



# WIE JUNGE SERVICEHELPER DEN ALLTAG VERÄNDERN

Servicehelfer im Sozial- und  
Gesundheitswesen – Ein Gewinn für alle



# ↙ INHALT

VORWORT	5
DIE IDEE	6
DIE JUGENDLICHEN	8
DIE ARBEITGEBER	9
DIE AUSBILDUNG	10
DIE SCHULE	12
DIE PRAXIS	15
DIE ERGEBNISSE	16
DIE PERSPEKTIVE	19
DATEN, ZAHLEN, FAKTEN	20
DER VEREIN, KONTAKT	23
VERÖFFENTLICHUNGEN	23
IMPRESSUM	23

Zur leichteren Lesbarkeit wird überall die männliche Form verwendet.



**»WIR SIND SEHR STOLZ  
AUF DAS, WAS WIR  
ERREICHT HABEN«**

## ← VORWORT

**Wir sagen es gleich direkt am Anfang: Dies ist Werbung! Aber sie preist kein angeblich phänomenales Produkt oder eine windige Geldanlage an.**

**Es geht um etwas ganz anderes, ungleich Lohnenderes und Wichtiges:**

- um junge Menschen, die trotz schwachem Start und schwierigen Voraussetzungen in unserem Bildungssystem einen erfolgreichen Berufsweg finden wollen,
- um alte oder behinderte Menschen, die noch zuhause wohnen bleiben können, wenn sie ausreichende und kompetente Hilfe im Alltag bekommen,
- um Patienten in Krankenhäusern und um Heimbewohner, deren Lebensqualität durch zusätzliche Hilfen erhöht wird,
- um Verantwortliche in Einrichtungen des Gesundheits- und Sozialwesens, die ihre Fachkräfte entlasten und gleichzeitig zusätzlichen Service anbieten wollen,
- um unser Gesundheits- und Sozialsystem als Ganzes, das durch ein neues, qualifiziertes Berufsbild an Attraktivität und Wirkungskraft zum Wohl der Bürger gewinnt.

**KURZUM:** Wir stellen Ihnen in dieser Broschüre die Ausbildung zum Servicehelfer im Sozial- und Gesundheitswesen vor. Sie überzeugt mit einer Erfolgsbilanz nach neun Jahre Laufzeit und 149 Absolventen im Bundesland Baden-Württemberg. Auf dieser Grundlage wollen wir das Angebot jungen Menschen sowie Einrichtungen bundesweit zugänglich machen und ausdrücklich dafür werben. Warum sich dieser Schritt für alle lohnt, erfahren Sie auf den folgenden Seiten.

Dr. Almut Satrapa-Schill  
Vorsitzende Caro Ass e.V.

## ← DIE IDEE

Bundesweit, so die Schätzungen von Fachleuten, blieben bisher etwa acht Prozent der Jugendlichen eines Altersjahrgangs ohne Schulabschluss. Sie gelten als nicht ausbildungsreif, ausbildungsunwillig oder schulmüde. Dies führt zu großen persönlichen und sozialen Belastungen bei den Betroffenen. Und es bedeutet für die Gesellschaft, also für uns alle, erhebliche volkswirtschaftliche Kosten. Denn viele dieser Jugendlichen werden ihren Lebensunterhalt kaum je allein bestreiten können. Sie sind dauerhaft auf die Hilfe staatlicher Sozialsysteme angewiesen. Außerdem bleiben ihre durchaus vorhandenen Leistungspotentiale für die Gesellschaft ungenutzt.

Ganz besonders trifft dies Jugendliche mit schwachem oder keinem Hauptschulabschluss; sie haben es schwer, einen Ausbildungsplatz zu finden, geschweige denn einen Abschluss zu erreichen, der den Einstieg in das Berufsleben bedeutet. Der bisher praktizierte staatliche »Maßnahmenschungel« für diese Zielgruppe hat sich als wenig erfolgversprechend herausgestellt und gleicht eher einem »Verschiebeparkplatz«.

Wie kann ein Lösungsansatz aussehen, der die Situation nachhaltig zu verändern vermag? Die Idee lautet: das Bildungsthema zu verknüpfen mit einem in den letzten Jahren deutlich angestiegenen speziellen Bedarf im Gesundheits- und Sozialwesen. Denn neben den medizinischen, pflegerischen und therapeutischen Aufgaben sowie den Feldern Beratung und Management zeigt sich großer Nachholbedarf bei Service, Dienstleistung und Assistenzaufgaben in vielen Einrichtungen. In Krankenhäusern, Pflegeheimen oder Behinderteneinrichtungen übernehmen überqualifizierte Fachkräfte Assistenz- und Servicetätigkeiten, oder diese

finden gar nicht erst statt. Dabei sehen die Verantwortlichen die wachsende Bedeutung niedrigschwelliger Unterstützungsangebote durchaus, in stationären Einrichtungen genauso wie bei ambulanten Diensten, und perspektivisch bereits im privaten Lebensumfeld. Der Begriff »Care« – im Unterschied zu »Cure« – schließt alle Formen der Versorgung ein, die für ein gelingendes Leben im Alltag und die Bewirtschaftung des Lebens erforderlich sind. So sind unter anderem die Sorge um soziale Teilhabe und die Aufrechterhaltung der Mobilität ideale Einsatzfelder für neue Service-, Assistenz- und Dienstleistungsberufe. Dieser Richtung folgt auch das seit 1. Januar 2015 gültige Pflegezeitgesetz, das niedrigschwellige Betreuungsangebote und Entlastungsmöglichkeiten für pflegende Angehörige ausdrücklich fördert.

Somit gibt es viele Motive, um Service, Dienstleistung und Assistenz als eigenen Aufgaben- und Berufsbereich zu entwickeln. Ressourcen werden besser eingesetzt, Einrichtungen können ihr Angebot schärfen, stärken, professionalisieren und ihre Mitarbeiter von berufs-fremder Tätigkeit entlasten.

Beim Berufsbild »Servicehelfer im Sozial- und Gesundheitswesen«, wie es die Robert Bosch Stiftung intensiv vorbereitet und im Jahr 2007 mit ihren Partnern aus der Taufe gehoben hat, treffen sich die Interessen mehrerer Beteiligter: Jugendliche mit schwachem Hauptschulabschluss, die eine berufliche Perspektive suchen, und unterschiedlichste Einrichtungen aus dem Gesundheits- und Sozialwesen, die Service und Dienstleistung in ihren Häusern voranbringen wollen.



Ausdrücklich hervorzuheben ist an dieser Stelle die stetige und konstruktive Unterstützung des Sozialministeriums Baden-Württemberg. Ohne diese Rückendeckung hätte die Robert Bosch Stiftung das Modellvorhaben 2007 gar nicht erst auf den Weg gebracht. Denn es war eine wesentliche Voraussetzung, dass daraus in Baden-Württemberg eine staatlich anerkannte Ausbildung werden würde.

Entstanden ist mit den Servicehelfern eine neue Form des Übergangs von Schule in den Beruf.

Und dies für eine Zielgruppe, der auf diese Weise mehr Chancengerechtigkeit zuteil wird. Vor allem aber handelt es sich um ein Konzept mit Zukunft: Angesichts der Veränderungen in der Alters- und Familienstruktur unserer Bevölkerung wird der Bedarf an Assistenz, Dienstleistung und Service insgesamt weiter deutlich zunehmen.

## ← DIE JUGENDLICHEN

Es gibt verschiedene Gründe, die oft auch noch unglücklich zusammenspielen, warum junge Menschen zu bildungs- und sozial benachteiligten Jugendlichen ohne echte Chancen in unserer Gesellschaft werden: familiäre Probleme, Bildungsferne und fehlende Unterstützung des Elternhauses, Migrationshintergrund, weibliches Geschlecht, prekäre Verhältnisse, brüchige Biographien (zum Beispiel durch Flucht, Schulverweigerung u.a.). Die Schulzeit ist bei diesen Jugendlichen kaum durch Erfolgserlebnisse, sondern durch Versagen und Frust geprägt. Sie wird abgelöst von diversen Schleifen in unterschiedlichen Bildungsmaßnahmen – auch hier selten mit einer echten Erfolgsperspektive. Was ist anders an der Ausbildung zum Servicehelfer und was haben die Jugendlichen konkret davon?

➤ Diese Ausbildung nimmt Jugendliche, die nicht zu den Gewinnern des Bildungssystems gehören, ernst. Für den direkten Kontakt mit Menschen – einem besonderen Merkmal des Berufs – bedarf es keiner herausragenden Noten. Die persönlichen Belastungen (s.o.) sind nicht das entscheidende Kriterium, sondern können im Gegensatz dazu im Laufe der Ausbildung sogar zu einem Plus werden. Denn wer Schwäche und Hilfsbedürftigkeit aus eigener Erfahrung kennt, geht anders damit um.

➤ Die Jugendlichen erwartet ein echter Beruf statt diverser Warteschleifen in Übergangssystemen. Die erste, entscheidende Hürde, überhaupt ins Berufsleben einzusteigen, wird damit genommen.

➤ Lernmotivation und Bildungsinteresse steigern sich in der Ausbildung. Denn je mehr Erfolgserlebnisse es gibt, umso eher bleiben

die Jugendlichen dabei und merken nach und nach, dass sie durchaus leistungsfähig und mit ihren ganz persönlichen Fähigkeiten gefragt sind. Es gelingt, fachliche sowie persönliche und soziale (soft skills) Kompetenzen nachhaltig zu entwickeln.

➤ Die ungewohnten Lernerfolge und neuen Bildungschancen ermöglichen weitere, bis dahin kaum realistische Schritte. Viele Absolventen streben weitergehende Ausbildungen im Gesundheitswesen an und absolvieren sie erfolgreich.

➤ Die einjährige Arbeitsplatzgarantie nach erfolgreicher Ausbildung gibt Sicherheit.

### UND WAS SAGEN DIE SERVICEHELPER DAZU?

»Ich hätte nie gedacht, dass ich das schaffe.«

»Ich bin absolut glücklich, was ich jetzt kann.«

»Das hätten mir meine Lehrer früher nie zugetraut.«

»Ich bin sehr stolz auf das, was ich erreicht habe!«

»Toll, dass ich viel mit Menschen zu tun habe.«

»Ich habe jeden Tag etwas Neues gelernt.«

## ← DIE ARBEITGEBER

Es besteht ein Bedarf an Hilfstätigkeiten bei Sozial- und Gesundheitsdienstleistungen; das sehen alle Akteure inzwischen so. Es handelt sich dabei zum Beispiel um Hol- und Bringdienste, Begleithilfen für Arztbesuche, Einkaufstätigkeiten oder Anwesenheitsdienste. Serviceorientierung und personennahe Dienstleistungen werden aber vielerorts entweder gar nicht umgesetzt oder in reduziertem Umfang von überqualifiziertem Personal erbracht. Die Ausbildung zum Servicehelfer ist eine Chance für die Einrichtungen, daran etwas zu ändern. Was haben sie konkret davon?

➤ Servicehelfer liefern mit ihren Tätigkeiten ein zusätzliches Angebot für Kunden, Patienten oder Bewohner. Deren Zufriedenheit steigt aufgrund der persönlichen Zuwendung.

➤ Die »neuen« Dienste entlasten Fachkräfte. So entstehen mehr Sicherheit und gleichzeitig Flexibilität, um Fachkräfte entsprechend ihrer tatsächlichen Qualifikation einzusetzen. Dies wiederum erhöht die Zufriedenheit dieser Mitarbeiter deutlich.

➤ Die Ausbildung zum Servicehelfer eröffnet den Arbeitgebern die Chance, potentielle künftige Mitarbeiter über einen längeren Zeitraum in der Praxis zu erleben und so spätere Fachkräfte aus diesem eigenen Nachwuchs zu rekrutieren. Sie stärkt die strategische Personalentwicklung. Etliche Servicehelfer qualifizieren sich nach dem Berufsabschluss weiter für Pflege- und andere Berufe. In vielen Fällen geschieht dies bei ihrem Arbeitgeber aus der Servicehelfer-Zeit.

➤ Die Finanzierung der Servicehelferausbildung erfolgt im Kooperationsverbund mit anderen. So gibt es Synergien, die es der einzelnen Einrichtung leichter machen, sich für eine Teilnahme zu entscheiden.

➤ Die Ausbildung setzt darauf, dass eine enge Verzahnung zwischen Schule und Praxisstelle gelingt. Die sozialpädagogische Begleitung ist fester Bestandteil. Dies gibt den Arbeitgebern die Sicherheit, dass in schwierigen Situationen oder Krisenphasen dank der engmaschigen und vertrauensvollen Zusammenarbeit Lösungen herbeigeführt werden können.

### UND WAS SAGEN DIE VERTRETER DER EINRICHTUNGEN DAZU?

»Ich beteilige mich an der Ausbildung von Servicehelfern, weil ...

... dadurch Pflegemitarbeiter in ihrer professionellen Arbeit sinnvoll ergänzt und von ihrem Arbeitspensum entlastet werden.«

... ich dadurch Jugendlichen eine Chance beim Berufseinstieg geben kann und einige Servicehelfer nach der Ausbildung gleich mit der Ausbildung zur Pflegefachkraft begonnen haben – wir somit also auch Fachkräfte gewinnen können.«

... wir jungen Menschen eine Chance geben wollen!«

# ← DIE AUSBILDUNG

Die Ausbildung zum Servicehelfer ist kein starres Konstrukt. Vielmehr haben die Robert Bosch Stiftung, das Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg, weitere Einrichtungsträger zusammen mit Experten die Konzeption und Umsetzung der einzelnen Bausteine der Ausbildung immer wieder auf den Prüfstand gestellt und bei Bedarf ergänzt oder verändert. Dies gilt für das eigens entwickelte Curriculum, für das Zusammenspiel zwischen Praxis und Schule oder für Begleitmaßnahmen wie spezielle sozialpädagogische Angebote. Sowohl die Praxisanleiter in den Einrichtungen als auch pädagogische Fachkräfte an der Schule stehen den Servicehelfern zur Seite. Die intensive berufspädagogische Begleitung ist ein wesentliches Element der Ausbildung und zeichnet sie aus. Sie ist notwendig, um Qualität zu sichern und Auszubildende angesichts manch schwieriger Vorgeschichte nicht alleine zu lassen.

Die Ausbildung zum Servicehelfer umfasst insgesamt zwei Jahre Laufzeit und beginnt jeweils zum 1. Oktober eines Jahres. 60 Prozent der Ausbildung erfolgen in der Praxis, 40 Prozent im schulischen Unterricht. Dabei handelt es sich um eine mittlerweile bewährte Ausbildungspraxis, die im Bildungszentrum des Wohlfahrtswerkes Baden-Württemberg in Stuttgart zum ersten Mal erprobt wurde.

## Das Kompetenzprofil des Berufs

- beinhaltet berufliche, persönliche und soziale Handlungskompetenzen,
- zielt auf die Vermittlung von praktisch-technischer Kompetenz (Durchführung), interaktiver Kompetenz (situationsbedingt in eine Lage hineinversetzen),

ethisch-moralischer Kompetenz (verantwortungsbewusstes Handeln), organisationsbezogener und persönlicher Kompetenz,

- greift die Anforderungen des demografischen Wandels und die neuen Versorgungsbedarfe auf: Immer mehr ältere oder in ihren Möglichkeiten eingeschränkte Menschen haben Service- und Unterstützungsbedarf. Familienmitglieder, Freiwillige und Fachkräfte können und müssen dies nicht komplett abdecken,
- zeigt, dass vermeintliche Schwächen der Jugendlichen zu Stärken werden wie personensorientierte Fähigkeiten oder Natürlichkeit.

## Vergütung und Kosten

Derzeit beträgt die Ausbildungsvergütung 480 Euro brutto pro Monat im 1. Ausbildungsjahr  
750 Euro brutto pro Monat im 2. Ausbildungsjahr

Das Arbeitgeberbrutto und damit die Kosten für die Praxisstelle betragen 925 Euro pro Monat im 1. Ausbildungsjahr  
990 Euro pro Monat im 2. Ausbildungsjahr

Für Arbeitgeber besonders interessant ist die Tatsache, dass nach Abschluss des ersten Ausbildungsjahres die Auszubildenden als Betreuungsassistenten nach § 87b abrechenbar sind. In diesem Fall können Einrichtungen den Einsatz von Servicehelfern voll refinanzieren. Das Einstiegsgehalt eines Servicehelfers nach erfolgreicher Ausbildung beträgt, je nach Einsatz- und Verantwortungsbereich, brutto zwischen 1.350 und 1.900 Euro.

Nr.	Zeitraum	Modul	Inhalte / Themen
1	80 Std. (1. Jahr)	Einblicke in das Berufsbild sowie die Berufs- und Handlungsfelder erhalten	- nicht pflegereich, - serviceorientierte Dienstleistung, - Handlungsfelder + Institutionen kennen lernen, - andere TN kennen lernen - Gruppenfindung
2	56 Std. (1. Jahr)	Mahlzeiten service- und bedürfnisorientiert gestalten	- Nahrungszubereitung, Nahrungsaufnahme und Unterstützung bei den Mahlzeiten - situativ-empathisch, wertschätzend, zugewandte Kommunikation (verbal, nonverbal) - körperliche, soziale + psychische beeinflusste Faktoren der Nahrungsaufnahme - Esskultur - Hygiene
3	40 Std. (1. Jahr)	Begegnungen mit der Zielgruppe aktiv gestalten	- Kommunikation und Berührung - Nähe – Distanz - Intim- und Privatsphäre, Scham und Ekel - Umgang mit Demenz, Inkontinenz, Obstipation, Altersbilder - Kommunikation und Zeitmanagement - Fachbegriffe verwenden
4	80 Std. (1. Jahr)	Lebensräume erfassen und gestalten	- Wechselwirkung zwischen Individuum und Umwelt/ Umfeld - kulturelle Verschiedenheiten - geschlechtsspezifische Verhaltensmuster / Rollenbilder - Sensibilität für die Begegnungen mit Menschen in der letzten Lebensphase entwickeln/ Endlichkeit des Lebens
5	80 Std. mind. (80 Std. im 1. Jahr, ca. 84 Std. im 2. Jahr)	Lebenswelten wahrnehmen und mitgestalten	- individuelle Lebenswelten/-erfahrungen respektieren - Zubereitung einzelner Speisen / Apfelkuchen backen - Dienstleistungs- und Servicecharakter der Ausbildung wird vertieft - Kompetenzen aus Modul 2 + 4 erweitern und vertiefen - Erweiterung von der Arbeit mit Einzelnen zur Arbeit mit Mehreren / Gruppendynamik - Kommunikation mit Menschen mit Demenz - Lebensmittel: Umgang + Hygiene - Unfallverhütung

## AUSZÜGE AUS DEN LERNINHALTEN DER AUSBILDUNG ZUM SERVICEHELFER

6	40 Std. (1. Jahr)	Räumlichkeiten und Umfeld zielgruppen- und serviceorientiert gestalten	- Umsetzung + Gestaltung (service- und zielgruppenorientiert) von Veranstaltungen, Essenssituationen + Lebensumfeldern - Zuverlässigkeit - Zeitmanagement - Team- und Institutionsorientierung - Kompetenzen aus Modul 5 werden aufgegriffen - Diabetes, Rollstuhlgerechtes Umfeld etc. - Zivilrecht + Haftung - Kassenabrechnung, Kalkulation, Wirtschaftlichkeit - Datenschutz
7	64 Std. (1. Jahr)	Im Handlungsfeld zielorientiert und sicher agieren	- bereits erlernte Tätigkeiten eigenständig durchführen - theoretisches Wissen praktisch anwenden - Besonderheiten im Umgang mit geistigen Behinderungen - Hygienevorschriften – Vertiefung - Arbeitssicherheitsrichtlinien (Wiederholung) - Kommunikation, Teamarbeit, Konfliktbewältigung - Selbstbewusstsein und Selbstvertrauen entwickeln und stärken
8	24 Std. (2. Jahr)	Merkmale der eigenen Persönlichkeit in der Begegnung mit der Gruppe und den Menschen im Handlungsfeld wahrnehmen und reflektieren	- Erlebnispädagogik mit dem Ziel/ Themenkomplex: Kennenlernen, Kommunikation, Teamarbeit, Konfliktbewältigung - Selbstbewusstsein und Selbstvertrauen entwickeln und stärken
9	40 Std. (1. Jahr)	Soziale Kompetenzen und die eigene Persönlichkeit für das berufliche Handeln stärken	- Abschiedskulturen in den kooperierenden Handlungsfeldern respektvoll begegnen
10	80 Std. (40 Std. im 1. Jahr, 40 Std. im 2. Jahr)	Abschiedskulturen in den kooperierenden Handlungsfeldern respektvoll begegnen	- Erlebnispädagogik mit dem Ziel/ Themenkomplex: Kennenlernen, Kommunikation, Teamarbeit, Konfliktbewältigung - Selbstbewusstsein und Selbstvertrauen entwickeln und stärken - Bezug auf Modul „Lebensräume erfassen und gestalten“ - Umgang mit emotional belasteten Menschen - Trauer, Sterben und Tod in versch. Kulturen und Glaubensrichtungen - Selbst- und Fremdwahrnehmung – Vertiefung - Psychohygiene, Selbstverantwortung
11	120 Std. (80 Std. im 1. Jahr, 40 Std. im 2. Jahr)	Beschäftigung und Bewegung im beruflichen Alltag gestalten und unterstützen	- sinnvolle, zielgerichtete und an den zu Betreuenden orientierte Beschäftigung und Aktivierung – Menschen mit Demenz - Methoden der Projektarbeit (Projekte planen, steuern, umsetzen und auswerten lernen) - Projektarbeit/ Praxisprojekt entwickeln
12	80 Std. (1. Jahr)		- Kooperation - berufliche Rolle, berufliche Verantwortung - Selbstwahrnehmung, Selbstverantwortung - Selbstpräsentation und -reflexion - Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten, Bewerbungstraining
13	80 Std. (56 Std. im 1. Jahr, 24 Std. im 2. Jahr)	In der neuen Rolle als ausgebildete/r Servicehelfer/in selbstbewusst auftreten	

## ← DIE SCHULE

Der Unterricht in der Schulphase basiert auf einem eigens entwickelten, stark handlungsorientierten Curriculum. Erarbeitet haben es Mitglieder der speziell für das Vorhaben eingesetzten Steuerungs- und Curriculumsgruppe, der Experten aus Lehre und Praxis angehörten. Das Curriculum besteht aus 13 Modulen. Sie bauen systematisch aufeinander auf und strukturieren sowohl die theoretische als auch die praktische Ausbildung. Theorie und Praxis laufen Hand in Hand und jeweils aufeinander abgestimmt. Der Unterricht findet in Blöcken statt.

### Zu den Inhalten gehören:

- hauswirtschaftliche Inhalte
- Grundlagen zu den Themen Begleitung und Betreuung
- Grundwissen im Umgang mit alten, behinderten und kranken Menschen
- Servicegrundlagen einschließlich Kommunikationstraining, Gesprächsführung und gute Umgangsformen.

### UND WAS SAGEN DIE LEHRKRÄFTE DAZU?

»Die enge Verzahnung von Kompetenzerwerb in Unterricht und Praxis sowie eine individuelle Einzelfallhilfe durch sozialpädagogische Begleitung sind die Erfolgsfaktoren.«

»Das zielgruppenorientierte Kompetenzmodell (...) befähigt die Auszubildenden, ihre Stärken und Kompetenzen kennen und anwenden zu lernen.«

»Der generalistische Ausbildungsansatz trifft den Bedarf.«

»Die im Curriculum festgelegten Bereiche der Ausbildung bilden genau die Tätigkeitsfelder ab, in denen die Servicehelfer auch nach der Ausbildung eingesetzt werden können.«

Seit dem Jahr 2010 führt das Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg die Regelausbildung zum »Servicehelfer im Sozial- und Gesundheitswesen« als eigenes Angebot. Für diesen Zweck wurde die erste »Private Berufsfachschule für Sozialpflege mit dem Schwerpunkt Alltagsbetreuung« ins Leben gerufen. Aber bereits seit Beginn des Modellvorhabens der Robert Bosch Stiftung im Jahr 2007 ist das Wohlfahrtswerk mit im Boot. Das Wohlfahrtswerk gehört zu den Gründungsmitgliedern und arbeitete mit an der Entwicklung des innovativen Ausbildungs- und Arbeitsplatzangebotes. Das Bildungszentrum Wohlfahrtswerk hat ein spezielles Bewerbungsverfahren für die Zielgruppe entwickelt.

Leitung und Lehrkräfte übernehmen die Verantwortung für die schulische Ausbildung und die pädagogische Begleitung der Servicehelfer. Von hier aus werden seit dem Start des Programms die Unterrichtsphasen und -inhalte für alle Teilnehmer gestaltet und umgesetzt.

Neben dem Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg bildet derzeit die Akademie für Gesundheit und Soziales in Sigmaringen Servicehelfer im Sozial- und Gesundheitswesen aus.





## ↙ **DIE PRAXIS**

Jeder Servicehelfer hat in seiner Praxisstelle einen direkten Ansprechpartner/Anleiter, der den Jugendlichen zwei Jahre lang begleitet. Servicehelfer kommen zum Einsatz in den Bereichen Betreuung, Hausmeistertätigkeiten, Hauswirtschaft und Organisation sowie im Bereich Pflege bei einfachen Unterstützungen und bei der Hilfe beim Essen und Trinken.

Besonders bedeutsam scheinen Unterstützungsangebote der Servicehelfer, die zur Aufrechterhaltung der sozialen Integration und Teilhabe an der Gesellschaft beitragen. Dazu gehören u.a. die Beschaffung von Lektüre, die Begleitung bei Spaziergängen oder Arztfahrten. Zur Sicherung der Lebensqualität gehört auch die Gestaltung der Wohnumgebung, wie z.B. das Ordnen der Räume, das Ein- und Ausräumen der Wäsche und/oder das Richten der Betten, zum möglichen Aufgabenbereich der Servicehelfer. Daneben gilt es, die geistige Aktivität der (älteren) Menschen durch körperliche Aktivitäten zu fördern. Dabei können Servicehelfer begleiten und unterstützen, z.B. bei Spaziergängen, sportlichen Aktivitäten und Bewegungsangeboten (wie Kegeln oder Schwimmen). Auch das Richten und Reichen der Mahlzeiten kann abhängig vom Pflege- und Unterstützungsbedarf zum Aufgabenbereich der Servicehelfer gehören. Die folgenden Beispiele zeigen weitere Einsatzmöglichkeiten für Assistenz-, Service- und Dienstleistungsaufgaben in einer Praxisstelle:

### **Betreuung**

- Therapiebegleitung, zum Beispiel durch Überwachung des Trainings der Patienten oder durch Verantwortung für die Ordnung in den Therapieräumen

### **Hausmeistertätigkeiten**

- Hol- und Bringendienste für Rollstühle, Gehhilfen u.ä.
- Kehrwoche, Winterdienst, Pflanzenpflege
- Technische Aufgaben wie Wechsel von Glühbirnen

### **Hauswirtschaft**

- Mahlzeiten: Tisch decken, servieren, abräumen
- Mithilfe in Cafeteria, Geschirrvorsorgung
- Getränke verteilen bzw. auffüllen
- Wäscheversorgung

### **Organisation**

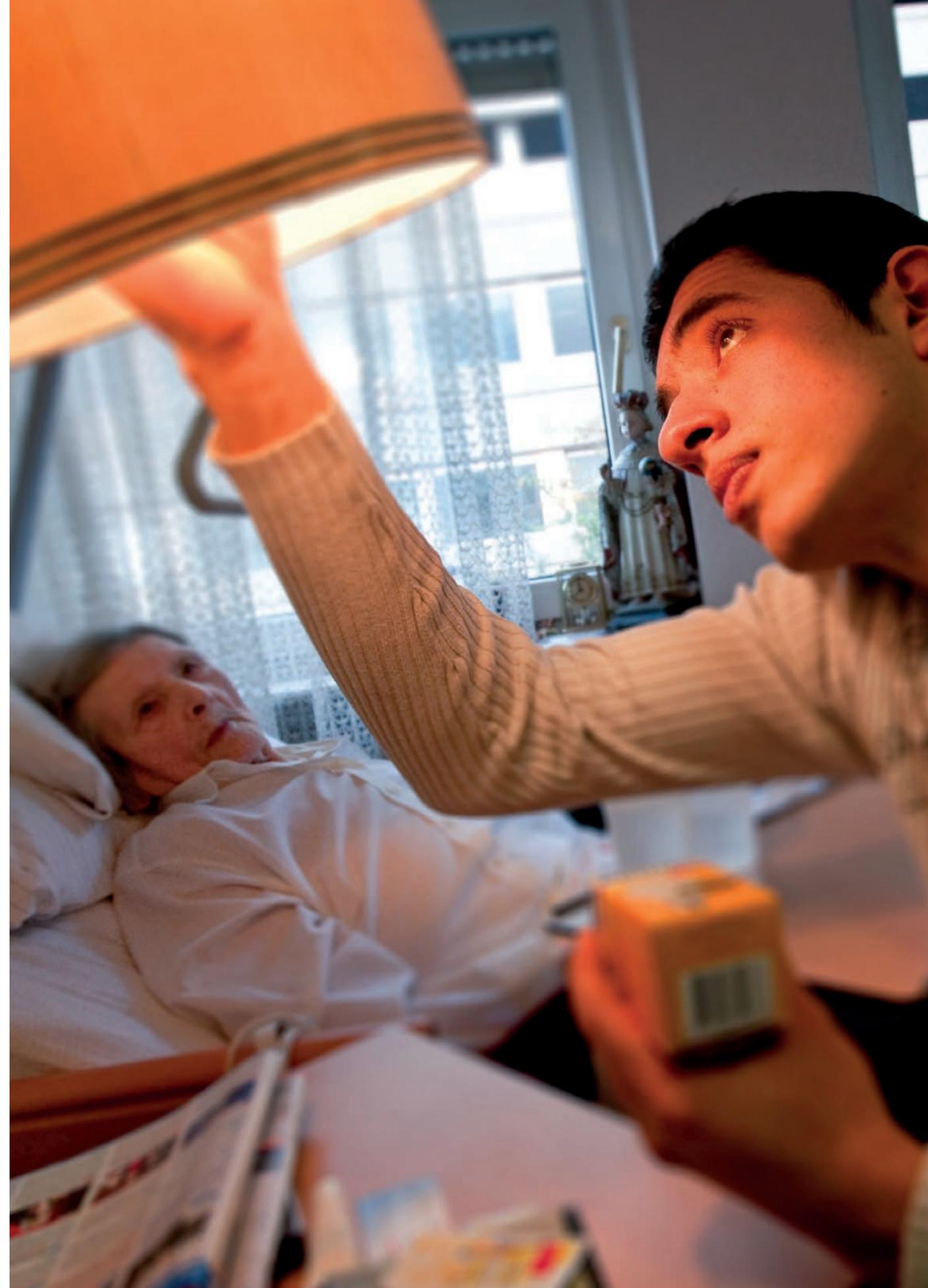
- Büroassistenz zum Beispiel bei Eingabe statistischer Daten, Datenpflege, Ablage
- Einkäufe

Es gibt personennahe Tätigkeiten dem Bewohner gegenüber, die sowohl dem eigenständigen Verantwortungsbereich des Servicehelfers zugeordnet sind, als auch Aufgaben, die von der Fachkraft delegiert werden. Jede Einrichtung kann für ihren Bedarf die Schwerpunkte für den Einsatz der Servicehelfer setzen.

## ← DIE ERGEBNISSE

Lernen durch Arbeit – dieses Konzept funktioniert und führt zum Erfolg. Die wissenschaftliche Evaluierung der Ausbildung zum Servicehelfer sowie eine Verbleibstudie der Absolventen bestätigen dies. Die wichtigste Erkenntnis für alle Beteiligten lautet: Die anfangs scheinbar leistungsschwachen, chancenlosen jungen Menschen erweisen sich trotz mancher Widrigkeiten als ausbildungs- und arbeitsfähig; sie sind eine Bereicherung für die Berufs- und Arbeitswelt! Es lassen sich folgende zentrale Punkte festhalten:

- Mehr als drei Viertel aller Servicehelfer erhalten nach dem erfolgreichen Abschluss ein Stellenangebot ihres Arbeitgebers. Sie haben das Bildungsziel und den Anschluss zum ersten Arbeitsmarkt erreicht.
- Die Ausbildung ist anschlussfähig für aufbauende Ausbildungen. Dazu gehören Berufe wie Altenpfleger, Krankenpfleger oder Ergotherapeut. Einige Jugendliche haben, angeregt durch die Teilnahme an der Servicehelfer-Ausbildung, Arbeitsstellen als Verkäufer, Bürokauffrau, Lagerist oder in der Gastronomie gefunden.
- Die Ausbildung ermöglicht den Absolventen einen persönlichen Reifungsprozess, der ihren Lebensweg insgesamt positiv beeinflussen kann. Hervorzuheben sind außerdem die große kulturelle Vielfalt der Jahrgangsguppen, ihr friedliches, konstruktives Miteinander sowie der generationsübergreifende Ansatz.
- Die Ausbildung ist ein gelungenes Beispiel, wie Chancengerechtigkeit im Bildungs- und Beschäftigungssystem konkret gesteigert werden kann.
- Das breit angelegte Aufgabenprofil der Servicehelfer kommt den Einrichtungen entgegen. Die (neu) angebotenen Dienstleistungen werden nachgefragt, im Idealfall als dauerhaftes Angebot etabliert und in die Organisation integriert.
- Die Ausbildung ist ein gutes Instrument für Arbeitgeber im Sozial- und Gesundheitswesen, künftige Fachkräfte zu rekrutieren.
- Die Servicehelfer weisen den Weg für weitere Service-, Assistenz- und Dienstleistungsberufe im Sozial- und Gesundheitswesen. Es ist an der Zeit, hierfür einen eigenständigen Aufgaben- und Berufsbereich zu entwickeln, berufsfremde Aufgaben aus Hauswirtschafts- und Pflegeberufen auszugliedern und damit einen Beitrag zur Professionalisierung dieser Berufe sowie zum sorgfältigen Umgang mit personellen und ökonomischen Ressourcen zu leisten.





## ← DIE PERSPEKTIVE

Die Etablierung der Ausbildung »Servicehelfer im Sozial- und Gesundheitswesen« in Baden-Württemberg ist gelungen. Dennoch bzw. darauf aufbauend bleibt noch einiges zu tun.

Der neu gegründete Verein Caro Ass hat sich deshalb folgendes vorgenommen:

- Das Angebot inner- und außerhalb Baden-Württembergs zu verbreiten
- Die Inhalte auszuweiten (etwa Einsatz der Servicehelfer im ambulanten, häuslichen, kommunalen oder Kita-Bereich)
- Die Finanzierung der Ausbildungskosten inklusive sozialpädagogischer Begleitung und Ausbildungsvergütung soll noch solider und nachhaltiger werden. Gedacht wird zum Beispiel an Bundesmittel oder andere Fördergelder, die es dringend braucht, um weitere Ausbildungsstätten und Einrichtungen zu gewinnen
- Lobbyarbeit und politischer Dialog auf allen Ebenen
- Marketing und Öffentlichkeitsarbeit
- Qualitätssicherung
- Ehemalige einzubeziehen und Kontakte zu pflegen
- Weitere Partner zu finden

Heute noch Zukunftsmusik, aber in den kommenden Jahren ein durchaus realistisches Szenario für Servicehelfer ist angesichts der demografischen Entwicklung und der veränderten Hilfsstrukturen innerhalb der Familien folgendes: Privatpersonen mit entsprechendem Bedarf werden zu Arbeitgebern und beschäftigen einen »eigenen«, eben »ihren« Servicehelfer oder eine Person eines vergleichbaren Dienstleistungsberufs bei sich zu Hause.

## ← DATEN ZAHLEN FAKTEN

### 2007

Start des Programms der Robert Bosch Stiftung mit 10 Partnern, erste Ausschreibung, staatliche Anerkennung

Seit dem Startschuss im Jahr 2007 haben sich etwa 60 Einrichtungen (stationäre Altenpflege, Krankenhäuser, Behindertenhilfe) an dem Angebot beteiligt und Servicehelfer ausgebildet.

### 2007–09

erster Ausbildungsjahrgang am Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg, regelhafte Finanzierung (Ausbildungskosten) durch Regierungspräsidium und Träger der Praxisstellen

Anzahl aller Teilnehmer aus neun Jahrgängen: 189, Anzahl der bisherigen Abschlüsse als Servicehelfer aus acht Jahrgängen: 149

### 2011–13

Ausbildungsjahrgang zum Servicehelfer am Bildungszentrum des Robert-Bosch-Krankenhauses Stuttgart

Damit konnten über 70 Prozent der Auszubildenden die Ausbildung erfolgreich abschließen. Eine Erfolgsquote, die alle Erwartungen übertroffen hat.

### 2012

Start der Ausbildung zum Servicehelfer an der Akademie für Soziales und Gesundheit in Sigmaringen

### 2014

Übergabe des Vorhabens an den Verein Caro Ass

## ERFOLGSBILANZ ANHAND DREIER BEISPIELE:

**BADOGGIO SCARDAMAGLIA** übernimmt als Servicehelfer in der Hauptverwaltung des Wohlfahrtswerks für Baden-Württemberg sowie in der Else-Heydlauf-Stiftung vielfältige Aufgaben. Seine Ausbildung absolvierte er von 2010 bis 2012.

Sich schnell auf neue Situationen einzulassen und flexibel von einer Aufgabe zur nächsten zu denken, das hat Badoglio bei seiner Ausbildung gelernt. Heute arbeitet der junge Mann mit dem strahlenden Lächeln seit bald einem Jahr als Servicehelfer in der Hauptverwaltung des Wohlfahrtswerks und in der Else-Heydlauf-Stiftung im Stuttgarter Stadtbezirk Zuffenhausen. Dort sind seine Fähigkeiten gefragt. Nichts lässt vermuten die Laune des 24-Jährigen ließe sich trüben. Doch die letzten Jahre hatten Höhen wie Tiefen bereit gehalten. Nach dem Zivildienst war er sechs Monate arbeits- bzw. ausbildungssuchend gewesen. »Das war ein schlimmes Gefühl«, sagt Badoglio Scardamaglia über diese Zeit, in der er verzweifelt war und keine Motivation hatte.

Mit der Ausbildung zum Servicehelfer wendete sich das Blatt für Badoglio Scardamaglia. Die positiven Rückmeldungen von Seiten der Senioren in seiner Praxisstelle motivieren ihn. Und auch nach der Ausbildung bleibt er ein weiteres Jahr als Servicehelfer beschäftigt. Danach geht er zu seinem Onkel in einen Schreiner-Betrieb. Dieser Schritt war rückblickend ein »sehr großer Fehler und eine schwere Zeit«, sagt Badoglio.

Aber es sei auch die Zeit gewesen, in der ihm bewusst geworden sei, dass er in den sozialen Bereich zurück möchte. Im April 2014 kam er über den mobilen Dienst wieder in die Else-Heydlauf-Stiftung – seine alte Ausbildungsstelle – und kurz darauf bekommt er zusätzlich eine Anstellung als Servicetechniker in der Hauptverwaltung des Wohlfahrtswerks für Baden-Württemberg. Es geht wieder bergauf für Badoglio.

Im Wohlfahrtswerk hilft er jetzt bei der Installation von technischen Assistenzlösungen und bei der Betreuung der älteren Menschen, die diese Technik nutzen. Außerdem gibt er einmal in der Woche eine Tablet-Einführung für Senioren, damit diese auch über Skype mit ihm über ihre technischen Fragen und Probleme sprechen können. Darüber hinaus unterstützt Badoglio bei Fahrdiensten und Messen, bei Büro- und Hausmeistertätigkeiten. Und er übernimmt Einsätze für die Service Agentur Picobello, die im Stuttgarter Westen Unterstützung im Haushalt anbietet. Jeden Tag gibt es neue Herausforderungen, denen er sich stellen muss. Und gerade diese Vielfalt an Aufgaben und Tätigkeiten machen für Badoglio Scardamaglia den Reiz seiner Arbeit aus. Er ist stolz darauf, jetzt unabhängig zu sein und seine Aufgaben selbstständig lösen zu können.

**ESRA ERTUGRUL** war unter den ersten, die an der Ausbildung zur Servicehelferin im Sozial- und Gesundheitswesen teilgenommen hat. Das war von 2007 bis 2009. Heute ist die selbstbewusste 26-Jährige freiberuflich als medizinische Masseurin und als Dozentin im Rahmen der Servicehelfer-Ausbildung tätig.

Im sozialen Bereich tätig zu sein, konnte sich Esra vor ihrer Servicehelfer-Ausbildung nicht vorstellen. Doch ihre Ausbildung wird eine Reise, die ihr zeigt, dass sie sich bei der Arbeit mit Menschen wohl fühlt, und dass es ihr gefällt, Menschen zu unterstützen, die auf Hilfe angewiesen sind. Drei Jahre ist sie nach ihrem Abschluss als Therapieassistentin im Robert-Bosch-Krankenhaus beschäftigt, bevor sie sich dazu entscheidet, eine weitere Ausbildung als medizinische Masseurin anzuschließen. Das war jedoch nicht die einzige berufliche Veränderung für Esra. Durch eine Werbeaktion für die Servicehelfer-Ausbildung trifft sie die Leiterin des Bildungszentrums Wohlfahrtswerk, Ute Schienmann – wenige Monate später steht Esra als Dozentin vor ihrer ersten Servicehelfer-Klasse.

Selbstbewusstsein, Strenge und Durchsetzungsvermögen – das sind die Eigenschaften, die für ihre tägliche Tätigkeit als Dozentin wichtig sind. Aber eben auch die Fähigkeit, Inhalte strukturiert auf- und vorzubereiten, um sie verständlich vermitteln zu können und um auf Fragen vorbereitet zu sein. »Dass ich während meiner Ausbildungszeit viele Präsentationen halten und diszipliniert lernen und arbeiten musste, davon profitiere ich jetzt sehr«, ist

Esra Ertugrul überzeugt. Mithilfe der beruflichen Erfahrung als medizinische Masseurin kann sie den Auszubildenden Themen wie »Feinmotorik und Koordination« oder »Bewegungsspiele« praxisorientiert näher bringen.

Schon während ihrer eigenen Ausbildung hat Esra gerne ihren Mitschülern geholfen, sie motiviert durchzuhalten, um die Ausbildung abzuschließen. Bei ihrer jetzigen Arbeit als Dozentin liegt ihr das besonders am Herzen: »Ich freue mich, wenn ich mein Wissen weitergeben kann und ich sehe, dass meine Schüler davon profitieren.«

Auch wenn sie zu Beginn ihrer Ausbildung der Arbeit im sozialen Bereich mit Skepsis gegenüber gestanden hatte und sich damals nicht vorstellen konnte in einem Krankenhaus zu arbeiten, ist sie heute sehr glücklich über ihre damalige Entscheidung, »schließlich kann nicht jeder mit seinem Beruf den Menschen ein Lächeln auf das Gesicht zaubern.« Esra Ertugrul ist angekommen – angekommen bei dem, was sie macht. Deshalb möchte sie sich erst einmal auf ihre Arbeit als medizinische Masseurin und Dozentin konzentrieren, bevor sie über weitere Karriereschritte nachdenkt.

**MEHTAP ULUS** leitet im Altenpflegeheim Obertor als Servicehelferin unter anderem Praktikanten und Auszubildende der Servicehelfer-Ausbildung an. Eine Aufgabe, die sie mit Stolz erfüllt. Ihre Ausbildung schloss Mehtap im Herbst 2014 ab.

»Ich habe gemerkt, dass ich gut bin, in dem was ich mache«, fasst Mehtap Ulus ihre Ausbildungszeit zusammen. So selbstbewusst war sie nicht immer. Zunächst war es ihr Traum gewesen, eine Ausbildung als Kosmetikerin zu absolvieren, die Servicehelfer-Ausbildung war folglich nicht ihre erste Wahl. »Am Anfang war ich unsicher, ob das überhaupt das Richtige für mich ist«, erinnert sie sich. Sie habe sich die Arbeit nicht zugetraut, sei schüchtern gewesen und unsicher im Umgang mit den Bewohnern. Doch die Zweifel verschwinden mit der Zeit, denn ihre Kollegen und Bewohner bestärken sie.

Bereits in ihrem zweiten Ausbildungsjahr übernimmt Mehtap die Anleitung von Praktikanten. Nach ihrem Abschluss darf sie weiter machen. »Als mein Chef auf mich zukam, um mir neue Auszubildende an die Hand zu geben, hat mich das sehr stolz gemacht«, erzählt die 22-Jährige. Teil ihrer Tätigkeit als Anleiterin ist es, die Aufgaben und Abläufe in der Einrichtung zu erklären und schrittweise zur selbstständigen Arbeit anzuleiten. Mehtap Ulus gliederte dafür alle Arbeitsschritte in überschaubare Teilaufgaben, sodass auch in ihrer Abwesenheit alles

geordnet abläuft. Doch vor allem ist ihr eines wichtig: ein offenes Ohr für ihre Schützlinge. Denn nur dann kann sie vermitteln, wenn Probleme auftauchen.

Dass ihr Weg für sie zum Erfolg wurde, führt Mehtap Ulus auf ihre Eigenschaften wie ordentliches und sauberes Arbeiten, Teamfähigkeit, Freundlichkeit und Pünktlichkeit zurück. Wenn nötig kann sie aber auch streng sein. Es ist ihr wichtig, lösungsorientiert zu arbeiten, aber genauso wichtig sei es, Kritik annehmen zu können, sagt sie. Mehtap hat gelernt, geduldig zu sein und Mitgefühl zu zeigen, wertschätzend zu kommunizieren und konstruktiv Feedback zu geben. Das sind unter anderem Eigenschaften, die sie während ihrer Ausbildung zur Servicehelferin erwarb und weiterentwickelte.

»Es ist ein gutes Gefühl, wenn dir solch großes Vertrauen geschenkt wird«, erzählt Mehtap Ulus stolz. Weil sie sich in ihrer momentanen beruflichen Situation sehr wohl fühle, werde sie bis auf Weiteres Servicehelferin und Anleiterin bleiben. Noch vor zwei Jahren hätte sie sich nicht vorstellen können, diese Aufgaben zu übernehmen.

## DER VEREIN

### Caro Ass e.V.

Im Jahr 2013 gründeten Experten und Träger der Kranken- und Altenpflege sowie der Behindertenhilfe den Verein Caro Ass. Vereinszweck ist die Förderung der Jugendhilfe und der Berufsbildung. Dies wird maßgeblich dadurch verwirklicht, bildungs- und sozial benachteiligte Jugendliche als »Servicehelfer« auszubilden. Grundlage dieser Arbeit ist das mehrjährige Modellprojekt und Ausbildungsangebot »Servicehelfer im Sozial- und Gesundheitswesen« der Robert Bosch Stiftung. Mit dem Ende des zeitlich begrenzten Engagements der Stiftung hat Caro Ass die Aufgabe übernommen, das Projekt Servicehelfer zu begleiten, weiterzuentwickeln und auf eine deutschlandweite Etablierung hinzuwirken.

## VERÖFFENTLICHUNGEN

- »Servicehelfer im Sozial- und Gesundheitswesen«, Arbeitsmaterialien, Band 1: Einführung in das Curriculum und erste Ergebnisse des Modellversuchs, Herausgeber: Robert Bosch Stiftung, 2008
- »Servicehelfer im Sozial- und Gesundheitswesen«, Arbeitsmaterialien, Band 2: Curriculum und Empfehlungen zur Umsetzung der Ausbildung, Herausgeber: Robert Bosch Stiftung, 2010
- »Service als Beruf, Modellprojekt Servicehelfer im Sozial- und Gesundheitswesen, Eine Bilanz nach drei Durchgängen«, Robert Bosch Stiftung, 2012
- »Servicehelfer im Sozial- und Gesundheitswesen, Vorbild für neue Service- und Assistenzberufe«, Robert Bosch Stiftung, 2013
- Verbleibstudie, durchgeführt vom Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg, 2014 (siehe unter <https://www.wohlfahrtswerk.de/servicehelfer.html>)

## Kontakt

Caro Ass e.V.  
c/o Dr. Almut Satrapa-Schill  
Steige 23, 71120 Grafenau  
[servicehelfer@caroass.de](mailto:servicehelfer@caroass.de)  
[www.caroass.de](http://www.caroass.de)

## Herausgeber:

Caro Ass e.V.,  
Vorstand: Dr. Almut Satrapa-Schill  
(Vorsitzende des Vorstands),  
Adalbert Erben, Kurt Greschner,  
Ute Schienmann

## Text:

Stephanie Rieder-Hintze

## Redaktion:

Diana Vallentin

## Layout und Produktion:

siegel konzeption | gestaltung

## Druck:

logo Print GmbH

## Fotonachweis:

© Thomas Hörner, S. 4  
© Björn Hänsler, S. 7, 18  
© Christoph Püschner, S. 13, 17  
© Susanne Kern, S. 14

Stand April 2016

Unterstützt und initiiert von der

**Robert Bosch** **Stiftung**