des Projekts für die Stadt?

Die Stadt Minden ist eine kinderfreundliche Kommune und möchte dies stetig weiter fördern. Das Projekt »Elterntelefon und Frühe Hilfen« ist eine sehr sinnvolle Ergänzung in der breiten Palette der Angebote für Familien in Minden. Zudem freuen wir uns, dass die vielen Multiplikatoren, das sind Krankenhäuser und Arztpraxen, Apotheken, Physiotherapeuten, Beratungsstellen, Kindertageseinrich-

tungen und Grundschulen, Fachdienste unserer Kommune sowie Arbeitsagentur und Jobcenter, das Projekt durch den Aushang der Plakate unterstützt haben. Sie alle haben dazu beigetragen, dass Minden noch ein Stück weiter familien- und kinderfreundlich auftreten kann.

### Welchen Nutzen sehen Sie für Familien in Minden?

Den Mindener Familien steht mit Beginn des Projekts nun ein sehr niederschwelliges Beratungsangebot zur Verfügung. An dieser Stelle möchte ich insbesondere die Anonymität und die absolute Vertraulichkeit des Elterntelefons betonen. Beides erleichtert es den Eltern, Hilfe zu holen und sich bei Bedarf jemandem anzuvertrauen. Ich bin sicher, das trägt dazu bei, dass Überforderungssituationen vermieden werden können. ●

**Peter Kienzle,**  
Erster Beigeordneter der Stadt Minden, hat das Projekt von Anfang an unterstützt.



## Starke Öffentlichkeitsarbeit in Hildesheim

Mit dem Sorgentelefon Hildesheim e.V. als Träger des Elterntelefon-Standorts ist ein verlässlicher Kooperationspartner an der Seite der Frühen Hilfen. Netzwerkkoordinator Stefan Hollemann berichtet:

Durch eine Schulung haben wir den Elternberaterinnen und -beratern die Informationsinfrastruktur, z.B. den Familien- und Schwangerenwegweiser, nähergebracht. Und wir haben sie mit den verschiedenen Unterstützungsmöglichkeiten wie z.B. Familienhebammen oder mit einem lokalen »Frühe-Hilfen-Goog-

le« ([www.guttaufwachsen.de](http://www.guttaufwachsen.de)) vertraut gemacht.

In einer breit angelegten und über mehrere Monate laufenden Öffentlichkeitskampagne konnten, dank der Unterstützung durch das Nationale Zentrum Frühe Hilfen und den Dachverband Nummer gegen Kummer e.V. (NgK), knapp 1000 Werbemappen mit Plakaten und kleinen Werbeaufstellern an die verschiedensten Netzwerkpartner im Landkreis Hildesheim versendet werden. Es ist uns gelungen, die Unterstützung des SVHI, Stadtverkehr für Hildesheim, zu bekommen. Mit Werbeplakaten in den Stadtbusen konnte so das Elterntelefon stadtwie bekannt gemacht werden. Ein Höhepunkt der Öffentlichkeitsarbeit war ein einstündiger Beitrag im lokalen Radiosender



**Kooperationspartner in Hildesheim:** Wolfgang Fleer, Koordinator des Elterntelefon-Standorts, und Stefan Hollemann, Netzwerkkoordinator Frühe Hilfen im Landkreis Hildesheim

und die Ausstrahlung eines von der NgK produzierten Radiospots. In Hildesheim haben wir gemeinsam mit dem Sorgentelefon Hildesheim e.V. jungen und werdenden Eltern einen weiteren Zugang zu den Frühen Hilfen geschaffen. Mit den Werbemaßnahmen haben wir eine große Reichweite erzielt, und nicht zuletzt hat das Netzwerk Frühe Hilfen so einen höheren Bekanntheitsgrad erreicht. ●

»Durch den Elterntelefon-Standort werden die vielfältigen Angebote für Schwangere, Familien und Kinder in unserem Kreis noch besser bekannt gemacht und die Ratsuchenden am Elterntelefon direkt zu den Angeboten der Frühen Hilfen vermittelt.«

Sozialdezernent **Ulrich Wöhler,**  
Landkreis Hildesheim

ARBEITSHILFE

**Die Dokumentationsvorlage für aufsuchende Gesundheitsberufe in den Frühen Hilfen: Entwicklung und Qualitätssicherung**

Bis Ende letzten Jahres wurden mehr als 18.000 Exemplare der »Dokumentationsvorlage für Familienhebammen und vergleichbare Berufsgruppen aus dem Gesundheitsbereich« abgerufen – eine sehr positive Resonanz. Entwickelt wurde sie vom NZFH in Kooperation mit der Universität Halle/Wittenberg. Ihr Ziel: Den Gesundheitsfachkräften die tägliche Dokumentation ihrer Tätigkeit in den Familien zu erleichtern. Belastungen, Ressourcen und Hilfebedarfe einer Familie können mit ihrer Hilfe erfasst und angepasst werden. Mehr als 500 Expertinnen und Experten waren an der Entwicklung beteiligt. Die 16-seitige Publikation skizziert den Prozess der Entstehung und Qualitätssicherung.



Best.-Nr.: 16000178

[www.fruehehilfen.de](http://www.fruehehilfen.de)

TERMIN

**Interdisziplinäre Versorgung von Kindern psychisch kranker Eltern aus Sicht der Frühen Hilfen**

Das Nationale Zentrum Frühe Hilfen (NZFH) veranstaltet in Zusammenarbeit mit dem Universitätsklinikum Ulm eine Tagung, die Impulse zur Versorgung der Kinder von Eltern mit psychischen Erkrankungen im Kontext Früher Hilfen setzen will. Ein zentrales Anliegen ist die bessere Vernetzung von Fachkräften aus unterschiedlichen Disziplinen. Grundlage der Tagung bildet das Eckpunktepapier zum Thema, das vom NZFH Anfang 2016 mit Unterstützung von 25 Fachgesellschaften und Institutionen veröffentlicht wurde. Darin wird beschrieben, dass Kinder, deren Eltern eine psychische Erkrankung haben, oft vielfältigen Belastungen ausgesetzt sind. Auf der Tagung werden Schwerpunkte aus dem Eckpunktepapier in verschiedenen Workshops bearbeitet. In Fachvorträgen wird der internationale Forschungsstand zu den Belastungsfaktoren der Kinder vorgestellt. Ferner wird die Situation in Deutschland aus zwei Perspektiven beleuchtet.

Die Tagung findet am Freitag, 27. Januar 2017, von 9:30 Uhr bis 17:00 Uhr in Berlin statt.

Um alle fachlichen Perspektiven berücksichtigen zu können, wird der Zugang über Kontingente gesteuert.

[www.fruehehilfen.de](http://www.fruehehilfen.de)

IMPRESSUM

**Herausgeber:** Nationales Zentrum Frühe Hilfen (NZFH) in der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA)

**Leitung:** Dr. med. Heidrun Thaiss  
Maarweg 149-161, 50825 Köln  
[www.bzga.de](http://www.bzga.de)

[www.fruehehilfen.de](http://www.fruehehilfen.de)

**Verantwortlich für den Inhalt:**  
Mechthild Paul

**Gestaltung:** Lübbecke | Naumann | Thoben, Köln  
**Text und Redaktion:** Gisela Hartmann-Kötting, Heike Lauer

**Fotos:** Landkreis Hildesheim, Doris Bödige, Stadt Minden

**Druck:** Druckerei ihnenfeld, Niederstraße 85, 40789 Monheim am Rhein

**Auflage:** 1.10.11.16

Alle Rechte vorbehalten. Diese Publikation wird von der BZgA kostenlos abgegeben. Sie ist nicht zum Weiterverkauf durch die Empfängerin oder den Empfänger an Dritte bestimmt.

**Bestellung:** BZgA, 50819 Köln

**Fax:** 0221-8992-257

**E-Mail:** [order@bzga.de](mailto:order@bzga.de)

**Bestellnummer:** 16000361

Gefördert vom:



Träger:



In Kooperation mit:



DIE ZAHL

25

Minuten dauert durchschnittlich ein Beratungsgespräch am Elterntelefon der »Nummer gegen Kummer«.

Ergebnis der statistischen Auswertung der Telefonanrufe im 1. Halbjahr 2016

Diskutieren Sie mit!



Inwiefern hilft Ihnen die kommunale Werkzeugkiste Frühe Hilfen bei Ihrer Arbeit? Was nutzen Sie auf inforo und wie? Im Format »inforo.konkret« berichten inforo-Mitglieder, welche Funktionen sie nutzen und wie ihnen diese in ihrer praktischen Arbeit weiterhelfen. Dabei werden verschiedene Arbeitszusammenhänge und Situationen vorgestellt, in denen inforo nützlich ist.

Im aktuellen Beitrag »inforo.konkret – Kommunen berichten: inforo als Ideenfundus« steht die Werkzeugkiste Frühe Hilfen im Mittelpunkt. Zwei Netzwerkkoordinierende erzählen, warum sie die Werkzeugkiste nutzen, was sie bei der Recherche beachten und was sie dabei entdeckt haben. Die Beiträge geben Anregungen, wie verschiedene Funktionen auf inforo genutzt werden können. Haben auch Sie hilfreiche Erfahrungen mit inforo gemacht? Lassen Sie uns daran teilhaben. Wir freuen uns auf Ihre Eindrücke und Impulse!

[www.fruehehilfen.de/kommunale-austauschplattform](http://www.fruehehilfen.de/kommunale-austauschplattform)