

# Familienhotlines: ein Portal für Familien und Ärzte zu Angeboten Früher Hilfen und des Kinderschutzes

*Ein Kooperationsprojekt der beiden Berufsverbände der Kinder- und Jugendärzte und der Frauenärzte in Düsseldorf*

*Die Zahl der misshandelten – auch der durch Gewaltanwendung getöteten – Kinder nimmt trotz großer Anstrengungen der Gesundheitsberufe und der Jugendhilfe nicht ab. Eine gewaltfreie Erziehung und eine gesunde Entwicklung erleben die betroffenen Kinder nicht.*



Dr. Wilfried Kratzsch

## Intransparenz der Erreichbarkeit

An wen können sich Familien wenden, wenn sie erschöpft sind und Stress in der Familie zu einer Gefahr für die Kinder wird? Wo können sie zeitnah Beratung und Unterstützung bekommen? Wo finden Kinder- und Jugendärzte sowie Frauenärzte in Notsituationen Beratungsangebote, wenn sie in ihren vollen Praxen mit solchen Problemen konfrontiert werden?

In Düsseldorf wird seit August dieses Jahres im Rahmen eines Kooperationsprojektes der beiden Berufsverbände der Kinder- und Jugendärzte und Frauenärzte über eine webbasierte Familienhotline der **Zugang für Eltern und Ärzte zu Angeboten der Frühen Hilfen und des Kinderschutzes** erleichtert.

Die Corona-Pandemie bedingten Einschränkungen haben zweifelsohne zu mehr Konflikten und Stress in Familien

geführt. Dass es zu einer anhaltenden Zunahme von häuslicher Gewalt gekommen ist, ist nicht bekannt (Kinderschutzhotline, Hilfe Telefon Gewalt gegen Frauen).

## Frühe Hilfen und Kinderschutz

In Deutschland gibt es seit mehreren Jahren flächendeckende Angebote der Frühen Hilfen (NZFH, Landeskoordinierungsstellen Früher Hilfen), die über Beratungsstellen Früher Hilfen und bei Stichworteingabe im Internet abrufbar, aber nur zu Bürozeiten erreichbar sind. Bei einer repräsentativen Umfrage 2017 in Deutschland (Renner, Scharmanski) unter niedergelassenen Kinder- und Jugendärzten wird hervorgehoben, dass diese in den zurückliegenden Jahren zunehmend häufiger Kontakt zu den Frühen Hilfen aufgenommen haben.

Bei dieser Erhebung wird allerdings nicht unterschieden, welche Angebote Pädiater konkret in Anspruch nehmen (persönliche Auskunft von Frau Renner, NZFH). Es wurde auch nicht gefragt, in welchem Umfang Angebote der Frühen Hilfen im Bereich der Jugendhilfe und des Gesundheitswesens (z.B. Familienhebamme und Familienkinderkrankenschwester) Ärzten bekannt sind und genutzt werden.

Nach den neuen GBA-Kinderrichtlinien (2016) sollen Eltern von den Pädiatern – bei erweitertem Beratungsbedarf – über die regionalen Unterstützungsangebote informiert werden (Kinderuntersuchungsheft, U2 bis U6). Oft haben die Ärzte nicht den Überblick über die zahlreichen, teils verwirrenden Angebote in einer Stadt und wissen nicht, mit wem

sie in Notsituationen Kontakt aufnehmen können (Barth, Mall, Renner).

## Was wurde, was wird getan

In 2018 entwickelten der **BVKJ, die Stiftung Kind und Jugend, die Stiftung Deutsches Forum Kinderzukunft und das Jugendamt der Landeshauptstadt in Düsseldorf** eine transparente Darstellung der Frühen Hilfen. Ein Aufkleber im GELBEN HEFT sollte allen Eltern im Rahmen der U2 bis U7a einen Überblick zu Angeboten Früher Hilfen und des Kinderschutzes (Kratzsch, Kahl, Siebenkotten-Dalhoff) geben und den Zugang durch Nennung dazugehöriger Telefon-Nummern erleichtern. Dieses Angebot wurde im Rahmen einer formativen Evaluation wissenschaftlich von der Hochschule Düsseldorf (Hopf) begleitet. Von den Familien und den Ärzten wurde das Projekt positiv bewertet.

In der wissenschaftlichen Auswertung wurden **folgende Mängel** erkannt:

- Die Angebote wurden von Familien nicht so genutzt, wie wir das erhofft hatten.
- Die Arzt-Praxen nutzten die Angebote sehr unterschiedlich.
- Es fehlte auf den Bögen der Hinweis, welche Hilfen und Beratungen bei welchen familiären Problemen und Krisen konkret angeboten werden.
- Die telefonische Erreichbarkeit der einzelnen Hilfestellen war über den Tag sehr unterschiedlich verteilt und teilweise gar nicht vorhanden.

Dieses Ergebnis führte 2020 zu einem **Systemwechsel**. Statt Nennung von Tele-

**Beratungshotlines  
für Familien in Düsseldorf**

**Liebe Eltern,**  
brauchen Sie Hilfe und Unterstützung,  
wenn Sie Probleme haben:

- im Umgang mit Ihrem Säugling
- wenn Ihr Kind schreit oder nicht schläft,
- wenn Sie erschöpft sind,
- wenn es Stress in der Familie gibt,
- im Umgangsrecht bei Trennung,
- bei Ängsten oder Depressionen,
- bei Gewalt in der Familie

**Gehen Sie auf  
www.familienhotline.de**

Dort finden Sie Telefonnummern  
(auch rund um die Uhr erreichbar),  
über die Sie Hilfen und Beratung  
bekommen.

Eine Initiative von

Unterstützt von

fon-Nummern wurde themenbezogen eine webbasierte Familienhotline entwickelt, die Ärzten und Familien anzeigt, welche Institutionen bei familiären Problemen und in Krisen Beratung und Unterstützung zeitnah anbieten. Diese Angebote sind telefonisch oder über online wohnortnah und sozialraumbezogen erreichbar. Die telefonischen Zeiten der Erreichbarkeit werden automatisch angegeben. Die Angebote, abrufbar auf [www.familienhotlines.de](http://www.familienhotlines.de), richten sich an **Schwangere und Familien nach der Geburt ihres Kindes**. Sie stimmen bedarfsorientiert in Kernbereichen überein, siehe Abb.

- **Angebote für Schwangere**
- **Angebote für Familien nach der Geburt des Kindes**

Die angegebenen Probleme können einzeln, aber auch kombiniert auftreten. Eine Kumulation der familiären Probleme kann bekanntermaßen Kindeswohlgefährdungen und Gewalt in der Familie zur Folge haben (Kindler).

Eltern können in unterschiedlichen Situationen über die [www.familienhotlines.de](http://www.familienhotlines.de) selbst um Hilfe nachsuchen. Ärzte können Familien zeitnah auf Hilfsangebote hinweisen und sie dorthin lotsen.

**Verbreitung und Bekanntmachung von [www.familienhotlines.de](http://www.familienhotlines.de):**

Familien und Ärzte erhalten den Hinweis auf die [www.familienhotlines.de](http://www.familienhotlines.de).

de über **Aufkleber, die in alle Gelben Hefte** in Düsseldorf eingefügt werden. Außerdem gibt es **Tischvorlagen** für die Schreibtische in Arzt-Praxen und **Plakate**, die in den Praxen und Geburts- und Kinderkliniken gut sichtbar aufgehängt werden. Dieses Angebot richtet sich an alle Familien und Ärzte. Es erleichtert jetzt enorm den Zugang zu Beratungsangeboten, die oft nicht bekannt sind bzw. umständlich und zeitaufwändig nur über Flyer, Broschüren oder über mühsame Suche im Internet auffindbar sind.

**Gliederung von [www.familienhotlines.de](http://www.familienhotlines.de):**

- Stadtteilübergreifende Beratungsangebote, die die unterschiedlichen Bedarfe der Familien berücksichtigen (Schlaf- und Schreistörungen, Erschöpfung der Mutter, Ängste oder Depressionen, Gewalt gegen Kinder oder Partner usw.)
- Bzgl. Jugendhilfe werden Auswahlmöglichkeiten unter den unterschiedlichen Trägern (konfessionell, nicht konfessionell) aufgezeigt.
- Die zahlreichen Angebote, die auch online genutzt werden können, sind sehr übersichtlich und transparent dargestellt. Die Erreichbarkeitszeiten sind hinter den Angeboten aktuell aufgeführt. Änderungen der Angebote und der Erreichbarkeitszeiten können zeitnah eingearbeitet werden.

**Fazit für die Praxis:**

- Das Portal Familienhotlines gibt eine Vielfalt von Angeboten Früher Hilfen und des Kinderschutzes über einen transparenten, übersichtlichen und zeitnahen Zugang wieder.
- Die zeitlichen Erreichbarkeiten zu den Angeboten werden angegeben.
- Es fördert die Eigenständigkeit der Familien und erleichtert ihnen und den Ärzten den Zugang zu den Frühen Hilfen und zum Kinderschutz.
- Es unterstützt die Kooperation von Gesundheitswesen und Jugendhilfe im Netzwerk.
- Es wird von den beiden Berufsverbänden der Kinder- und Jugendärzte und der Frauenärzte unterstützt.
- Eine Evaluation ist vorgesehen.
- Die einfache Übertragbarkeit in weitere Städte und Regionen besteht.

## Zusammenfassung

Die schnelle Erreichbarkeit und übersichtliche Darstellung der verschiedenen Hilfesysteme zu den verschiedenen familiären Notsituationen wird in [www.familienhotlines.de](http://www.familienhotlines.de) exzellent abgebildet. Somit ist für die Familien und betreuenden Ärzte Düsseldorfs eine zeitgemäße und transparente Orientierungshilfe geschaffen worden. Eskalierende Konflikte können in Familien zu Misshandlungen von Kindern führen. Daher sind neben einer breiten

Bekanntmachung dieser helfenden Einrichtungen weitere Maßnahmen dringend erforderlich.

U.a. muss in allen Regionen und Städten Deutschlands eine telefonische Kinderschutz-Hotline, die 24 Stunden erreichbar ist, eingerichtet werden. Nach den üblichen Bürostunden, nachts und an den Wochenenden besteht in den meisten Teilen Deutschlands eine gravierende Mangelversorgung der gefährdeten Kinder. Dieser Zustand kann letztendlich zu einer weiteren Zunahme von Kindesmisshandlungsfällen führen.

*Literatur beim Verfasser*

---

### **Korrespondenzanschriften:**

Dr. Wilfried Kratzsch, ltd. Oberarzt i.R.  
des Kinderneurologischen Zentrums  
der Sana Kliniken Düsseldorf, Stiftung  
Deutsches Forum Kinderzukunft c/o  
Sana Kliniken Düsseldorf  
E-Mail: [w.kratzsch@gmx.de](mailto:w.kratzsch@gmx.de)

Dr. Hermann Josef Kahl  
Stiftung Kind- und Jugend

Red.: WH

---