Foto: Uniklinikum Tübingen Thomas Müller

„Wenn wir das Essen bringen, zaubern wir den Patienten ein Lächeln aufs Gesicht“

Eine Bewertung der seit 2011 laufenden Ausbildung „Servicehelfer“ am Universitätsklinikum Tübingen

Von Stephanie Rieder-Hintze

„Servicehelfer im Gesundheits- und Sozialwesen“ ist eine noch junge, staatlich anerkannte Ausbildung, die aus einem Praxisanteil (60 Prozent) und einem Schulanteil (40 Prozent) besteht. Die Vorteile des Ausbildungsangebots sind vielfältig: Einrichtungen stärken den von Patienten zunehmend eingeforderten Servicegedanken (Wettbewerbsvorteil) und entlasten ihre Pflegefachkräfte von nicht-pflegerischen Leistungen. Die Nachwuchsrekrutierung gelingt im eigenen Haus und die Arbeitgeber nehmen zudem gesellschaftliche Verantwortung wahr (Imagepflege). Die Finanzierung erfolgt in einem Kooperationsverbund. Für junge Menschen mit schwierigen Startbedingungen und bisher unbeachteten Potenzialen eröffnet sich ein Beruf mit Zukunft.

Keywords: *Innovation, Personalmanagement, Patientenversorgung*

Es ist 11.30 Uhr an einem Montag im November auf Station 25 des Universitätsklinikums Tübingen: Auf dem Flur herrscht geschäftiges Treiben. Der prall gefüllte Wagen mit den Mittagessen für die Patienten steht zur Verteilung in die Zimmer bereit. Mittendrin: die 27-jährige Tübingerin Esra Ayyildiz. Zügig erledigt sie ihre Arbeit, bewahrt die Ruhe und hat den Überblick. Ist jeder Patient bereit fürs Mittagessen? Sind alle Bestellungen mitgekommen? Ist auch das auf dem Tablett, was sie bestellt hat? „Ich mache meine Arbeit mit großer Freude und bekomme das Dankeschön der Patienten immer direkt zurück“, erzählt sie. Esra Ayyildiz gehört zum Team der rund 45 Servicemitarbeiter des Klinikums. Die zumeist gelernten Hotelfachleute kümmern sich professionell um das leibliche Wohl der Patienten – durchaus vergleichbar mit einem normalen Gastronomiebetrieb. Doch die junge Frau mit dem feinen Lächeln und dem souveränen Auftreten hat einen anderen Hintergrund. 2012 begann sie nach einem Freiwilligen Sozialen Jahr eine zweijährige Ausbildung zum „Servicehelfer im Sozial- und Gesundheitswesen“ am Universitätsklinikum Tübingen.

Vorteile für alle

Fünf Jahre vorher war diese Ausbildung als Modellprojekt der Robert Bosch Stiftung in Baden-Württemberg aus der Taufe gehoben worden, erhielt 2010 die staatliche Anerkennung und wird seit 2013 vom Verein Caro Ass (siehe Kasten) vorangetrieben. Der schulische Teil erfolgt am Bildungszentrum des Wohlfahrtswerks für Baden-Württemberg in Stuttgart, der praktische Teil bei 23 Kooperationspartnern. Der neue Beruf vereint zwei

große Ziele. Erstens: Junge Menschen, die wegen eines schlechten Schulabschlusses wenige Chancen auf dem Arbeitsmarkt haben, erhalten eine Perspektive in einem Beruf mit Zukunft. Sie benötigen dafür eine auf sie zugeschnittene Ausbildung, bei der Sozialkompetenz mehr zählt als Schulnoten. Denn sie sollen raus aus den staatlichen Förderungs- und Übergangssystemen nach der Schule, um ihr eigenes Geld verdienen zu können. Und zweitens: Arbeitgeber im Sozial- und Gesundheitswesen (Krankenhäuser, Kliniken, Pflegeheime, Einrichtungen der Behindertenhilfe) nehmen die Wünsche ihrer Patienten oder Bewohner auf und werden dank der Servicehelfer dem klar gestiegenen Bedarf an Dienstleistung und Assistenz in ihren Häusern gerecht. Sie entlasten ihre pflegerischen Fachkräfte, setzen Ressourcen besser ein und können ihr Angebot insgesamt schärfen, stärken und professionalisieren. Dies geschieht in einem Kooperationsverbund, was sich positiv auf den finanziellen Aufwand auswirkt. Außerdem rekrutieren sie ihren fachlichen Nachwuchs im eigenen Haus – und dies nicht nur für den Service. Denn einige Absolventen entscheiden sich später für weiterführende Pflege- oder therapeutische Ausbildungen. Alles in allem eine Win-win-Situation für alle Beteiligten!

Service steigert Zufriedenheit bei Patienten und Mitarbeitern

Seit 2011 stellt das Universitätsklinikum Tübingen jedes Jahr bis zu vier Ausbildungsplätze bereit. „Wir holen junge Menschen in unsere hochkomplexe Krankenhauswelt, und sie leisten hier wertvolle Unterstützung“, erklärt Pflegedirektor Klaus Tischler. Denn, „für Pflegekräfte sind Routineaufgaben rund ums Essen wie Bestellen, Verteilen oder Abräumen, lästige Nebenämter, die den zeitlich engen Stationsalltag stören und von den eigentlichen Aufgaben abhalten. Die Servicemitarbeiter übernehmen diese Dienstleistung mit Engagement und passender Ausbildung. Dies steigert die Zufriedenheit der Patienten wie auch der Angehörigen, das wissen wir.“ Aber nicht nur das: „Auch unsere Pflegekräfte geben positive Rückmeldung und hätten die Servicekräfte am liebsten rund um die Uhr auf Station.“

Sibylle Jerger, Leiterin Personalservice und seit dem Start „Patin“ des Vorhabens am Klinikum, ergänzt: „Als größter Arbeitgeber der Region mit fast 9000 Voll- und Teilzeitbeschäftigen haben wir auch einen gesellschaftlichen Auftrag. Und wir sehen die Chance, den Grade- und Skill-Mix in unserem Haus durch die Leistungen der jungen Leute zu erweitern. Wir bilden sie mit großem Einsatz so aus, dass sie zu wertvollen Mitarbeitern werden, die wir nach der Ausbildung gerne übernehmen.“ Wie z. B. Esra Ayyildiz. Oder Carina Volle, Jahrgang 1994, die ursprünglich Floristin werden wollte, dann die Ausbildung am Klinikum absolvierte und heute als Servicekraft in der Klinik für Allgemeine, Viszeral- und Transplantationschirurgie tätig ist. „Nach einer OP gibt es für die Patienten bei uns oft nur Brühe oder Kartoffelpüree; die bringe ich dann mit einem ganz besonderen Lächeln zum Patienten“, sagt sie. Diese persönlichen Kontakte schätzt sie sehr. Aber, „manchmal brauche ich auch die Phasen für mich allein, wenn ich im Lager Pflegematerial einräume, die Bestände überprüfe oder die Essensbestellungen der Patienten ins System eingebe.“

Der große Einsatz lohnt sich

Michael Egeler, Leiter der Servicemitarbeiter des Klinikums, begleitet die jungen Leute vom Bewerbungsgespräch bis zum Abschluss – und darüber hinaus, wenn sie, wie Esra Ayyildiz und Carina Volle, als Mitarbeiter in sein Team übernommen werden. „Alle Bewerber kommen zu einer Kurzhospitanz. Da sehe ich sofort, ob es passt“, erklärt er. Entscheidend sei die grundsätzliche Einstellung. „Pünktlich, zuverlässig und

Caro Ass e.V.

Im Jahr 2013 gründeten Experten und Träger der Kranken- und Altenpflege sowie der Behindertenhilfe Caro Ass e.V., Verein zur Förderung der Assistenzberufe im Sozial- und Gesundheitswesen. Vorsitzende ist Dr. Almut Satrapa-Schill, Beraterin und langjährige Bereichsleiterin der Robert Bosch Stiftung. Zweck des Vereins ist die Förderung der Jugendhilfe und der Berufsbildung. Dies wird maßgeblich dadurch verwirklicht, bildungs- und sozial benachteiligte Jugendliche als Servicehelfer auszubilden. Der Verein informiert über die Ausbildung und konzentriert sich auf die inhaltliche Weiterentwicklung, die fachliche und räumliche Ausweitung, das Marketing und die politische Lobbyarbeit.

Kontakt: www.caroass.de

Esra Ayyildiz gehört zum professionellen Serviceteam des Uniklinikums. Sie war eine der ersten jungen Leute, die in Tübingen erfolgreich die Ausbildung „Servicehelfer“ absolvierten. Foto: Uniklinikum Tübingen Thomas Müller ▶

Der Arbeitstag der Servicehelfer Denise D'Arrigo (links) und Jessica Preuss beginnt um 6.30 Uhr mit dem Frühstück für die Patienten.

Foto: Uniklinikum Tübingen Thomas Müller

freundlich zu sein, gehört zu den wichtigsten Eigenschaften, die wir brauchen. Dann Disziplin und Teamfähigkeit." Auf den Stationen sind die pflegerischen Mitarbeiter weisungsbefugt. Dort habe er anfangs schon Überzeugungsarbeit für den Einsatz der jungen Servicekräfte leisten müssen, erinnert er sich. „Inzwischen ist der Mehrwert für alle offensichtlich", so Egeler. „Nach dem ersten Jahr wechseln die Servicehelfer die Station. Sie werden überall gerne genommen."
In Tübingen hat jeder Auszubildende einen „Buddy" aus der Reihe der erfahrenen Servicekräfte zur Seite. Dennoch brechen manche ab oder müssen sogar gekündigt werden. Familiäre Probleme, Überforderung oder mangelnder Einsatzwille sind mögliche Gründe dafür. Die schulische Ausbildung umfasst deshalb vorbeugend eine sozialpädagogische Betreuung. Michael Egeler ist trotz des Aufwands von dem Angebot vollauf überzeugt: „Es sind tolle Erfolgsgeschichten, die ich in der Entwicklung eines jungen Mannes oder einer jungen Frau erlebe. Am Anfang sehe ich hängende Schultern und kaum Selbstvertrauen; nach zwei Jahren dann stattdessen selbstbewusste Fachkräfte."

Arbeitstag gut durchgetaktet

Jessica Preuss (Jahrgang 2000) und Denise D'Arrigo (Jahrgang 1995) stehen noch am Anfang ihrer Ausbildung; sie begann im September 2017. Ihr Arbeitstag dauert von 6.30 bis 14.30 Uhr und ist gut durchgetaktet: Die beiden bereiten das Frühstück der Patienten in der Stationsküche vor. Sie richten die Tabletts (u. a. mit frischen Brötchen, die täglich separat angeliefert werden, und frisch gekochtem Kaffee oder Tee), verteilen sie, wünschen guten Appetit und machen anschließend die Küche sauber. Sie räumen wieder ab, fragen, ob es geschmeckt hat, servieren später genauso das Mittagessen, bieten zwischendurch Kaffee oder Tee an, besorgen frische Wasserflaschen oder auf Wunsch eine Zeitschrift – und tun dies alles mit einem freundlichen Lächeln. Sie nehmen die Speisewünsche der Patienten auf, geben sie ein und messen die erforderlichen Temperaturen der aus der Zentralküche angelieferten Speisen. „Ich find's cool, es macht Spaß und die Zeit geht wirklich schnell vorbei", beschreibt Jessica Preuss ihre Arbeit.

In Tübingen erkennt man alle Servicemitarbeiter an ihrer Arbeitskleidung: weißes Hemd oder Bluse kombiniert mit einer dunkelblauen Hose und Weste und natürlich einem Namensschild. Wer noch in der Ausbildung steht, bekommt eine weiße Hose, so wie Denise D'Arrigo: „Trotz unserer Kleidung fragen die Patienten uns natürlich auch medizinische Dinge oder etwas zur Pflege. Dann erklären wir unsere Aufgaben und leiten das Anliegen schnell weiter, so dass die Patienten zufrieden sind. Und wenn wir das Essen bringen, zaubern wir ihnen ein Lächeln aufs Gesicht, das ist wirklich schön."

Schulbesuch sorgt für fachliches Fundament

Den ersten Schulblock in Stuttgart haben sie und Jessica Preuss bereits hinter sich – eine ganz andere Welt als die Arbeit auf Station, finden sie. So lange sitzen und zuhören sei schon ziemlich anstrengend. Sie wissen aber genau: Dies ist ein zentraler Baustein der zweijährigen Ausbildung und die fachliche Basis für ihren Beruf. Im eigens entwickelten Curriculum lernen die jungen Leute z. B. den Umgang mit Kranken (auch bei Demenz), Hygienevorschriften, Servier- und Benimmregeln und erhalten hauswirtschaftliche Grundkenntnisse. Aber auch soziale Kompetenzen, die ihre Persönlichkeit stärken und weiterentwickeln sollen, stehen auf dem Stundenplan. An der Schule kommen die inzwischen 36 Servicehelfer eines Jahrgangs aufgeteilt in zwei Klassen im Blockunterricht zusammen. Die Lehrkräfte wiederum tauschen sich eng mit den Praxisstellen aus und sind auch regelmäßig vor Ort. „Ein ganz besonderes Ereignis", so Michael Egeler, „sind die Abschlussfeiern eines Jahrgangs mit Zeugnisübergabe. Es berührt mich sehr, wenn die jungen Leute strahlend dastehen. Sie sind stolz auf ihre Leistung, und das völlig zurecht." Egelers Freude ist durchaus „eigennützig". Denn er kann sein Serviceteam dann wieder um gut ausgebildete und motivierte Mitarbeiter erweitern. ■

Stephanie Rieder-Hintze
Journalistin
Muffendorfer Hauptstraße 9
53177 Bonn

Stephanie Rieder-Hintze