



Service als Beruf

Modellprojekt Servicehelfer im
Sozial- und Gesundheitswesen

Eine Bilanz nach drei Durchgängen

Robert Bosch **Stiftung**

Inhalt

Vorwort	4
Einleitung	5
Die Idee	
Dienstleistung: Definition und Bedarf	11
Partnersuche und Trägerverbund	12
Steuerungsgruppe, Curriculumsguppe	13
Ministerien und weitere Partner	14
Die Zielgruppe	14
Die Umsetzung	
Werbung, Ausschreibung, Auswahl	17
Lernort Schule: Grundlagen	18
Lernort Schule: Inhalte	19
Lernort Praxis: Die Einrichtung	20
Lernort Praxis: Die Servicehelfer	22
Begleitung: Pädagogisch und das »Drumherum«	24
Evaluation	26
Die Perspektive	
Erfolgreiche Bilanz	29
Was bleibt zu tun?	29
Anhang	
Literatur und Arbeitsmaterialien	33
Ausschreibungsflyer 2011	34
Kurzstatistik zum Verbleib der Auszubildenden sowie Abbrecherquote	35
Exemplarischer Verbleib der Auszubildenden nach dem Praxisjahr	36
Exemplarischer Ablauf der Ausbildung zum Servicehelfer im Sozial- und Gesundheitswesen	37
Pressestimmen	39
Impressum	44

Vorwort

Es gibt viele Fragestellungen von gesellschaftlicher Bedeutung, die auf beispielhafte Lösungsansätze warten. Es ist das Grundverständnis unserer Arbeit im Sinne des Stifters Robert Bosch, solche Themen aufzugreifen. Die großen Felder des Stiftungsengagements geben dafür den Handlungsspielraum vor. Für das Ausbildungsangebot »Servicehelfer«, das wir in dieser Publikation vorstellen, sind es die Oberbegriffe Bildung und Arbeit, Gesundheit und Soziales, die den thematischen Rahmen ausmachen. Dazu kommen zwei Schlüsselbegriffe, die bereits zu Zeiten des Unternehmers Robert Bosch eine herausgehobene Bedeutung hatten: Service und Dienstleistung. Alles zusammengenommen und sinnvoll aufeinander abgestimmt, ist daraus das Modellprojekt »Servicehelfer« geworden, dessen Realisierung 2006 begann. Dem neuen Ausbildungs- und Berufsangebot liegt folgende Überlegung zugrunde: Es bringt Jugendliche mit schwachem Hauptschulabschluss, die eine berufliche Perspektive suchen, und Einrichtungen des Gesundheits- und Sozialwesens, die serviceorientiert und mit hohen Qualitätsansprüchen arbeiten wollen, zusammen. Dies geschieht auf der Grundlage eines eigens entwickelten Curriculums in Form von schulischen und praktischen Ausbildungsphasen und endet mit einem staatlich anerkannten Abschluss.

Diese Publikation handelt neben der Darstellung der Stiftungsinitiative auch davon, was in unserer Gesellschaft erfolgreich bewegt werden kann, wenn alle an einem Strang ziehen. Dank des Trägerverbundes, der seit der ersten Stunde an Bord ist, und dank des Schulträgers, unter dessen Dach der Unterricht organisiert wird, erfahren jährlich rund 25 Jugendliche, dass sie etwas können, dass sie ihr persönliches und berufliches Schicksal selbst (mit-)bestimmen und dass ihre Arbeit nachgefragt und geschätzt wird. Wir sind stolz auf die beeindruckenden Leistungen der Servicehelfer!

Gleichzeitig gerät in den Einrichtungen, in denen Servicehelfer zum Einsatz kommen, etwas in Bewegung. Personalstruktur, Arbeitsprozesse und die Organisation auf Stationen und in Abteilungen werden hinterfragt und (teilweise) neu bewertet. Bisher wenig beachtete oder einfach nicht leistbare Dienstleistungen werden realisiert. Patienten und Bewohner erleben dies als klare Verbesserung der Versorgungsqualität.

Wir danken an dieser Stelle ausdrücklich allen Aktiven in den Einrichtungen, beim Schulträger und in den begleitenden Gremien. Ohne ihren Einsatz wäre das bisher Erreichte unmöglich gewesen und die Initiative »Servicehelfer« nicht zu einer »Erfolgsgeschichte« geworden, die es verdient, »erzählt« zu werden, und die zur Nachahmung in Verwaltung, in Schulämtern und Ministerien, in Einrichtungen aus dem Gesundheits- und Sozialwesen anstiften soll. Die Geschichte ermutigt uns, weitere Schritte zu gehen. Sie zeigt, wie engagierte Servicefachkräfte fehlenden Service ausgleichen können. Wie dies im Einzelnen funktioniert und zur Bereicherung für alle wird, lesen Sie auf den folgenden Seiten.

Robert Bosch Stiftung, Mai 2012

»Servicewüste Deutschland«, »Fehlendes Personal in Gesundheits- und Sozialeinrichtungen«, »Hauptschüler ausbildungs- und arbeitsunfähig« – solche Schlagzeilen konnte und kann man in deutschen Medien, in der Politik oder in der öffentlichen Diskussion mit großer Regelmäßigkeit lesen und hören. Es sind drei unterschiedliche Fragestellungen, die auf den ersten Blick wenig miteinander zu tun haben bzw. kaum in einem gesellschaftlichen Zusammenhang gesehen werden. Doch bei näherem Hinschauen wird offensichtlich, dass sie sich gegenseitig durchaus ergänzen können: Es geht um Serviceangebote, die es bisher nicht oder zu wenig gibt, um fehlende Arbeitskräfte für bestimmte Tätigkeiten im Sozial- und Gesundheitswesen und um Jugendliche mit Startschwierigkeiten, die qualifiziert werden und so direkt in den ersten Arbeitsmarkt einsteigen können. Diesen gesellschaftlichen Zusammenhang hat die Robert Bosch Stiftung wahrgenommen und ab dem Jahr 2006 damit begonnen, die verschiedenen Gedankenstränge im Modellprojekt »Servicehelfer im Sozial- und Gesundheitswesen« miteinander zu verknüpfen.

Das Vorhaben verbindet mehrere Förderlinien und Inhalte, die die Arbeit der Robert Bosch Stiftung seit Jahren kennzeichnen: Fragen der Bildung und Ausbildung, spezielle Zielgruppen (etwa Jugendliche mit Migrationshintergrund) sowie die Herausforderungen des demographischen Wandels, der Nachwuchsmangel im Gesundheitswesen und ein auf allen Ebenen hoher und weiter wachsender Bedarf an (qualifizierten) Arbeitskräften. Und es gehört das grundsätzliche Verständnis der Robert Bosch Stiftung dazu, für aktuelle gesellschaftliche Herausforderungen praxistaugliche Lösungen zu erproben und die bewerteten Ergebnisse für die öffentliche Diskussion und einen breiten Einsatz in der Gesellschaft zur Verfügung zu stellen. Bevor die Robert Bosch Stiftung sich jedoch entscheidet, in ein neues Fördervorhaben solcher Dimension einzu-

steigen, bedarf es mehrerer vorbereitender Schritte: intensive Recherche vornehmen, die Bedarfslage gemeinsam mit Partnern realistisch ermitteln, Tragfähigkeit eines komplett neuen Ausbildungsangebots, wie hier geplant, überprüfen und klar definierte Projektziele festlegen. Folgende grundsätzliche Fragen standen im Raum:

:: Kann es gelingen, für Jugendliche mit schwachem Hauptschulabschluss, die häufig aus Migrantenfamilien stammen, eine Ausbildung zu finden, die ihren schwierigen Startvoraussetzungen gerecht wird und die gleichzeitig einen Beitrag dazu leistet, den erkennbar steigenden Bedarf an Service und Assistenz in einer älter werdenden Gesellschaft abzudecken? Werden die Jugendlichen dieses Angebot für den Einstieg in eine positive Ausbildungs- und Erwerbsbiographie überhaupt annehmen und werden sie nach der Ausbildung als »Servicehelfer« tätig bleiben oder streben sie nach weiterführenden Qualifizierungen?

:: Finden sich genügend und qualifizierte Mitstreiter? Einerseits als Experten, die Expertise und »Herzblut« einbringen und kontinuierlich mitarbeiten, und andererseits als Träger, die Ausbildungs- und Praxisplätze zur Verfügung stellen und die Jugendlichen dann auch in ein geregeltes Arbeitsverhältnis übernehmen?

:: Können für die anvisierte Zielgruppe nach der Ausbildung im ersten Arbeitsmarkt qualifizierte, dauerhafte, sozialversicherungspflichtige Arbeitsplätze mit eigener Kompetenz und einer Entlohnung oberhalb der staatlichen Hilfsätze entstehen?

:: Wird sich ein derartiges neues Angebot am Markt sowie bei den staatlichen Stellen durchsetzen? Auch und gerade dann, wenn der Charakter des Modellprojekts nach erfolgreicher Pilotphase abgelöst werden soll durch die offizielle staatliche Anerkennung und durch eine dauerhafte – finanziell von

der Stiftung unabhängige - Integration des neuen Berufsbildes in den Alltag der Arbeitgeber?

:: Gelingt es, die zugrundeliegende Idee des neuen Angebots zu verbreiten und zu vermitteln, den »benefit«, also den Nutzen, für die Gesellschaft als den leitenden Gedanken herauszustellen, zusätzlich zu den neuen Chancen und Möglichkeiten für die Jugendlichen und die Träger im Gesundheits- und Sozialwesen?

Nach drei abgeschlossenen Ausbildungsdurchgängen »Servicehelfer im Sozial- und Gesundheitswesen« können diese Fragen mit einem klaren »Ja« beantwortet werden. Insgesamt 44 Jugendliche haben ihre zweijährige Ausbildungs- und Praxisphase erfolgreich absolviert und sind derzeit zum großen Teil entweder in diesem Beruf aktiv oder haben sich für weiterführende Qualifizierungen entschieden. 42 Jugendliche des vierten und fünften Durchgangs befinden sich aktuell in der Ausbildung. Die Bewerberzahlen sind kontinuierlich angestiegen. Die zehn Träger der ersten Stunde aus den Bereichen Krankenpflege, Alten- und Behindertenhilfe sind bis heute im Boot, weitere Träger sind hinzugekommen. Das als Modell gestartete Vorhaben »Servicehelfer im Sozial- und Gesundheitswesen« findet regional und über die Landesgrenzen von Baden-Württemberg hinaus lebhaftes Interesse; eine weitergehende Umsetzung in die Praxis, auch in anderen Bundesländern, erscheint realistisch.

Es ist in den vergangenen Jahren dank des finanziellen und großen ideellen Einsatzes aller Beteiligten etwas geschehen, was es in dieser Form nicht alle Tage gibt: Der Ausbildungsmarkt wird um ein neues, in Baden-Württemberg staatlich anerkanntes Angebot bereichert. Absolventen von Hauptschulen, auch wenn ihr Abschluss nicht so gut ist, haben eine zusätzliche Wahlmöglichkeit gewonnen auf der Liste der

Berufsangebote, die ansonsten bei dieser Ausgangsqualifikation eher schrumpft als länger wird. Das neue Angebot betritt in vielerlei Hinsicht Neuland und zeichnet sich durch folgende Eigenschaften aus:

:: Es gibt Jugendlichen mit schwierigen Startvoraussetzungen eine realistische Chance auf Ausbildung und anschließende Anstellung auf dem ersten Arbeitsmarkt.

:: Es hat das Potential, die bisherigen, meist wenig erfolgversprechenden und teuren »Warteschleifen« dieser Jugendlichen zu reduzieren bzw. zu vermeiden und ihnen nicht nur eine Ausbildung zu ermöglichen, sondern auch Persönlichkeit und Selbstbewusstsein der jungen Menschen frühzeitig zu stärken.

:: Es folgt dem Prinzip »Lernen durch Arbeit« und orientiert sich mit der Ausbildungsdauer und dem hohen Praxisanteil an den realistischen Möglichkeiten der Zielgruppe.

:: Es bietet praktische Qualifizierung und breiten theoretischen Hintergrund, stärkt die sozialen und persönlichen Kompetenzen, die Grundlagen sind für jede erfolgreiche Berufstätigkeit und für vielfältige Einsatzmöglichkeiten als Servicehelfer.

:: Es kann mit seinem Profil eine dauerhafte Berufstätigkeit tragen, aber auch ein erster Schritt für weitere Qualifikationen (etwa in der Pflege oder Hauswirtschaft) oder für einen höheren Schulabschluss sein. Die geforderte Durchlässigkeit im Bildungssystem ist garantiert.

:: Es entlastet Fachkräfte, etwa in der Pflege, von Arbeiten, die nicht ihrem professionellen Profil entsprechen, und führt so zu effizienterem Personaleinsatz in den Einrichtungen.

:: Es ermöglicht Arbeitgebern aus Alten- und Behindertenhilfe sowie Krankenhaus den

Einsatz neuen Personals zur Bewältigung von Aufgaben, die so bisher nicht oder nur teilweise erfüllt werden konnten.

:: Es antwortet auf den gewachsenen Bedarf nach Service und Dienstleistungen. Die Träger können zusätzlichen, auf Kontinuität und Qualität angelegten Service anbieten und damit eine Qualitätsverbesserung für Bewohner und Patienten, aber auch für die Einrichtung als Ganzes erreichen.

:: Es macht die Tür auf zu einem wachsenden Berufsfeld »Service«, das auch in anderen beruflichen und gesellschaftlichen Bereichen Anwendung finden könnte.

:: Es ist langfristig kostensparend, sowohl für die Träger als auch für die Gesellschaft als Ganzes, wie eine von der Stiftung in Auftrag gegebene Untersuchung nachweist.

Diese Bilanz nach fünf Jahren Erfahrung verdeutlicht die bildungs- und arbeitsmarktpolitische Dimension sowie die gesamtgesellschaftlichen Potentiale des Vorhabens. Wie kam es dazu, was war zu berücksichtigen, wie wurde gestaltet und wohin kann bzw. soll die Reise noch führen? All diese Fragen beantwortet die vorliegende Publikation. Neben den einzelnen Schritten der Umsetzung geht es darum, die Entwicklungschancen der Jugendlichen sowie den Beitrag der beteiligten Partner und Fachleute darzustellen. Ohne deren Bereitschaft zur intensiven und offenen Kooperation beim Umsetzen des Konzepts in ihren Einrichtungen gäbe es keine Erfolgsgeschichte »Servicehelfer im Sozial- und Gesundheitswesen«.

Jede Erfolgsgeschichte hat ihre unabdingbaren Voraussetzungen: Dazu gehören fundierte inhaltliche, methodische und organisatorische Grundlagen und eine strukturierte Vorbereitung und Begleitung des Vorhabens – oftmals eher im Hintergrund und wenig glamourös. Im Verlauf der Lernprozesse, die die kontinuierliche

Zusammenarbeit mit den Partnern und jeder neue Durchgang mit sich brachten, wurde dieses Grundgerüst erweitert, verändert, optimiert. Ein Verfahren, das von allen Protagonisten getragen und gestaltet wird: von den Trägern (in den Einrichtungen in Person der Leitungen und der dort tätigen Praxisanleiter zur Begleitung der Jugendlichen), vom Ausbildungs- und Schulträger und seinen Lehrkräften, von den beteiligten staatlichen Stellen, den Experten von (Hoch-)Schulen und der Robert Bosch Stiftung. Schließlich aber maßgeblich von den Jugendlichen selbst. Sie geben durch ihre Rückmeldungen und Erfolgsquoten wichtige Hinweise und Aufschluss darüber, an welchen Stellschrauben in der Gesamtkonstruktion etwas verändert werden sollte oder müsste.

Konzeptioneller Dreh- und Angelpunkt des Projekts ist die »Steuerungsgruppe«, in der Vertreter der Träger, der Robert Bosch Stiftung und Fachleute von (Hoch-)Schulen und Sozialministerium regelmäßig zusammenkommen. Diese Gruppe begleitet, berät, steuert, zieht Konsequenzen aus dem laufenden Prozess, gibt Impulse zur Weiterentwicklung und löst etwaige Konflikte. Die Steuerungsgruppe legte zum Start auf der Basis des von der Robert Bosch Stiftung entwickelten Konzepts die Grundlagen des Projekts einvernehmlich fest. Dazu gehören zum Beispiel die Einsatzbereiche der Servicehelfer, die Zugangsvoraussetzungen, der Aufbau der Ausbildung, die Höhe und Regelung der Vergütung.

Auf der Basis des festgelegten Aufgabenprofils erarbeitete eine Curriculumsgruppe (Pädagogen sowie Fachkräfte aus Hauswirtschaft, Sozialarbeit, Pflege und Technik) die theoretischen Lehrinhalte und deren Wege und Formen der Vermittlung, praktischer Umsetzung und Prüfung. Zusätzlich zu den Fachinhalten liegt das besondere Augenmerk auf den Basiskompetenzen, den sogenannten »Soft Skills«. Sie haben für die

Zielgruppe eine besondere Bedeutung, denn manchmal hapert es bei den Jugendlichen gerade an den scheinbar selbstverständlichen Verhaltensweisen und Eigenschaften wie (Selbst-)Disziplin, Durchhaltevermögen, Selbstvertrauen. Auch die pädagogische Begleitung, sowohl beim schulischen Träger als auch in der Arbeitspraxis, spielt eine nicht zu unterschätzende Rolle. Sie gewann im Verlauf des Projekts immer mehr an Bedeutung.

Von 2008 bis 2010 fand eine prozessbegleitende und summative Evaluation statt, um verlässliche Ergebnisse über die Zielerreichung und den Nutzen des Vorhabens erhalten und das Ganze auf eine solide Basis stellen zu können. Auch an dieser Stelle spielte das kontinuierliche Lernen aller Beteiligten und die Berücksichtigung aktueller Fragen bzw. neuer Herausforderungen als durchgängiges Prinzip eine wichtige Rolle.

Die Entstehung und Entwicklung des Programms Servicehelfer zeigen, was möglich ist, wenn man mit neuen Ideen auf vorhandenen gesellschaftlichen Bedarf konsequent eingeht und sich am Machbaren orientiert: Bisher wenig erschlossene Potentiale werden sinnvoll genutzt. Bisher perspektivlose Jugendliche erhalten eine echte Chance und beweisen, was in ihnen steckt. Bisher scheinbar verzichtbare oder im Berufsalltag kaum umsetzbare Angebote werden zu einem profilbildenden, am Menschen orientierten Element in Einrichtungen des Sozial- und Gesundheitswesens. Und die Kunden (Patienten und Heimbewohner) erfahren ganz praktisch, dass sich ihre Lebensqualität mittels entsprechender Serviceleistungen enorm steigern lässt.



Dienstleistung: Definition und Bedarf

Im Sozial- und (noch mehr im) Gesundheitswesen in Deutschland besteht nach Einschätzung aller Beobachter und der Protagonisten selbst ein wachsender Bedarf an Dienstleistung jenseits der immer komplexeren und zunehmend spezialisierten Abläufe, wie sie etwa in Krankenhäusern oder Pflegeheimen zu beobachten sind. Es geht dabei häufig um Aufgaben, die nicht unmittelbar zum »Überleben« oder zur Grundfunktion einer Einheit, einer Abteilung oder einer Einrichtung gehören. Doch aufgrund des tatsächlichen Bedarfs im Alltag und der vorhandenen Nachfrage sind sie mittlerweile zu einem zentralen Baustein eines professionellen Arbeitsverständnisses und einer wettbewerbsfähigen Positionierung der Anbieter im Sozial- und Gesundheitswesen geworden. Der wachsende Bedarf an Dienstleistung kann durch die (zu) knappe Personaldecke der Sozial- und Pflegeprofessionen nicht annähernd abgedeckt, geschweige denn in seinem wachsenden Volumen dauerhaft und flächendeckend professionell geleistet werden.

Der Begriff der Dienstleistung wurde im Vorfeld recherchiert und dem Modellversuch »Servicehelfer im Sozial- und Gesundheitswesen« folgendermaßen zugrundegelegt (vgl. Riedel 2009, S. 1): Dienstleistungen sind grundsätzlich immateriell und ihre Kernleistungen sind weder sichtbar noch greifbar. Das heißt, die zentrale Leistung, die der Dienstleister erbringt, ist nicht gegenständlich, es wird nichts Konkretes »produziert«. Produktion und Konsum fallen meist zusammen. Dienstleistungen sind nicht teilbar und zugleich sind sie vergänglich. Sie können in der praktischen Ausführung sowohl sachbezogen als auch personenbezogen eingesetzt werden; beides ist im Kompetenzprofil der Servicehelfer festgeschrieben und wird von ihnen in der Praxis auch angewendet.

Es sind viele verschiedene unterstützende Serviceleistungen, für die es neue Kräfte wie

die Servicehelfer braucht: für personennahe Dienstleistungen, Begleithilfen für Arzt- oder Behördenbesuche, Anwesenheitsdienste, Hol- und Bringendienste, für Freizeitangebote, technische Hilfeleistungen. Solche Dienste werden heute entweder von überqualifiziertem Personal erbracht – das dafür konsequenterweise an anderer Stelle fehlt – oder sie fallen ganz unter den Tisch, wenn nicht Ehrenamtliche oder Familienmitglieder in Teilbereichen einspringen. Doch gerade ältere oder durch Krankheit und Behinderung schwache Personen sind auf solche Hilfen angewiesen und fragen sie zunehmend nach. Es ist zudem der menschliche Faktor, der derartigen Angeboten eine besondere Wertigkeit verleiht. Wer sich anderen in dieser Weise zuwendet, kann »im Kleinen«, im persönlichen Kontakt des Services, wahrnehmen, wie sich der »Kunde« fühlt und ob sich zum Beispiel der Zustand einer bedürftigen Person verändert. Diese Art von »zwischenmenschlichem Frühwarnsystem« basiert auf anderen Wahrnehmungen als dies dem behandelnden Arzt oder der Pflegekraft im Arbeitsalltag möglich ist. Dazu kommt: Dienstleistungen, wie die Servicehelfer sie erbringen, können nicht, wie andere niedrigqualifizierte Tätigkeiten, einfach »ausgelagert« werden; weder an einen externen Dienstleister, der einmal pro Woche vorbeischauf, noch in Billiglohnländer.

Der Ruf nach solchen Diensten und Hilfeleistungen ist nicht neu. Es gibt bisher schon eine Reihe von Angeboten in diesem Bereich, die sich allerdings nach Zielgruppen, Voraussetzungen, Ausbildung und Kosten unterscheiden. Zu nennen sind an dieser Stelle u. a. sogenannte Betreuungskräfte (nach § 87b SGB XI), die meist in stationären Pflegeeinrichtungen eingesetzt werden, vor allem bei dementen Bewohnern. Außerdem gibt es eine Basisqualifikation »Alltagsbegleiter« (etwa 200 Unterrichtseinheiten und Einsatz als »Strukturkraft für Alltagsbelange« in Wohn- und Hausgemeinschaften) sowie »Alltagsbetreuer« (kein Schulabschluss

erforderlich, keine Altersbegrenzung, berufliche Ausbildung mit Abschluss, Einsatz im Gesundheitswesen, in Heimen, Haus- und Familienpflege, Hausgemeinschaften). Die Ergebnisse einer Synopse aus dem Jahre 2006 zu »Service-, Assistenz- und Präsenzberufe in der Erziehung, Pflege und Betreuung« von Professor Thomas Klie, Fachhochschule Freiburg, und die Erkenntnisse aus der Förderung in den genannten Praxisfeldern bestärkten die Robert Bosch Stiftung in ihren Überlegungen. Denn: Der Wildwuchs an bestehenden Qualifikationsangeboten berücksichtigt weder ausreichend den Bedarf und die Bedingungen des Arbeitsmarktes, noch gelingt es, den Bedürfnissen der Jugendlichen, die für solche Berufsprofile in Frage kommen, gerecht zu werden.

Partnersuche und Trägerverbund

Zunächst konzentrierte die Robert Bosch Stiftung ihr Engagement auf die Suche nach Kooperationspartnern für das neue Ausbildungsvorhaben. Ohne die Einrichtungen, die Arbeitsplätze für die Servicehelfer zur Verfügung stellten, würde das Ganze nicht funktionieren. Diese Einrichtungen aus dem Sozial- und Gesundheitswesen bzw. die dort Verantwortlichen sollten aber nicht nur »normaler« Arbeitgeber werden und sein. Vielmehr musste es neben der Überzeugung für die Idee auch darum gehen, die neuen Mitstreiter als Träger zu einer Art »Vorleistung« zu motivieren. Denn anfangs war noch nicht selbstverständlich, dass das Modell erfolgreich sein würde, dass genügend geeignete Jugendliche gefunden und dass ausreichend unterschiedliche und für das Angebot passende Einsatzorte zur Verfügung stehen würden. Auch die Aussicht, erst einmal sprichwörtlich in die neuen Mitarbeiter »investieren« zu müssen, bevor es sich anschließend auch rein rechnerisch lohnt, war für die Einrichtungen angesichts immer knapper werdender Budgets keine leichte Entscheidung.

Die Robert Bosch Stiftung konnte in dieser wichtigen Phase auf ihre Erfahrung mit Projekten im Sozial- und Gesundheitswesen und auf ein engmaschiges und langjähriges Netzwerk zurückgreifen. Trotzdem hatte die Suche manchmal etwas von »Klinken putzen«. Doch die Idee überzeugte. Es wurden in Baden-Württemberg und Bayern insgesamt zehn Träger gefunden, die bereit waren zur Mitarbeit am Modellprojekt. Die Partner aus der Krankenpflege, der Alten- und der Behindertenhilfe kamen aus den Regionen Stuttgart, Reutlingen, Gammertingen und Augsburg:

- :: BruderhausDiakonie
- :: Caritasverband für Stuttgart e.V.
- :: Evangelische Heimstiftung e.V. Stuttgart
- :: Klinikum Augsburg
- :: Klinikum Stuttgart
- :: Marienberg e.V.
- :: Paul Wilhelm von Keppler Stiftung
- :: Robert-Bosch-Krankenhaus
- :: Stiftung Evangelische Altenheimat
- :: Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg.

Neben dem gemeinsamen Willen aller Partner, das Modell zum Erfolg zu führen, war es natürlich notwendig, die finanziellen Leistungen aller zu diskutieren und vertraglich zu vereinbaren. Die Robert Bosch Stiftung verpflichtete sich dazu, Personal- und Honorarkosten bei der Ausbildung zu übernehmen, etwa für die Projektkoordination, für Dozenten und das sozialpädagogische Betreuungspersonal, für die Entwicklung des Curriculums, für Experten und die Evaluation. Außerdem stellte sie Mittel für begleitende Sachkosten bereit, zum Beispiel für Fahrtkosten, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit oder für zwei große Symposien. Alles in allem bewilligte das Kuratorium im März 2007 Mittel in Höhe von 470.000 Euro für den ersten Ausbildungsdurchgang. Doch auch die beteiligten Träger trugen ihren Teil zur Finanzierung bei: im ersten Jahr die

monatliche Ausbildungsvergütung sowie teilweise die Fahrtkosten der Jugendlichen zum Schulort, die Personalressourcen für Betreuung, Anleitung, Einarbeitung der Jugendlichen während der Praxistage; außerdem Freistellungszeit für die Arbeitstreffen der Praxisanleiter. Ab dem zweiten Jahr übernahmen die Einrichtungen die Entlohnung der Servicehelfer komplett und weiterhin Kosten bzw. Personalressourcen, um die Servicehelfer, soweit noch erforderlich, weiter betreuen zu können.

Für das schulische Ausbildungsangebot konnte das Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg gewonnen werden.

Alle Kooperationen und Zuständigkeiten wurden einvernehmlich vertraglich festgelegt und damit ein tragfähiges Fundament geschaffen.

Steuerungsgruppe, Curriculumsguppe

Nachdem die Partner feststanden, wurden zwei wichtige Gremien eingerichtet: die Steuerungs- und die Curriculumsguppe. Es ging um nicht weniger als die inhaltliche und organisatorische Grundlegung des neuen Ausbildungsangebots sowie um eine kontinuierliche und kritische Begleitung während des gesamten weiteren Verlaufs.

Die Steuerungsgruppe besteht aus Vertretern der Robert Bosch Stiftung, aller Kooperationspartner, des Ausbildungsträgers, des Sozialministeriums sowie aus Fachleuten von (Hoch-)Schulen. Sie traf sich anfangs bis zu sechs Mal pro Jahr. Die Steuerungsgruppe entscheidet bis heute über grundsätzliche Aspekte; sie begleitet, bringt Folgerungen aus dem laufenden Prozess für die Weiterentwicklung ein und löst bei Bedarf Konflikte. Vor allem aber: Die Steuerungsgruppe legte am Anfang auf der Grundlage der Vorschläge der Robert Bosch Stiftung die Eckpfeiler für das Ausbildungsangebot Servicehelfer fest:

- :: die Einsatzbereiche »Hauswirtschaft«, »Technik und Transportdienste« sowie »personennahe Tätigkeiten«,
- :: das Ausschreibungsverfahren für den Modellversuch und seine Zugangsvoraussetzungen, das Assessmentverfahren und »Schnupperplätze« für interessierte Jugendliche,
- :: die Aufteilung der Ausbildung in Theorie als Blockunterricht (30 Prozent) und in Praxiseinsätze (70 Prozent),
- :: eine einheitliche Ausbildungsvergütung in Höhe von monatlich 420 Euro; außerdem Übernachtungsmöglichkeiten für die auswärtigen Schüler,
- :: die Zusage, dass die Servicehelfer nach dem ersten Jahr für mindestens ein weiteres Jahr bei den jeweiligen Trägern angestellt und adäquat in die jeweilige Tarifstruktur eingruppiert werden (Gehalt oberhalb der Sozialhilfe).

Nachdem die Aufgabenprofile grundsätzlich feststanden, mussten die dafür notwendigen Inhalte und ihre Vermittlung definiert werden. Die Curriculumsguppe nahm ihre Arbeit auf. Erfahrene Pädagogen sowie Profis aus Hauswirtschaft, Betreuung und Technik formulierten

- :: die theoretischen Lehrinhalte,
- :: die Verfahren, wie gelernt und geprüft werden soll,
- :: Maßnahmen, damit der Theorie-Praxistransfer gelingt sowie
- :: ein eigenes Handbuch für das neue Ausbildungsangebot.

Dabei kommt ein Charakteristikum der Servicehelfer besonders zum Tragen: Neben den fachlichen Inhalten kommt es bei der Zielgruppe besonders auf die erfolgreiche Vermittlung von Basiskompetenzen an. So gehören etwa Sprach- und Kommunikationstraining oder Einheiten zum Umgang mit den Patienten und Heimbewohnern als feste Bestandteile dazu. Die Arbeit der

Curriculumsgruppe ist nicht zu Ende. Denn jeder Jahrgang bringt neue Erkenntnisse oder Anforderungen, die sich auch aus den Erfahrungen am Lernort Praxis ergeben. Dann gilt es, die Lehrinhalte entsprechend anzupassen und das Curriculum bei Bedarf zu erweitern oder zu verändern, wie mit der Veröffentlichung der dritten Curriculumsrevision in 2012 erneut geschehen wird.

Ministerien und weitere Partner

Staatlich anerkannte Abschlüsse und Zeugnisse haben in Deutschland einen besonders hohen Stellenwert. Der Arbeitsmarkt bzw. die Personalverantwortlichen in Unternehmen, Behörden und Institutionen verlassen sich bei der Einstellung eines neuen Mitarbeiters mehr als anderswo auf »offizielle« Bescheinigungen. Entsprechend war dieser Aspekt von Anfang an Teil der Stiftungsüberlegungen. Denn das klare Ziel hieß, die staatliche Anerkennung des neuen Ausbildungsangebots zu erreichen. Das Servicehelfer-Angebot sollte definitiv keine weitere Qualifizierungsmaßnahme im ohnehin schon bunten Strauß solcher Aktivitäten werden, sondern nach anfänglichem Modellstatus ein verbindliches eigenständiges Ausbildungsprofil erlangen.

Das Sozialministerium Baden-Württemberg war bereit, einen Vertreter als dauerhaftes Mitglied in die Steuerungsgruppe zu schicken, was die konstruktive Mitgestaltung durch das Ministerium von Anfang an sicherstellte. Sozial- und Kultusministerium in Baden-Württemberg arbeiteten zu dieser Zeit daran, ein staatlich anerkanntes Berufsbild »Alltagsbetreuer« mit einer zweijährigen Ausbildungszeit im Rahmen eines Modellversuchs zu etablieren. Durch die vertrauensvolle Zusammenarbeit war es möglich, das Modell der Servicehelfer in enger Abstimmung mit dem »Alltagsbetreuer« als eigenständige Variante anzubieten. Hauptunterschiede der beiden Angebote liegen beim Alter der Zielgruppe, der Notwendigkeit eines Hauptschulabschlusses

sowie in Umfang und Art möglicher Tätigkeitsfelder.

In den Verhandlungen mit den Ministerien in Baden-Württemberg konnte außerdem sichergestellt werden, dass die Berufsschulpflicht im Rahmen des Modellprojekts Servicehelfer abgegolten ist.

Die Zielgruppe

Die Zielgruppe des neuen Ausbildungsangebots »Servicehelfer« wurde von den Initiatoren mit der Beschreibung »Jugendliche mit einem schwachen Hauptschulabschluss« definiert. Dafür gibt es mehrere Gründe: Vielen dieser Jugendlichen ist es in der heutigen Berufs- und Arbeitswelt kaum möglich, nach ihrem Abschluss eine Berufsausbildung anzutreten, da sie sich wegen ihrer schwachen Leistungen bzw. mangels Qualifikation vergeblich bewerben und keinen Ausbildungsplatz finden oder häufig aus persönlichen Gründen sich gar nicht erst weiter bewerben. Das kann an vielem liegen: mangelnde Unterstützung von Daheim, fehlender eigener Antrieb, noch keine ausgereifte Persönlichkeit, fehlende »Soft Skills«. Das Resultat: Ihre Chancen auf dem umkämpften Ausbildungs- und Arbeitsmarkt sind selbst in wirtschaftlich guten Zeiten schlecht.

Viele dieser Jugendlichen landen nach vergeblichen Bewerbungen in diversen Maßnahmen, einem stetig wachsenden staatlichen Übergangssektor, was viel Geld kostet, die Teilnehmenden aber meist nicht wirklich voranbringt und den Frust und die Unzufriedenheit über die eigene Situation eher noch verschärft – eine »Karriere« in Richtung der sozialen Unterstützungssysteme scheint für viele vorprogrammiert. Wenn eine familiäre Migrationsgeschichte dazukommt – und rund 70 Prozent der bisherigen Servicehelfer haben eine solche –, ist die Wahrscheinlichkeit für den Einzelnen erfahrungsgemäß noch geringer, einen Ausbildungsplatz, geschweige denn später einen Arbeitsplatz zu bekommen, der ein

finanziell gesichertes, selbständiges Leben ermöglicht. Die vorhandenen Potentiale dieser Gruppe liegen somit brach und verpuffen zu oft in den Endlosschleifen erfolgloser staatlicher Angebote – ein Zustand, den sich die Gesellschaft auf Dauer, mit Blick auf die Betroffenen und die demographische Entwicklung, nicht leisten kann.

Das Servicehelfer-Angebot ist in seiner Dimension und vor allem Teilnehmerzahl begrenzt und kann sicher nicht jeden schwer vermittelbaren Jugendlichen auffangen. Zumal auch die individuelle Neigung und das persönliche Interesse für diese berufliche Richtung dazukommen müssen, um erfolgreich Servicehelfer zu werden. Diesen Aspekt betonen auch die Jugendlichen selbst immer wieder. Can Peter Chigbo, Servicehelfer von 2008 bis 2010 im Stuttgarter Richard-Bürger-Heim, beschreibt es so: »Man muss sich wirklich damit beschäftigen, was man tun möchte, und lernen, wo die eigenen Stärken liegen. Für Leute, die nicht auf andere zugehen können, ist dieses Angebot nichts. Außerdem muss man belastbar sein und auch Situationen wie Bettlägrigkeit und Hinfälligkeit der alten Menschen ertragen können; ebenso wie den Tod. Sich distanzieren zu können, wenn es notwendig ist, gehört auch noch dazu.«

Die Initiatoren des Ausbildungsangebots Servicehelfer verstehen ihr Engagement – neben anderen Aspekten – auch als einen kleinen Beitrag in der großen gesellschaftlichen Diskussion um Bildung(sgerechtigkeit) in unserem Land. Dahinter steht die Hoffnung, dass dieser Beitrag beispielgebend für andere Projekte sein kann. Ute Schienmann, Bildungsreferentin im Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg, formuliert es folgendermaßen: »Wir brauchen solche Vorhaben, um Jugendlichen zu vermitteln, dass sie in der Praxis gebraucht werden, dass es einen Unterschied macht, ob sie da sind oder nicht, dass sie zum Beispiel nach Abwesenheit aufgrund des Schulblocks

von Patienten oder Heimbewohnern hören: Wo waren Sie denn, Sie haben uns gefehlt.«



Die Umsetzung

Werbung, Ausschreibung, Auswahl

Der erste Schritt zur Umsetzung des Vorhabens lag in der Suche und Auswahl der künftigen Teilnehmer des neuen Angebots. Hier musste die Steuerungsgruppe verschiedene, manchmal gegensätzliche Aspekte berücksichtigen: Werbung sollte (und musste angesichts des völlig neuen Angebots) schon sein, aber möglichst passgenau, d.h., einerseits wünschte man sich reichlich Bewerber, um eine entsprechende Auswahl für die vereinbarten 22 Plätze pro Durchgang zu haben. Andererseits sollten möglichst wenige Jugendliche die erneute frustrierende, ihnen meist schon bekannte Erfahrung einer Absage machen müssen. Die Werbung und Öffentlichkeitsarbeit für das Modellvorhaben lief auf mehreren Ebenen. Ein Flyer und eine Internetseite wurden entwickelt, die Stil und Sprache der Zielgruppe trafen und erste Informationen lieferten. Mailingaktionen richteten sich an Schulen, Einrichtungen der Jugendhilfe und -arbeit sowie an Arbeitsagenturen. Es gab Informationsveranstaltungen für Lehrer. Weitere Stellen wie Kultusministerium und Oberschulämter wurden ebenfalls um gezielte Verteilung gebeten. Die Vorbereitungen des ersten Durchgangs 2007/2008 liefen angesichts des verzögerten Starts in der Werbephase nicht optimal und die erhoffte Resonanz konnte in der Zielgruppe nicht sofort erreicht werden; Nachbesserungen und erneute Initiativen waren nötig.

Aber bereits ab dem zweiten Jahrgang zeigte sich die positive Wirkung des neuen Angebots vor allem durch Mund-zu-Mund-Propaganda und persönliches Engagement. Schulen meldeten sich bei der Robert Bosch Stiftung und fragten nach der nächsten Ausschreibung. Servicehelfer stellten das Programm in ihren ehemaligen Schulen vor. Ein solcher Schritt ist dann schon fast eine Art Erfolgsgarantie für fundierte und aussichtsreiche Bewerbungen. Denn die Erfahrungen aus den bisherigen Ausschreibungen machen vor allem eines deutlich:

Immer dann, wenn Jugendliche, etwa von Absolventen, Lehrern oder Betreuern in Jugendeinrichtungen, persönlich angesprochen werden, entsteht Interesse und daraus folgt dann häufig als nächste Stufe die eigene Bewerbung. Allerdings zeigen sich in dieser Phase auch Eigenarten der Zielgruppe, die eine klare Vorhersage zur Bewerberlage erschweren: Die vorausschauende Planung der eigenen Berufslaufbahn ist für viele der Jugendlichen nicht selbstverständlich, ja manchmal geradezu fremd. Im Zweifelsfall fahren sie auch ohne Ausbildungsplatz in den Sommerurlaub, um sich erst anschließend auf die Suche zu begeben.

Wer es mit einer Bewerbung in die engere Auswahl schafft, wird zu einem Assessment eingeladen, das sich – wie viele Elemente des Ausbildungsangebots – wiederum sehr stark an der besonderen Ausgangslage der Jugendlichen orientiert: Es findet statt in einem Rahmen, der für die Bewerber sowohl personell wie zeitlich überschaubar ist. Es dient mehr der Überprüfung von Motivation und Kompetenz als der strengen Selektion. Und es vermittelt den Bewerbern möglichst viel Information über das Ausbildungsangebot als solches und die beteiligten Einrichtungen.

Zum Ablauf des Assessments gehören Informationsteile, Kleingruppengespräche, kleine Wissenstests zum bereits Besprochenen sowie Nachfragemöglichkeiten für die Bewerber. Vertreter des Wohlfahrtsverbandes als Schulträger übernehmen die Gespräche. Dazu kommen dann noch ein Vorstellungsgespräch und eventuell eine Kurzhospitation der Bewerber in einer der Praxiseinrichtungen, was innerhalb einer Frist von knapp einem Monat passiert. Über die Zu- oder Absage entscheiden Ausbildungs- und Praxisvertreter gemeinsam. Diese gleichberechtigte Rolle in der Bewerbungsphase bedeutet, dass erst nach dem Durchlaufen der verschiedenen Stationen im Bewerbungsverfahren der Vertrags-



Bei uns zu haben, der Ausschreibungsflyer zur Ausbildung.

abschluss mit Zustimmung der Schule, der Praxiseinrichtung und des Bewerbers selbst zustande kommt.

Im Durchschnitt gingen für jedes neue Ausschreibungsjahr bisher jeweils etwa doppelt so viele Bewerbungen ein, wie Plätze zur Verfügung gestellt werden konnten. Es besteht also in der Regel eine etwa 50-prozentige Chance, bei entsprechender Eignung in das Programm aufgenommen zu werden – eine Erfolgsquote, auf die die Jugendlichen in anderen Bewerbungssituationen um einen Ausbildungsplatz so sicher nicht hoffen dürfen. Gleichzeitig ist trotzdem gewährleistet, dass eine echte Auswahl getroffen werden kann, also nicht jeder Bewerber automatisch aufgenommen wird. Dies würde weder den Jugendlichen noch den beteiligten Einrichtungen gerecht. Denn trotz aller Rücksichtnahme auf die möglichen Probleme der Zielgruppe geht es eben um den Nachweis von Motivation und Leistung.

Lernort Schule: Grundlagen

Grundlage der Ausbildung zum Servicehelfer ist das dafür erarbeitete, handlungsorientierte Curriculum, das auf die Eigenarten der Zielgruppe eingeht und die Schulphase im ersten Jahr bestimmt. Charakteristisch ist die selbsterklärende Struktur. So ist es möglich, dass die Inhalte von den Schülern auch auf andere, eben ihre eigenen Einsatzorte übertragen werden können, ohne dass erneut geschult werden muss. Eine berufliche Ausbildung – und dies gilt nicht nur für das Berufsbild Servicehelfer – sollte fachliche, methodische, soziale und emotionale Kompetenzen vermitteln, entwickeln und erweitern. Angesichts der persönlichen Voraussetzungen, die Servicehelfer mitbringen, ist die richtige Mischung all dieser Faktoren entscheidend für den Erfolg. »Die Handlungsorientierung als curriculares Prinzip regelte die Auswahl und Strukturierung der Inhalte und Kompetenzen, die im Ausbildungsverlauf vermittelt und erworben werden« (Riedel 2008, S. 13).

Das Ausbildungsangebot ist modular aufgebaut und zeichnet sich durch seinen hohen Praxisanteil von 70 Prozent aus. Gemeinsam mit dem 30-Prozent-Anteil Schule gliedert sich der Verlauf in neun Ausbildungsphasen. Jede Phase beginnt mit einem meist zweiwöchigen Schulblock und wird in einer meist vier- bis sechswöchigen Praxiszeit fortgesetzt (Beispiel siehe Anhang, S. 37 ff.). Gerade diese enge Vernetzung der Lernorte Schule und Praxis ist wichtig für den Erfolg und ist das »Markenzeichen« des gesamten Konzepts. Denn die zum großen Teil eher »schulmüden« Jugendlichen tun sich leichter und sind besser zu motivieren, wenn die Unterrichtsinhalte direkt mit dem zu tun haben, was sie in der Praxis erleben und tun. Dafür sieht das Curriculum zahlreiche exemplarische Situationen vor. Ein konkretes Beispiel: »Beim Thema Biographiearbeit«, erklärt Ute Schienmann vom Schulträger Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg, »bekommen die Servicehelfer von uns geschriebene Biographien von Personen, die im Krankenhaus sind oder ins Pflegeheim umgezogen sind. Sie lesen das in Kleingruppen durch und stellen die Biographie dann graphisch dar anhand einer Lebenslinie, in die wesentliche Ereignisse eingetragen oder eingezeichnet werden.« Anschließend erfolgt die Präsentation vor der Klasse. Offensichtlich geht dieses Konzept der Praxisnähe und des exemplarischen Lernens im Schulunterricht auf. Can Peter Chigbo, Servicehelfer von 2008 bis 2010 und heute in der Ausbildung zum Ergotherapeuten, erinnert sich: »Die Schulzeit als Servicehelfer war nicht wie Schule früher, es war sehr praxisbezogen. Ich habe mich immer sehr auf die Schulphasen gefreut.«

Bewusst haben die »Mütter und Väter« der Servicehelfer das modulare Lernen als Verfahren gewählt, das folgendermaßen aussieht: Es besteht aus in sich abgeschlossenen Lerneinheiten, die logisch aufeinander aufbauen und durch die Praxiseinsätze zwar unterbrochen werden, aber im gesam-

ten Lernprozess den stetigen Zuwachs an Kompetenz möglich machen. Die Module und ihre Inhalte basieren ausdrücklich auf den fünf Ebenen des für die Servicehelfer entwickelten Kompetenzmodells. Diese sind die praktisch-technische Kompetenz, die interaktive Kompetenz, die ethisch-moralische Kompetenz, die organisationsbezogene Kompetenz sowie die persönliche Kompetenz (vgl. Riedel 2008, S. 16 ff.). In jedem Modul werden »Teilkompetenzen« entwickelt und erarbeitet, die zu den am Ende der Ausbildung angestrebten »Zielkompetenzen« führen sollen. Ein wichtiger Baustein für die erfolgreiche Ausbildung und die einheitlichen Standards aller Beteiligten ist das Handbuch für die praktische Ausbildung, das die Curriculumgruppe erstellt. Es dient den Praxisanleitern und Mentoren in den Einrichtungen als Richtschnur und soll den Informationstransfer zwischen Schule und dem Lernort Praxis sicherstellen.

Sowohl in der schulischen Phase (Lernort Schule) als auch in der praktischen Phase (Lernort Praxis) wird streng darauf geachtet, dass die Servicehelfer Kompetenzen erwerben, die nicht der professionellen Pflege zuzuordnen sind. Es geht also bei dieser Ausbildung definitiv nicht um »Billig-Pflege« oder »Pflege light«. Im Zentrum stehen immer die serviceorientierten Aufgaben. Sollte es sich dabei um pflegenaher Tätigkeiten handeln, so übernehmen die Servicehelfer sie nur nach pflegfachlicher Anleitung. »Hierunter fallen zum Beispiel einfache Transfers und die einfache Unterstützung bei der Nahrungsaufnahme – die Formulierung ›einfach‹ bezieht sich jeweils auf die spezifische Pflegesituation, mit einem geringen Grad an Komplexität« (Riedel 2008, S. 6).

Diese klare Abgrenzung zu anderen Berufsbildern besteht auch gegenüber der einjährigen Pflegehelferausbildung, die mittlerweile zum Ausbildungsangebot vieler Einrichtungen gehört. Es kann aber durchaus sein, dass sich die berufliche Laufbahn der Service-

helfer nach Ende ihrer Ausbildung in diese (Pflege-)Richtung entwickelt. Eine solche Durchlässigkeit der verschiedenen Berufsausbildungen und -profile zuzulassen ist eine ausdrückliche Eigenschaft der Curriculumsinhalte. In den bisherigen Jahrgängen nutzten mehrere Teilnehmer diese Chance (siehe Tabelle S. 35, 36). Doch es war immer das erste Ziel sicherzustellen, »dass es sich um eine Ausbildung handelt, die für die Jugendlichen wie auch für die Anstellungsträger eine reale, relevante und langfristige berufliche Perspektive bieten kann« (Riedel 2008, S. 8).

Lernort Schule: Inhalte

Das Curriculum ist detailliert ausformuliert. Dies liegt daran, dass alle drei Einsatzbereiche (Altenhilfe, Behindertenhilfe und Krankenhaus) beachtet werden und entsprechend Eingang finden mussten. Und es war den Autoren ein Anliegen, dass das o. g. Kompetenzmodell mit seinen fünf Ebenen in den einzelnen Modulen auch effektiv umgesetzt werden kann. Die Inhalte decken alles ab, was den künftigen Servicehelfern bei ihrer Arbeit vor Ort begegnen kann, sind also der große Rahmen, der im Lernort Praxis dann mit Leben gefüllt wird. »Das Curriculum bietet eine gute Planungsgrundlage«, findet Ingrid Maier vom Richard-Bürger-Heim in Stuttgart. »Es gibt Sicherheit und ich kann mich viel direkter mit dem Servicehelfer beschäftigen. Außerdem werden Abweichungen oder zusätzliche Leistungen des Praxisanleiters nicht ausgeschlossen.« Auch das Ausbildungshandbuch, das den Theorie-Praxis-Transfer sicherstellen soll, zeigt hier Spielräume auf: So sieht es zum Beispiel individuelle Lernzielvereinbarungen zwischen Praxisanleiter und Servicehelfer vor, die am Anfang eines jeden Praxisblocks getroffen werden können.

Die Schule vermittelt Grundkenntnisse zu den Lebensumständen von alten, kranken und behinderten Menschen. Es geht um den adäquaten Umgang mit diesen Personen, um



Für einen gelingenden Theorie-Praxis-Transfer ist das Ausbildungshandbuch unverzichtbar.

kreative Beschäftigungen mit Bewohnern und Patienten, um ihre typischen Hilfswünsche im Alltag oder um das Zubereiten kleiner Mahlzeiten und deren korrektes und freundliches Servieren. Wichtige Regeln für Transportdienste, der Umgang mit Geräten oder Hygiene-Richtlinien stehen genauso auf dem Stundenplan wie ein Erste-Hilfe-Kurs oder Grundregeln der Kommunikation und die Stärkung der sozialen Kompetenz. Ute Schienmann, Bildungsreferentin beim Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg, verdeutlicht an einem konkreten Beispiel, dass das Curriculum trotz seines detaillierten Charakters dennoch genügend Möglichkeiten für notwendige Anpassungen bietet: »Ein Ausbildungsgang sollte im Unterricht auf das Führen einfacher biographischer Gespräche vorbereitet werden, zum Beispiel über Berufstätigkeit oder Haustiere.« Dabei habe sich herausgestellt, dass die kommunikativen Kompetenzen bei etlichen Jugendlichen nicht gut entwickelt waren. Wie konnte man dem abhelfen? »Wir haben uns entschlossen, das Führen von Small Talk im Rahmen von Serviceleistungen einzuüben«, erklärt sie. Also: Zum Beispiel wenn der Servicehelfer eine Person zum Speisesaal begleitet, während einer Untersuchung oder vielleicht beim Bettenmachen.

Die Servicehelfer stellen bei ihrer Abschlussfeier unter Beweis, was sie in der Ausbildung gelernt haben.



Angesichts von Teilnehmern, die bisher nicht die besten Erfahrungen mit dem Schulsystem gemacht haben und eher unter »Schulmüdigkeit« leiden, erweist sich ein »Methodenmix« im Unterricht als wirkungsvoll. Ute Schienmann erläutert, was den

»handlungsorientierten Unterricht« ausmacht: »Lehrervorträge kurz halten, Praxisbezug immer wieder herstellen, Exkursionen einbauen, zum Beispiel ins Rathaus oder in eine Stadthalle, um die Beschilderung von Notausgängen, Standorte der Feuerlöscher oder die Barrierefreiheit zu erkunden, oder in einem schönen Hotel sich über guten Service informieren. Anschließend wird das Erlebte im Unterricht übertragen, etwa was Serviceorientierung im Krankenhaus oder Pflegeheim bedeutet.«

Lernort Praxis: Die Einrichtung

Der »Lernort Praxis« nimmt mit 70 Prozent im ersten Jahr und fast 100 Prozent im zweiten Jahr den deutlich größeren Teil des Ausbildungsangebots ein. D. h., die berufliche Orientierung der Jugendlichen wird hauptsächlich durch den Einsatz und die Erfahrungen in der jeweiligen Einrichtung geprägt. Soll sie erfolgreich für alle Seiten verlaufen, braucht es bereitwillige Akzeptanz und echte Verankerung vor Ort. Die Träger haben nicht (und konnten es anfangs auch gar nicht) alle dieselben Ausgangsvoraussetzungen bei der passgenauen Gestaltung der Stellenprofile von Servicehelfern. Daran wurde und wird gearbeitet. Voraussetzungen für einen sinn- und wirkungsvollen Einsatz der Servicehelfer in der Einrichtung sind die grundsätzliche Zustimmung, einen Jugendlichen aufzunehmen und seine Begleitung sicherzustellen sowie eine aussagekräftige Stellenbeschreibung und einen durchdachten Einarbeitungs- und Ausbildungsplan vorzuhalten.

Solche grundlegenden Unterlagen verpflichten alle Beteiligten. Sie setzen aber auch voraus, dass sich die Verantwortlichen in der Einrichtung vorher mit der Idee und dem Konzept beschäftigt haben und sie eine konkrete Vorstellung von den künftigen Tätigkeiten der Servicehelfer haben, so dass sie bei Bedarf ihre bisherigen Organisationsabläufe und die hausinternen Prozesse anpassen und so den neuen Mitarbeiter richtig einsetzen können. Wichtig ist zudem, alle

Mitarbeiter, Kollegen der künftigen Einsatzorte (und idealerweise im gesamten Haus) rechtzeitig und umfassend zu informieren, um Vorbehalte und Skepsis abzubauen und möglichst viele zur aktiven Unterstützung des neuen Angebots zu animieren. »Zu Beginn des Projekts«, erinnert sich Theresia Ebert, Projektkoordinatorin Servicehelfer am Robert-Bosch-Krankenhaus in Stuttgart, »war es eine Herausforderung, den Beruf der Servicehelfer im Haus zu etablieren, zu erklären und aufzuzeigen, dass es ein Gewinn ist für die Stationen«. Heute sei es so, dass »die Stationen, auf denen Servicehelfer eingesetzt sind, diese nicht mehr missen möchten« und dankbar seien für diese Verstärkung des Teams.

Als hilfreich in der Umsetzung hat es sich erwiesen, eine konkrete Tagesstruktur festzulegen, die den Jugendlichen wie auch ihren Praxisanleitern Sicherheit und Orientierung gibt. Die Praxisanleiter in den einzelnen Einrichtungen nehmen eine ganz besondere Funktion wahr. Ihre Auswahl sollte von der Leitung wohlüberlegt und mit Fingerspitzengefühl erfolgen. Denn der Praxisanleiter begleitet den Jugendlichen fachlich und persönlich, er sollte Verständnis für die manchmal schwierige Situation der Jugendlichen aufbringen; diese bringen durchaus auch persönliche Probleme mit in den Arbeitsalltag. Gleichzeitig braucht es die notwendige Autorität bei den Praxisanleitern, um Grenzen zu ziehen und klare Ansagen machen zu können. »Es ist ein aktives Aufeinanderzugehen«, erklärt Ingrid Maier, die Leiterin Hauswirtschaft am Richard-Bürger-Heim in Stuttgart. »Es wird nur schwierig, wenn der Leistungsfaktor nicht stimmig ist oder Unpünktlichkeit sich wiederholt.« Die volle Integration ins Team und der Einsatz nach persönlichen Stärken der Jugendlichen seien besonders wichtig, meint die stellvertretende Heimleiterin. Das kann der ehemalige Servicehelfer Can Peter Chigbo, der amerikanische und türkische Wurzeln hat und im Richard-Bürger-

Heim eingesetzt war, nur bestätigen. »Die Zusammenarbeit mit den Kollegen ist von großer Bedeutung, denn man muss sich als Team verstehen. Diese Atmosphäre prägt die Arbeit maßgeblich.« Da falle es einem dann auch nicht so schwer, vor allem am Anfang Tätigkeiten auszuführen, die nicht so angenehm sind, etwa Reinigungsarbeiten. »Es machte mir keinen Spaß, dies zu übernehmen. Aber als sich die Kollegen bedankten, dass es gut erledigt war, und sie dafür andere Aufgaben übernehmen konnten, wusste ich, dass es sinnvoll und in Ordnung so war«, erklärt der gebürtige Böblingler.

Praxisanleiter müssen sich stark mit dem Ausbildungsangebot und seinen Zielen identifizieren und regelmäßig präsent sein. Daher haben sich Vollzeitkräfte, die kontinuierlich anleiten können, als Praxisanleiter bewährt. Der neue Mitarbeiter »Servicehelfer« mit seinem individuellen Profil und Hintergrund verlangt gerade zu Beginn der Ausbildung viel Aufmerksamkeit, was sich aber mit wachsender Zugehörigkeit und Erfahrung reduziert, und einen stabilen Rahmen. Der Schulträger lädt alle Praxisanleiter aus den Einrichtungen drei bis vier Mal pro Ausbildungsjahrgang zu einem Treffen ein. Sie dient der Vernetzung der Praxisanleiter untereinander und stärkt gleichzeitig den Kontakt zur Schule – eine unerlässliche Verbindung, so dass der wichtige Transfer von Theorie und Praxis tatsächlich gelingt. Typische Themen dieses regelmäßigen Zusammentreffens sind neben dem Erfahrungsaustausch etwa der Umgang mit Lob und Kritik den Jugendlichen gegenüber, praktische Hilfestellungen für den Berufsalltag oder die Abgrenzung des Servicehelfer-Berufsbildes gegenüber anderen Berufsgruppen in den Einrichtungen.

Lernort Praxis: Die Servicehelfer

Mehr als zwei Drittel des ersten Jahres und fast das komplette zweite Jahr verbringen die Servicehelfer am sogenannten Lernort Praxis. Hier entscheidet es sich also vor allem, ob und wie sie das besondere Ausbildungsangebot für ihre berufliche und persönliche Entwicklung und zum Wohle der Einrichtungen und ihren Bewohnern und Mitarbeitern nutzen. Gestärkt durch Hilfestellungen und Unterstützung durch die Praxisanleiter, andere Mitarbeiter sowie der pädagogischen Begleitung beweisen die Jugendlichen im von Zeitdruck geprägten und menschlich wie fachlich anstrengenden Alltag des Sozial- und Gesundheitswesens tagtäglich ihre Motivation und Eignung. »Es sind besondere Momente, wenn man sieht, wie sich ein Auszubildender entwickelt hat«, erklärt Theresia Ebert vom Stuttgarter Robert-Bosch-Krankenhaus. »Oft beginnen die Jugendlichen und sind noch ein ›roher Diamant‹; nach zwei Jahren ist der Diamant geschliffen, nicht an allen Stellen, aber er glänzt.« Das Potential, das in den Jugendlichen schlummert, »ist ans Licht gekommen und wird eingesetzt«, beschreibt es Theresia Ebert. Es sei bewegend, »wie es den Jugendlichen selbst gut tut zu erleben, dass sie etwas können«.

Dieses Können ist vielseitig und je nach Einsatzort auch durchaus schon bis zu einer gewissen Stufe spezialisiert. Die Servicehelfer übernehmen Service- und Dienstleistungen in den folgenden durch das Ausbildungs- und Berufsprofil definierten Bereichen: patienten-/bewohnernah, serviceorientiert und hauswirtschaftlich, (haus-)technisch und logistisch sowie im administrativen Bereich. In den einzelnen Einrichtungen sind je nach Bedarf zen-

trale oder dezentrale Einsatzmöglichkeiten denkbar, zum Beispiel in der Therapie (Rehabilitation), in stationären Wohn- und Pflegebereichen, in der Tagespflege, im sozialen Begleit- und Betreuungsdienst, im Hausmeisterbereich, im Transportdienst und in der Hauswirtschaft.

Beispiele von Tätigkeiten sind im:

Patienten- und bewohnernahen Bereich

- :: beim Anrichten und beim Essen und Trinken helfen,
- :: bei Veranstaltungen in der Einrichtung Bewohner bringen, begleiten und wieder abholen,
- :: Patienten/Bewohner zu Untersuchungen oder Anwendungen bringen und abholen,
- :: insbesondere Rollstuhlfahrer begleiten,
- :: Therapieangebote unterstützen (Training, Kreativgruppen, Gehübungen u. ä.),
- :: Bewohner bei Ausflügen/Ausfahrten sowie zu Arztbesuchen, Einkäufen, Gottesdienst, Friseur u. a. begleiten,
- :: Bewohnern vorlesen, mit ihnen spazieren gehen, Gesellschaftsspiele machen,
- :: Bewohnern dabei helfen, Telefonkarten oder Fernseher zu beschaffen sowie die Speisen auszuwählen,
- :: Bedürfnisse der Patienten/Bewohner erfragen und erfüllen bzw. weitergeben.

Serviceorientierten und hauswirtschaftlichen Bereich

- :: Reinigungsarbeiten übernehmen wie Schränke auswischen oder Rollstühle sauber machen,
- :: Betten machen, beziehen, reinigen,
- :: Handtücher und Wäsche wechseln, zum Waschen bringen und anschließend wieder verteilen und einräumen,
- :: kleinere Mahlzeiten oder Tee/Kaffee für Bewohner zubereiten,
- :: Tische decken, abräumen, abwischen,
- :: Geschirr spülen oder Spülmaschine ein- und ausräumen,
- :: Essen verteilen,
- :: in der Cafeteria helfen,

Zwei Servicehelferinnen betrachten beim Besuch in der Stiftung die Büste von Robert Bosch.



:: Patientenzimmer umrüsten/richten
(bei Aufnahme, Verlegung, Entlassung,
Namensschilder anbringen).

(Haus-)technischen und logistischen Bereich

- :: innerhalb der Einrichtung: z. B. Material
ins Labor bringen, Blutkonserven holen,
Post verteilen,
- :: Materialversorgung prüfen und Lager-
bestände auffüllen,
- :: Transport der Essen- und Wäschewagen,
- :: saubere Betten aus der Zentrale holen,
- :: Getränkeboxen auf Wohnbereiche/
Stationen verteilen,
- :: Funktionen in den Zimmern kontrollieren
(z. B. Licht, Heizung, Beschriftungen etc.),
- :: kleine Reparaturen übernehmen, Bilder
aufhängen, kaputte Glühbirnen auswech-
seln,
- :: beim Möbelaufbau helfen,
- :: Pflanzen, Grünanlagen gießen und pflegen,
- :: Abfall trennen und entsorgen.

Administrativen Bereich

- :: Akten, Karteikarten sortieren, Kopien
anfertigen,
- :: Schriftstücke archivieren,
- :: Dokumente elektronisch erfassen,
- :: Botengänge,
- :: Bestand kontrollieren,
- :: Bestellungen übernehmen.

Ein sprechendes Beispiel aus dem Alltag der Servicehelferin Giyste Gujani liefert der Artikel von Philipp Maußhardt in Sonntag Aktuell vom 3. Januar 2010 (siehe S. 39): »Gerlinde K. kann sich fast nur noch durch Mimik verständlich machen. Die 93-jährige alte Frau ist schwer dement, kann kaum noch sprechen, sitzt im Rollstuhl. Gerade hat ihr die 18-jährige Giyste Gujani eine Tasse Kaffee gebracht und sich neben sie gesetzt. Das Gesicht der Bewohnerin im Haus Martinus in der Stuttgarter Innenstadt hat sich aufgehellt. Die beiden ungleichen Frauen sitzen im 6. Stock des Pflegeheims, in dem rund drei Viertel der 122 Bewohner unter Altersdemenz leiden, schauen sich

eine Weile schweigend an und halten sich an der Hand. ›Wollen Sie vielleicht noch einen Schluck Kaffee?‹, fragt die junge Frau und führt vorsichtig die Tasse zum Mund von Frau K.« Giyste Gujani, die als kleines Mädchen mit ihren Eltern aus dem Kosovo nach Deutschland geflüchtet war, bekennt, dass sie anfangs durchaus auch Angst vor der Verantwortung in ihrer neuen Aufgabe gehabt hatte; »das Wort ›dement‹ hatte ich noch nie gehört«. Aber sie hat die Herausforderung angenommen und es bis heute weit geschafft: Nach dem erfolgreichen Abschluss der Servicehelfer-Ausbildung wurde Giyste Gujani von ihrer Einrichtung direkt weiter beschäftigt und absolviert nun genau dort eine Ausbildung zur Altenpflegerin.

Auch der ehemalige Servicehelfer Can Peter Chigbo spricht davon, wie wichtig es sei, sich auf die Herausforderungen in den Einrichtungen einzulassen. »Man muss sich auseinandersetzen mit den Menschen und der Situation, in der sie sind. Und man muss Nähe zulassen können. Dann spürt man den Vertrauensgewinn, die Offenheit der alten Menschen, die sich auf einen verlassen. Ich glaube, es ist vor allem auch eine Herzeinstellung.« Dazu kommt seiner Erfahrung nach für die Jugendlichen auch noch die persönliche Dimension: »Man entwickelt sich, man betrachtet die Menschen anders, man wird geprägt davon – eben eine riesige Chance, sowohl als Ausbildung wie auch für mich selbst«, so Chigbo, der sich heute wie Giyste Gujani auf Bitte der Robert Bosch Stiftung hin als sogenannter »Botschafter« des Programms engagiert, zum Beispiel vor Schulklassen oder Jugendgruppen, aber auch vor Trägern.

Das Gesamtbild, bezogen auf die Erfahrungen und Chancen der Jugendlichen und auf die Vielfalt ihrer Tätigkeiten, muss um einen weiteren Aspekt ergänzt werden, der sich direkt auf die Einrichtungen selbst bezieht: Auch sie profitieren und das nicht nur betriebswirtschaftlich, weil sie ein neues Angebot für Pati-

enten und Bewohner machen. Die Servicehelfer tragen mit ihrer Präsenz und ihren Fragen dazu bei, dass sich das Selbstverständnis und die Organisation einer Einrichtung positiv verändert, so die Verantwortlichen es zulassen bzw. sich darauf einlassen wollen: »Das breit angelegte Berufsbild kommt uns im Gesundheitswesen entgegen, da wir lernen müssen, in der Komplexität einerseits und in der Spezialisierung andererseits Verknüpfungen hinzubekommen. Dabei ist uns die Sichtweise und Werteorientierung in der Ausbildung zum Servicehelfer sehr nützlich«, sagt Eva Trede-Kretzschmar, Leiterin des Richard-Bürger-Heims in Stuttgart. Denn »Menschen, die in solch' komplexen Institutionen wie Klinik oder Pflegeheim arbeiten, laufen immer wieder Gefahr, von der Organisation der Einrichtung überrollt zu werden und die Bedarfe Einzelner nicht mehr zu erkennen.« Ulla Schaich, Pflegedienstleiterin der Klinik Schillerhöhe, kann dies bestätigen: »Die Servicehelfer werden meist für den Pflegebereich gewonnen. Dies gibt den Pflegekräften die Chance, sich neu zu definieren und zu überlegen, was wirklich Pflegetätigkeiten sind, wenn es Servicehelfer auf Station gibt.«

Begleitung: Pädagogisch und das

»Drumherum«

Ein Vorhaben von der Dimension des Ausbildungsangebots »Servicehelfer« braucht neben den inhaltlichen Pfeilern auch eine wohlüberlegte Begleitung. Sie spielt sich auf zwei Ebenen ab: Einmal (sozial-)pädagogisch als zentraler Bestandteil des inhaltlichen Konzepts und von großer Bedeutung für die jugendliche Zielgruppe mit ihren speziellen Voraussetzungen. Zum Zweiten gestaltet die Robert Bosch Stiftung in Abstimmung mit den Partnern bewusst die notwendigen Rahmenbedingungen des Programms, Veranstaltungen, das »Drumherum«, das für die öffentliche Wahrnehmung, die angemessene Wertschätzung und die notwendige Werbung nach innen und außen sorgt und damit die Basis schafft, das Erreichte langfristig zu etablieren und auf eigene Füße zu stellen.

Von Anfang an war allen Beteiligten klar, dass die Servicehelfer sowohl in der Schule als auch in den Einrichtungen vor Situationen stehen (können), die eine (sozial-)pädagogische Begleitung notwendig machen. Sie dient letztendlich dazu, die Jugendlichen dauerhaft berufsfähig zu machen und Probleme frühzeitig zu identifizieren. Es geht zum Beispiel darum, auftretende oder schon länger bestehende Schwierigkeiten aus dem sozialen und familiären Umfeld abzufedern, so dass Konflikte gelöst und nicht zur Belastung werden. Das Curriculum sieht am Lernort Praxis regelmäßige Besuche vor, die der pädagogischen Begleitung dienen und je nach Situation auch gemeinsam mit den Praxisanleitern stattfinden. Aber auch bei Problemen mit der Praxisstelle selbst wird vermittelt. (Sozial-)pädagogische Elemente ziehen sich wie ein roter Faden durch das gesamte Ausbildungsangebot und werden von Dozenten und Betreuern, angepasst an die jeweilige Situation, immer wieder eingesetzt. Lehreinheiten werden ergänzt durch Einzel- und Kleingruppenmaßnahmen wie Gespräche, Training oder gemeinsame Freizeitaktionen.

Zur pädagogischen Begleitung als durchgängiges Merkmal gehört insbesondere, die interaktiven, sozialen und persönlichen Kompetenzen (»Soft Skills«) der Jugendlichen kontinuierlich zu stärken. Dies kann zum Beispiel durch erlebnispädagogische Tagesveranstaltungen und eine mehrtägige Exkursion sinnvoll geschehen. Aber auch das persönliche Lebensumfeld der Jugendlichen wird in den Blick genommen, zum Beispiel, indem die Eltern mit einbezogen werden, die Jugendlichen bei Bedarf an Beratungsstellen oder Ärzte vermittelt und begleitet werden, oder bei bereits bestehenden Hilfen zur Erziehung o. ä. mitgearbeitet wird.

Die pädagogische Begleitung hat im Laufe des Projekts deutlich an Bedeutung ge-



Zum Besuch in der Robert Bosch Stiftung gehört auch ein Gruppenfoto der angehenden Servicehelfer.

Sie haben ihren Abschluss geschafft: Die Jugendlichen sind nun Servicehelfer im Sozial- und Gesundheitswesen.

wonnen; sie ist ein nicht wegzudenkender, notwendiger Baustein des gesamten Ausbildungskonzepts. In den Überlegungen zu Beginn sollte sie sich vor allem auf das erste Jahr konzentrieren, das mit den schulischen Phasen, dem stetigen Wechsel in den Lernort Praxis und dem dafür notwendigen Theorie-Praxis-Transfer besonders hohe Anforderungen an die Jugendlichen stellt. Und natürlich auch an die Praxisanleiter in den Einrichtungen. Die Erfahrungen und Rückmeldungen sowohl der Jugendlichen als auch der betrieblichen Vertreter aus den ersten Jahrgängen wiesen jedoch eindeutig darauf hin, dass auch im zweiten Jahr noch Bedarf an pädagogischer Begleitung besteht. Diesem Wunsch wurde bereits Rechnung getragen und er fließt ein in die künftige Ausrichtung des Ausbildungsangebots Servicehelfer.

Die Begleitung der Robert Bosch Stiftung konzentriert sich insbesondere auf Öffentlichkeitsarbeit, Veranstaltungen und Würdigungen, die ein neues Ausbildungsmodell dringend braucht. Neben der reinen Bekanntmachung und Außenwirkung geht es darum, sich »nach innen« ebenfalls klar zu positionieren und identitätsstiftende Ereignisse zu schaffen. Dazu dienen zum Beispiel verschiedene Veranstaltungsformate, die mittlerweile zum Standard eines jeden Jahrgangs zählen. Was im November 2007 mit einer großen Kick-Off-Veranstaltung (rund 100 Gäste aus Politik, Verwaltung, Bildung sowie Sozial- und Gesundheitswe-

sen) begann, setzt sich fort durch offizielle Begrüßungen und Abschlussfeiern für jeden Jahrgang in schöner Umgebung und würdevoller Atmosphäre. Solche Momente stärken das gemeinsame Band zwischen den Jugendlichen, den Partnern und der Robert Bosch Stiftung. Und sie geben Raum für öffentliches Lob und die Anerkennung der Leistung der Jugendlichen, die eine Wertschätzung in dieser Form bisher kaum erlebt haben. Erfolgreiche Ehemalige werden regelmäßig in die Veranstaltungen eingebunden und vermitteln den »Neuen«, dass sich ihre Anstrengungen lohnen werden.

Es sind besondere und wichtige Momente, wenn nach bestandenen praktischen, schriftlichen und mündlichen Prüfungen die Zeugnisse überreicht werden, die Servicehelfer die staatliche Ausbildungsanerkennung durch das Sozialministerium Baden-Württemberg geschafft haben und dies offiziell bescheinigt bekommen. »Sie können stolz darauf sein, was Sie erreicht haben«, findet sich völlig zu Recht als feststehende Formulierung bei diesen Anlässen. Und auch die Perspektive für die weitere Entwicklung nach dem Abschluss steht bei den meisten fest. Sie haben zu diesem Zeitpunkt einen »richtigen« Anstellungsvertrag ihrer Einrichtung für die Zeit nach der Ausbildung oder eine andere, beruflich weiterführende Zusage in der Tasche. Damit ist ihnen der erfolgreiche Start ins »echte« Berufsleben geglückt. Aus Sicht der Robert Bosch Stiftung bietet sich damit die Chance, mit »good

news« aus dem Bildungs- und Gesundheitswesen Medien und Öffentlichkeit zu erreichen.

Ein weiterer Aspekt, den die Robert Bosch Stiftung inhaltlich und personell in der Begleitung des Ausbildungsangebots abdeckt, sind die Kontakte zu anderen Organisationen, entweder direkt oder zum Beispiel durch die Teilnahme an Tagungen und Konferenzen. Hier hatte die Robert Bosch Stiftung bereits frühzeitig die möglichen Perspektiven des Ganzen im Sinn. Denn nach einer zeitlich begrenzten Phase ihres (finanziellen) Einsatzes sollen die Implementierung in anderen Bundesländern, die Übertragung des Servicegedankens in weitere Bereiche und der Übergang in eine (staatliche) Regelfinanzierung gelingen. Um dies zu erreichen, fanden und finden zahlreiche Gespräche und Treffen mit Multiplikatoren, mit der Arbeitsagentur, mit (Berufs-)Verbänden, Ministerien, weiteren Akteuren im Sozial- und Gesundheitswesen sowie Bildungseinrichtungen statt. Sie dienen neben der festen Verankerung des Angebots und der Auslotung künftiger Möglichkeiten auch dazu, frühzeitig mit dem Ergebnistransfer zu beginnen und entsprechende Netzwerke aufzubauen.

Evaluation

»Die Evaluationsergebnisse belegen, dass das Modellprojekt zentrale Ziele in hohem Maß erreicht hat«, so lautet der vielleicht wichtigste Satz in der Kurzfassung des Abschlussberichts des mit der Evaluation beauftragten Instituts Univation, Köln, und des Büros für arbeits- und sozialpolitische Studien BASS, Bern. (Univation 2010, S. 43ff.; die kompletten Unterlagen stehen unter www.bosch-stiftung.de/servicehelfer zur Verfügung). Die wichtigsten Erkenntnisse aus dem dreijährigen Evaluationsprozess, für den unterschiedliche Instrumente und Verfahren eingesetzt wurden, sehen wie folgt aus:

:: Die Auszubildenden gewinnen mehr Selbstvertrauen und reifen

Viele der Servicehelfer sind während der Ausbildung über sich hinausgewachsen. Sie haben viele neue Dinge gelernt und sich in der beruflichen Praxis bewährt. Die Jugendlichen haben ihre Ausbildungsfähigkeit unter Beweis gestellt. Die große Mehrzahl der Lehrenden und Praxisanleiter beurteilt dies ebenso.

:: Die Tätigkeiten machen den Jugendlichen Spaß

Kaum einer der Jugendlichen hatte vor dem Start als Servicehelfer einen Bezug zu den Tätigkeiten, die auf sie zugekommen sind. Doch der Kontakt zu anderen Menschen, zu den Patienten und Bewohnern, die auf ihre Hilfe angewiesen sind, und die Akzeptanz ihrer neuen Tätigkeit in den Einrichtungen haben die Freude an der Arbeit enorm befördert. Insbesondere die personennahen Tätigkeiten führten zur größten Zufriedenheit. »Die Ergebnisse zeigen, dass die Motivation und Zufriedenheit der Auszubildenden besonders hoch ist, wenn sie ihre Tätigkeit als anregend und weiterführend beurteilen« (Univation 2010, S. 43).

:: Die Jugendlichen beurteilen ihre Arbeitsmarktchancen als gestiegen

Dies lässt sich ganz konkret an den beruflichen Erfolgen der bereits abgeschlossenen Jahrgänge nachvollziehen. Die Absolventen arbeiten weiterhin fest angestellt als Servicehelfer oder sie haben weitere Schritte als höher qualifizierte Fachkräfte (zum Beispiel in der Alten- oder Krankenpflege, als Ergotherapeut) sowie für höhere Schulabschlüsse unternommen.

:: Die Jugendlichen haben ihre fachlichen und sozialen Kompetenzen erweitert

Zahlreiche Rückmeldungen aus dem schulischen Bereich und den Praxisstationen belegen, dass die allermeisten Teilnehmer intensive Lernprozesse

durchlaufen haben. Die Jugendlichen »haben erfahren, dass sie Aufgaben bewältigen können, von denen sie vorher nicht gedacht hätten, dass sie dazu fähig wären« (Univation 2010, S. 43). Dieser deutlich wahrnehmbare Kompetenzzuwachs bezieht sich sowohl auf fachliche wie auf soziale bzw. persönliche Kompetenzen.

:: Die Jugendlichen arbeiten zuverlässig und selbständig

Dank intensiver (auch pädagogischer) Begleitung sowohl am Lernort Schule als auch am Lernort Praxis zeigt sich, dass die Jugendlichen das in sie gesetzte Vertrauen zu einem hohen Prozentsatz erfüllen. Wo dies anfangs nicht gelang, konnte durch intensive Aufmerksamkeit meist der geforderte Standard erreicht werden. Die Jugendlichen können, und dies ist laut Evaluation besonders wichtig für sie, ihre Tätigkeiten selbständig ausführen und werden als gleichwertige Mitglieder des Teams wahrgenommen.

:: In den Einrichtungen besteht ein Bedarf an Servicehelfern

Dieses einhellige Votum aus den beteiligten Einrichtungen (keine beantwortete diese Frage in der Evaluation mit »nein«), macht deutlich, dass das neue Angebot dem Bedarf im Sozial- und Gesundheitswesen entspricht und Geschäftsfelder betrifft, die bisher vernachlässigt wurden, von überqualifizierten Fachkräften übernommen wurden oder - wie in vielen Fällen - gar nicht bewusst abgedeckt werden konnten. Am häufigsten erbringen die Servicehelfer Leistungen im serviceorientierten und hauswirtschaftlichen, am zweithäufigsten im patienten-/bewohner-nahen Bereich.

:: Das Ausbildungsprofil deckt die Anforderungen an Assistenzkräfte in den Einrichtungen ab

Die Einrichtungen konnten die Servicehelfer in die bestehende Personalstruktur

und Berufsprofile eingliedern und sie gleichzeitig als eigenständiges Angebot in Ergänzung zu anderen (Assistenz-)kräften positionieren. Für etwa 80 Prozent aller Befragten aus den Einrichtungen unterscheidet sich das Aufgabenprofil erkennbar von den Profilen anderer Mitarbeitergruppen. Es ist an vielen Stellen gelungen, die Servicehelfer mit ihrem eigenen Profil und dem Wert ihrer Tätigkeiten zu einem neuen Bestandteil des Personaltableaus einer Einrichtung zu machen. Zudem bewerten die Einrichtungsvertreter (rund 80 Prozent der Befragten) das im Ausbildungsjahr vermittelte Wissen als ausreichend, um die Dienstleistungen zu erledigen.

:: Die Ausbildung von Servicehelfern lohnt sich auch aus betriebswirtschaftlicher Sicht

Der größte Nutzen wird für die Einrichtungen erreicht, wenn die Servicehelfer nach der zweijährigen Ausbildungszeit weiter beschäftigt werden. Dies ist eine der erfreulichsten Erkenntnisse, denn sie zeigt: Ausbildung und Beschäftigung lohnen sich grundsätzlich für alle Beteiligten und, langfristig gesehen, auch finanziell.

:: Der volkswirtschaftliche Nutzen ist ebenfalls gegeben

Die volkswirtschaftliche Kosten-Nutzen-Analyse betrachtet die Effekte einer Maßnahme auf alle Mitglieder der Gesellschaft. Der sogenannte monetäre Nettonutzen, den die Berner Fachhochschule errechnet hat, bezieht Auszubildende, Betriebe und die Gesellschaft als Ganzes ein. Die öffentliche Hand (Bund, Land, Kommune, Sozialversicherungen) zum Beispiel profitiert bei diesem Programm von zusätzlichen Erträgen und eingesparten Ausgaben. Dazu kommt als Auswirkung der gesamtgesellschaftlichen Nutzen - die Jugendlichen sind ausbildungs- und arbeitsfähige gesellschaftliche Akteure.



Erfolgreiche Bilanz

Die ersten drei Jahrgänge des Ausbildungsangebots Servicehelfer lassen sowohl quantitativ wie qualitativ eine deutlich positive Bilanz zu: 63 Jugendliche haben mit der Ausbildung begonnen und 44 haben sie abgeschlossen. Dies bedeutet, dass die vorgegebene Erfolgsquote von 60 Prozent überschritten wurde. 10 von ihnen arbeiten heute noch als Servicehelfer, viele haben weiterführende Ausbildungen (etwa zur Altenpflegerin oder zum Ergotherapeuten) aufgenommen, manche arbeiten derzeit daran, einen höheren Schulabschluss zu erreichen. Auch die Qualität stimmt: Das neue Angebot hat die Zielgruppe erreicht. Die Jugendlichen verbessern durch ihre Tätigkeit sowohl die Qualität des Services in den beteiligten Einrichtungen als auch ihre eigenen Chancen auf Integration in den ersten Arbeitsmarkt in hohem Maße.

Ein breites Spektrum an Einsatzmöglichkeiten hat sich im Verlauf der Jahre entwickelt, nicht zuletzt durch das Engagement und die Bereitschaft der Einrichtungen, sich auf dieses neue Angebot einzulassen. Die Verantwortlichen dort identifizieren sich in besonderer Weise mit der Idee der Servicehelfer und sehen die Chancen für die Jugendlichen wie auch für die eigenen Belange gleichermaßen. In vielen der beteiligten Einrichtungen ist neben der positiven Einschätzung des neuen Angebots für die Kunden auch das Bewusstsein für die Organisationsentwicklung im eigenen Haus deutlich gestiegen. Die zunehmende Eigenständigkeit des Profils der Servicehelfer konnte letztendlich nur über diesen Weg erfolgreich und beispielhaft in der Praxis der Kranken- und Altenpflege sowie der Behindertenpflege durchgesetzt werden. Für die folgenden Ausbildungsjahrgänge der Servicehelfer wurden inzwischen fünf weitere Einrichtungen gewonnen (Universitätsklinikum Tübingen, Rehaklinik Bad Boll, Katholische Spitalstiftung Horb am Neckar, Dienste für Menschen, Wilhelmshilfe e.V. Göppingen). Außerdem bemerkens-

wert ist die Tatsache, dass im Herbst 2011 zwei Durchgänge der Servicehelfer parallel starteten, einer am Wohlfahrtswerk und ein zusätzlicher am Bildungszentrum des Robert-Bosch-Krankenhauses in Stuttgart.

Auch in Sachen Finanzierung konnte einiges erreicht werden: Der Ausbildungsträger Wohlfahrtswerk bekam 2010 den Status einer Ersatzschule verliehen, was die Voraussetzung ist für eine anteilige Regelfinanzierung der Ausbildung durch das Land. Die Steuerungsgruppe hat sich als Erfolgsgarant des gesamten Vorhabens erwiesen. Sie nimmt ihre wichtige Funktion weiter wahr. Das Curriculum, eigens für dieses neue Ausbildungsangebot entwickelt, liegt nach der erfolgreichen Erprobung in der Praxis in seiner Endfassung vor. Detailgenau und dennoch offen für neue Impulse aus der Praxis, ist es zu einer soliden Basis der gesamten Ausbildung geworden.

Auch die bisher erzielte Außenwirkung stimmt zuversichtlich: Fach- und allgemeine Öffentlichkeit zeigen reges Interesse. Die Resonanz auf das neue Angebot hat inzwischen bundesweite Dimensionen erreicht. Dies ist sowohl auf die intensive und zielgerichtete Öffentlichkeitsarbeit, auf Veranstaltungen und Einzelgespräche zurückzuführen als auch auf den tatsächlich bestehenden Bedarf an Service im Sozial- und Gesundheitswesen, egal in welchem Bundesland. Und schließlich tragen auch die betriebs- und volkswirtschaftlichen Ergebnisse aus der Evaluation ihren Teil zum Gesamtbild bei: Sie bestätigen, dass der richtige Weg eingeschlagen und die passenden Instrumente gewählt wurden; auch das ist eine Erkenntnis, die Raum gibt für die nächsten Schritte. Aber es gibt noch manches zu tun.

Was bleibt zu tun?

Es ist bis jetzt noch nicht gelungen, die regelhafte Vollfinanzierung der Ausbildung und der notwendigen Begleitmaßnahmen (etwa für die sozialpädagogische Begleitung, das

Assessmentverfahren, die Praxisanleitung) durch öffentliche Einrichtungen und Träger (zum Beispiel die Bundesagentur für Arbeit) sicherzustellen. Dies ist schwer verständlich vor dem Hintergrund, dass die Jugendlichen, wie die Bilanz des Programms überzeugend vermittelt, eine echte berufliche Perspektive erhalten, die sie oberhalb der Sozialhilfesätze hält und die bei Wunsch und Eignung des Einzelnen nach oben weiter offen ist, also zusätzliche berufliche Qualifizierungen zulässt und einen Beitrag zur Nachwuchsgewinnung in Gesundheitsberufen leistet. Die derzeit noch bestehende Finanzierungslücke ist eine große Herausforderung, an deren Schließung weiter gearbeitet wird. Es sollte gelingen, die vollständige Fremdfinanzierung zu erreichen. Denn den Charakter eines Modellprojekts haben die Servicehelfer mittlerweile deutlich hinter sich gelassen, bei dem die Robert Bosch Stiftung und die beteiligten Träger (auch künftig) einen enormen finanziellen Anteil für eine Aufgabe, von der viele gesellschaftliche Akteure profitieren, übernommen haben.

Ein weiterer Aspekt für die Zukunft wird sein, das Berufsbild und seine Anforderungen zu schärfen und im Bildungs- und Beschäftigungssystem zu verankern, z. B. durch die Einpassung in den Deutschen/Europäischen Qualifikationsrahmen bzw. in den Fachqualifikationsrahmen. Es soll kein Verdrängungswettbewerb stattfinden, die Servicehelfer also keine Konkurrenz für bestehende Angebote und Aktivitäten sein, die Ehrenamtliche oder Teilnehmer des Bundesfreiwilligendienstes übernehmen. Ob im Angebot Servicehelfer auf Dauer der generalistische Ausbildungsansatz in der derzeit praktizierten Form beibehalten wird oder ob es vielleicht schon in der Schulphase Spezialisierungen geben kann, die sich auf die jeweiligen Einsatzfelder der Servicehelfer beziehen, wird zu entscheiden sein. Manche Rückmeldung aus den Einrichtungen und von den Servicehelfern selbst legen nahe, zumindest bei den patientennahen

Tätigkeiten, etwa im Krankenhausbetrieb, solche Spezialisierungen zuzulassen. »Im Blick auf die Ausbildung ist sicherlich eine Weiterentwicklung und teilweise auch Spezialisierung für die einzelnen Bereiche, die sich doch auch wesentlich unterscheiden, notwendig. Das erleben wir in vielen Ausbildungen, und das wird in Zukunft auch bei den Servicehelfern notwendig sein«, ist sich Theresia Ebert vom Robert-Bosch-Krankenhaus sicher. Es wird also noch manche grundsätzliche Überlegung bzw. Feinjustierung der Inhalte in der Zukunft notwendig sein, denn das gesamte Projekt ist eine Art lernende Einheit. Dies bezieht sich auch auf das Curriculum. So wie der Theorie-Praxis-Transfer als zentrales Element dazugehört, ist auch der umgekehrte Weg wichtig, also die Überführung der (neuen) Erkenntnisse aus der Praxis in die (theoretischen) Lerninhalte, die den Wirkungsgrad und die Praxisnähe des Ausbildungsangebotes sichern helfen.

Ein wichtiger Meilenstein steht für die kommende Zeit bevor: Es wird darum gehen, ein bundesweit tragfähiges Finanzierungs- und Vertriebskonzept zu entwickeln, das neben der Stärkung im gesamten Bundesland Baden-Württemberg und durch weitere Träger im Großraum Stuttgart – eine realistische Grundlage für die Übertragung des Ausbildungsangebots in andere Bundesländer darstellt. Die bisherigen Erkenntnisse lassen es außerdem realistisch erscheinen, das Angebot nicht nur auf das Gesundheits- und Sozialwesen im engeren Sinne beschränkt zu lassen, sondern auch andere Felder und Branchen einzubeziehen. Denkbar sind etwa Serviceangebote für die eigenen Mitarbeiter in Einrichtungen des Gesundheitswesens. Außerdem kommen ambulante Einsätze, die Tätigkeit in Wohngruppen, in Kommunen, im häuslichen Umfeld oder zum Beispiel Kindertageseinrichtungen als Einsatzfelder für die Servicehelfer in Betracht.

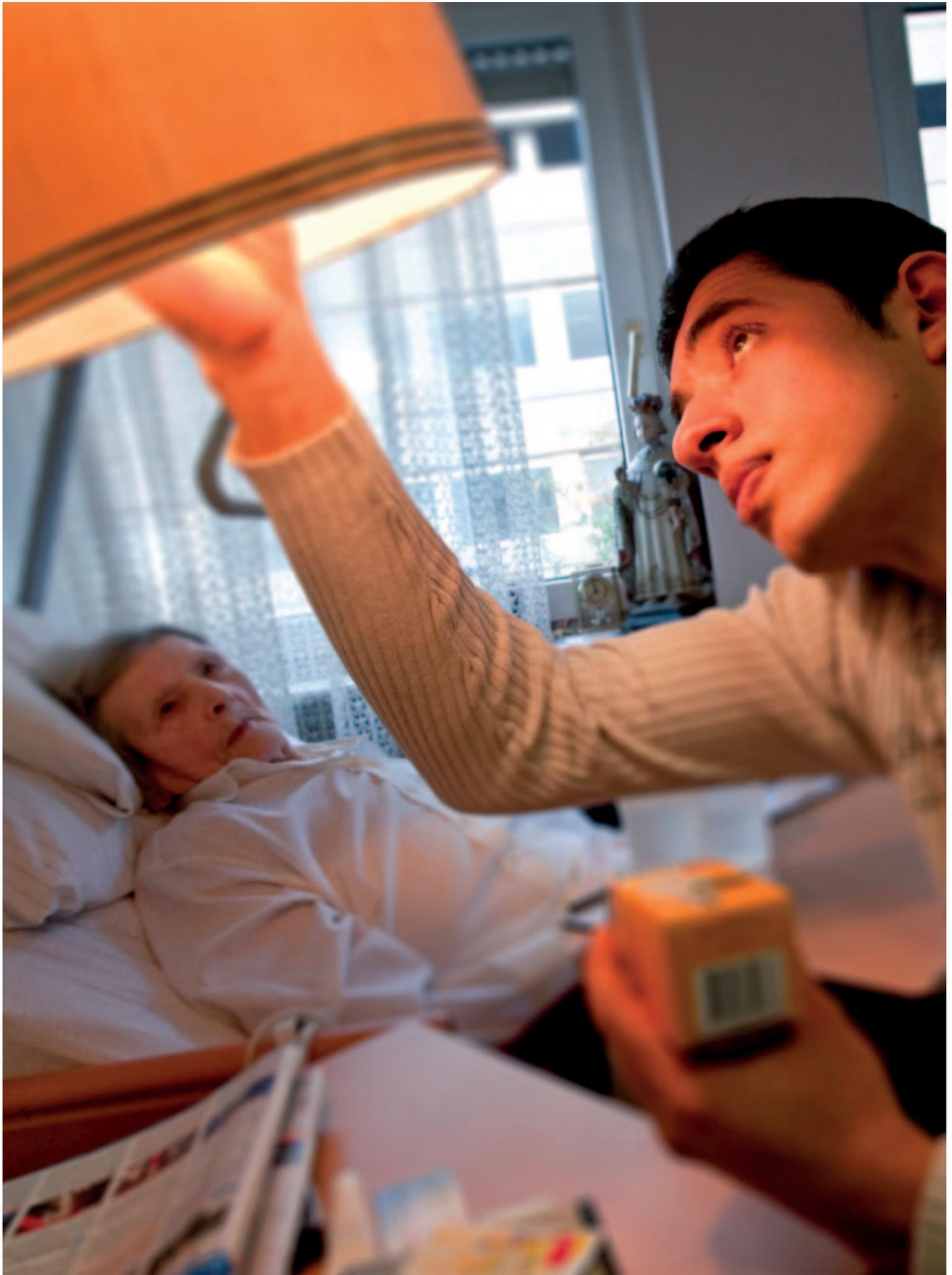


Zwei Servicehelferinnen
im Gespräch mit einer
Bewohnerin

Das bisher Erreichte gibt Grund zum Optimismus – und lässt Raum für Weiterentwicklungen. So ist es heute noch nicht absehbar, in welcher Weise sich Servicehelfer mit ihrer Qualifikation dauerhaft auf dem ersten Arbeitsmarkt halten und entwickeln werden. Fünf Jahre sind eine vergleichsweise kurze Zeit, um belastbare Aussagen über die Nachhaltigkeit des Ausbildungs- und Arbeitsplatzangebots machen zu können. Wird es dauerhaft nicht nur den Einstieg ins Berufsleben, sondern auch in eine eigenständige Berufsausbildung tragen? Oder könnte es zunehmend zu einer Art Sprungbrett werden, das den Jugendlichen den Einstieg ermöglicht, dann aber meistens weiterführt in höher qualifizierte Berufe und Ausbildungen?

Es bleibt festzuhalten: Das Ausbildungsangebot Servicehelfer ist ein bildungs- und gesellschaftspolitischer Mosaikstein, der

deutlich wahrnehmbar »glänzt«, aber noch kein ganzes Bild ausmacht. Dafür sind die Zahlen und die bisher erzielte Wirkung (noch) zu begrenzt. Dennoch: Der Erfolg bis hierher lässt berechtigterweise auf mehr hoffen. Die ausgebildeten Servicehelfer sind zu Fachpersonen in Sachen Dienstleistung und Service geworden. Sie können sich damit auf einem Arbeitsmarkt positionieren, der in diesem Bereich Lücken und der bei den (bisher schon beteiligten) Arbeitgebern große Potentiale aufzuweisen hat. Angesichts der gesellschaftlichen und demographischen Entwicklung unseres Landes kann man davon ausgehen, dass die Kompetenzen der Servicehelfer nachgefragt werden und die Servicetätigkeit als solche – in welcher konkreten Form auch immer – eine Zukunft hat.



Literatur und Arbeitsmaterialien

Klie, Thomas, Virginia Guerra, Synopse zu Service-, Assistenz- und Präsenzberufen in der Erziehung, Pflege und Betreuung (Care), Robert Bosch Stiftung (Hrsg.), Stuttgart 2006

Riedel, Anette, Servicehelfer im Sozial- und Gesundheitswesen Arbeitsmaterialien, Band 1: Einführung in das Curriculum und erste Ergebnisse des Modellversuchs, Robert Bosch Stiftung (Hrsg.), Stuttgart 2008

Riedel, Anette, Arbeitspapier Begriffserklärungen und Konsequenzen für das Projekt Servicehelfer im Sozial- und Gesundheitswesen der Robert Bosch Stiftung, Stuttgart 2009

Curriculumsgruppe Servicehelfer im Sozial- und Gesundheitswesen, Servicehelfer im Sozial- und Gesundheitswesen, Arbeitsmaterialien, Band 2: Curriculum und Empfehlungen zur Umsetzung der Ausbildung, Robert Bosch Stiftung (Hrsg.), Stuttgart 2010

Univation, Abschlussbericht der Evaluation des Modellprojekts »Servicehelfer im Sozial- und Gesundheitswesen«, Kurzfassung, Köln 2010

In Vorbereitung ist die Veröffentlichung des revidierten Curriculums.

Weitere Informationen zur Ausbildung finden Sie unter www.bosch-stiftung.de/servicehelfer.

Ausschreibungsflyer 2011

31. AUGUST 2011 BEWERBUNGSSCHLUSS

WIE KÖNNT IHR EUCH BEWERBEN?

Schickt Eure Bewerbung direkt an die schulische Ausbildungsstätte im Bildungszentrum Wohlfahrtswerk

Bildungszentrum Wohlfahrtswerk:
Stichwort »Servicehelfer«
Cornelia Schöning
Silberburgstraße 93
70176 Stuttgart

EURE BEWERBUNG MUSS ENTHALTEN

- Bewerbungsschreiben
- Tabellarischer Lebenslauf
- Schriftliche Empfehlung eines Lehrers (wenn möglich)
- (Abschluss-)Zeugnisse der letzten zwei Jahre in Kopie

Bewerbungsschluss ist der 31. August 2011!

Weitere Informationen findet Ihr im Internet unter www.bosch-stiftung.de/servicehelfer und www.wohlfahrtswerk.de/wohlfahrtswerk-bildung.html

IHR werdet gesucht!

SERVICEHELFER

im Sozial- und Gesundheitswesen

Robert Bosch Stiftung



SERVICEHELFER: WAS IST DAS?

Die Robert Bosch Stiftung hat die Ausbildung zum Servicehelfer im Sozial- und Gesundheitswesen entwickelt, um jungen Menschen einen gelungenen Berufseinstieg zu ermöglichen, auch wenn der Hauptschulabschluss nicht so glänzend war.

Als Servicehelfer deckt man ein weites Aufgabensfeld ab: Ihr werdet **Menschen unterstützen** und ihnen zum Beispiel Essen servieren, sie zu Arztbesuchen und beim Spaziergehen begleiten, ihnen bei der Auswahl von Speisen behilflich sein und Übungen mit ihnen durchführen. Außerdem erledigt Ihr **Hausmeisterarbeiten**, kleinere Reparaturen, Pflanzenpflege, Botengänge und **allgemeine Servicetätigkeiten, z.B. in der Hauswirtschaft** die Zubereitung von kleineren Mahlzeiten, die Mithilfe in der Cafeteria oder das Eindecken von Tischen und Bettenmachen. Auch im **Bereich der Transportdienste und Technik** werdet Ihr eingesetzt, zum Beispiel bringt Ihr Essen und Getränkeboxen auf Station.

Als Servicehelfer arbeitet man entweder in der Alten- und Behindertenhilfe oder im Krankenhaus. Damit Ihr lernt, wie man dort erfolgreich arbeitet, werdet Ihr zwei Jahre blockweise in Theorie und Praxis ausgebildet. Nach erfolgreich bestandenen Prüfungen bekommt Ihr im Anschluss die staatliche Anerkennung.

WER KANN SICH BEWERBEN?

Bewerben kann sich, wer Interesse an einer Tätigkeit im Sozial- und Gesundheitswesen hat, 2011 den Hauptschulabschluss geschafft hat und keine Lehrstelle findet. Der Hauptschulabschluss kann auch wenige Jahre zurückliegen.

WIE IST DER ZEITLICHE ABLAUF?

Ihr könnt Euch bis zum 31. August 2011 bewerben. Danach finden Auswahlgespräche statt.

Die Ausbildung beginnt am 04. Oktober 2011.

AUSBILDUNGSPARTNER SIND UNTER ANDEREM

Schulische Ausbildungsstätte

Bildungszentrum Wohlfahrtswerk
Silberburgstraße 93
70176 Stuttgart
Ansprechpartnerin: Cornelia Schöning
Tel.: 0711 - 61906-143
cornelia.schoening@wohlfahrtswerk.de

Robert-Bosch-Krankenhaus GmbH Bildungszentrum
Auerbachstraße 110
70376 Stuttgart
Ansprechpartnerin: Annette Lauber
Tel.: 0711 - 8101-3556
bildungszentrum@rbk.de

Praktische Ausbildungsstätten und Ausbildungspartner findet Ihr unter www.bosch-stiftung.de/servicehelfer

DAS SAGEN SERVICEHELFER ÜBER IHRE ABGESCHLOSSENE BERUFAUSBILDUNG

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

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

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

»Das hätten mir meine Lehrer nie zutraut!«

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

»Ich habe jeden Tag etwas Neues gelernt.«

Ausbildungsjahr (ab 04.10.2011)

Praxis Altenhilfe Behindertenhilfe Krankenhaus Theorie

bestandene Prüfung → Praxisjahr (ab 01.10.2012) → Staatliche Berufs-anerkennung




Kurzstatistik zum Verbleib der Auszubildenden sowie Abbrecherquote

	Anzahl der Auszubildenden zu Beginn des Ausbildungsjahres	Anzahl der Auszubildenden nach dem Ausbildungsjahr	Anzahl der Auszubildenden zu Beginn des Praxisjahres	Anzahl der Auszubildenden nach dem Praxisjahr (staatliche Anerkennung)
1. Durchgang	22	13	13	13
2. Durchgang	22	20	17	16
3. Durchgang	19	19	17	15

	Übernahme in Beschäftigungsverhältnis oder weiterführende Ausbildung	Durchschnittsalter zu Beginn der Ausbildung	Migrationshintergrund	Notendurchschnitt der Abschlussprüfungen
1. Durchgang	11	16,8 Jahre	73 %	2,4
2. Durchgang	13	16 Jahre	70 %	2,1
3. Durchgang	12	17,5 Jahre	63 %	2,0

Anmerkungen:

Die Abbrecherquote konnte durch ein verfeinertes Bewerbungsassessment für den zweiten und dritten Durchgang deutlich gesenkt werden.

1. Durchgang

nach Praxisjahr: Heimkehrer (1); keine Weiterbeschäftigung (1)

2. Durchgang

nach Ausbildungsjahr: direkt in die Altenpflegehilfe-Ausbildung (1); Aufnahme einer anderen Ausbildung (1); Kündigung (1)

im Praxisjahr: Kündigung (1)

nach Praxisjahr: keine Weiterbeschäftigung (3)

3. Durchgang

nach Ausbildungsjahr: direkt in die Altenpflegehilfe-Ausbildung (2)

im Praxisjahr: Kündigung (1); Abbrecher (1)

nach Praxisjahr: keine Weiterbeschäftigung (2); über den Verbleib liegen keine Kenntnisse vor (1)

Exemplarischer Verbleib der Auszubildenden nach dem Praxisjahr (3. Durchgang)

Art der Einsatzstelle	Bestandenes Ausbildungsjahr	Begonnenes Praxisjahr	Bestandenes Praxisjahr	Verbleib nach Praxisjahr
Altenhilfe	✓	✓	✓	Altenpflege-Ausbildung
Altenhilfe	✓	✓	✓	Servicehelfer in Einrichtung
Altenhilfe	✓	Nein, direkt in die Altenpflegehilfe-Ausbildung		
Krankenhaus	✓	✓	Nein, Kündigung in der Probezeit	
Altenhilfe	✓	✓	✓	Verbleib als Service- helfer oder Altenpflege- hilfe-Ausbildung
Krankenhaus	✓	✓	✓	Keine Weiterbe- schäftigung
Altenhilfe	✓	✓	über den Verbleib liegen keine Kenntnisse vor	
Altenhilfe	✓	✓	✓	Servicehelfer in Einrichtung
Behindertenhilfe	✓	✓	✓	Servicehelfer in Einrichtung
Krankenhaus	✓	✓	✓	Weiterführende Ausbil- dung o. nähere Angaben
Krankenhaus	✓	✓	✓	Weiterführende Ausbil- dung o. nähere Angaben
Altenhilfe	✓	✓	✓	Altenpflege-Ausbildung
Krankenhaus	✓	✓	✓	Weiterführende Aus- bildung (Arzthelferin)
Krankenhaus	✓	✓	✓	Krankenpflegehilfe- Ausbildung
Altenhilfe	✓	✓	✓	Servicehelfer in Einrichtung
Altenhilfe	✓	Nein, direkt in die Altenpflegehilfe-Ausbildung		
Krankenhaus	✓	✓	✓	Keine Weiter- beschäftigung
Krankenhaus	✓	✓	✓	Krankenpflegehilfe- Ausbildung
Krankenhaus	✓	✓	✓	über den Verbleib liegen keine Kenntnisse vor
			Kündigung zum 15.08.; Fortführung der Ausbil- dung ab 01.10. in einer anderen Einrichtung	

Exemplarischer Ablauf der Ausbildung zum Servicehelfer im Sozial- und Gesundheitswesen (1.–3. Durchgang)

Oktober 2009	KW 40	Starttage im Wohlfahrtswerk Bildungszentrum
	KW 41	Einblicke in die Berufs- und Handlungsfelder verschaffen
	KW 42	Einblicke in die Berufs- und Handlungsfelder verschaffen
	KW 43	Praxisphase
	KW 44	Praxisphase
November 2009	KW 45	Praxisphase/ Besuch in den Einrichtungen durch berufspädagogische Begleitung
	KW 46	Praxisphase/ Besuch in den Einrichtungen durch berufspädagogische Begleitung
	KW 47	Praxisphase/ Besuch in den Einrichtungen durch berufspädagogische Begleitung
	KW 48	Praxisphase
	KW 49	Mahlzeiten service- und bedürfnisorientiert gestalten
Dezember 2009	KW 50	Mahlzeiten service- und bedürfnisorientiert gestalten und Merkmale der eigenen Persönlichkeit in der Begegnung mit der Gruppe und den Menschen im Handlungsfeld wahrnehmen und reflektieren
	KW 51	Praxisphase
	KW 52	Praxisphase
	KW 53	Praxisphase
Januar 2010	KW 01	Praxisphase
	KW 02	Praxisphase 1. Besuch in den Einrichtungen durch die Lernbegleitung
	KW 03	Praxisphase 1. Besuch in den Einrichtungen durch die Lernbegleitung
	KW 04	Begegnungen mit der Zielgruppe aktiv gestalten
Februar 2010	KW 05	Lebensräume erfassen und gestalten
	KW 06	Praxisphase
	KW 07	Praxisphase
	KW 08	Praxisphase
März 2010	KW 09	Praxisphase
	KW 10	Praxisphase
	KW 11	Lebenswelten wahrnehmen und gestalten
	KW 12	Praxisphase
April 2010	KW 13	Praxisphase
	KW 14	Praxisphase

Schulzeiten im Wohlfahrtswerk Bildungszentrum
 Praxiszeiten in der Praxisstelle
 festgelegter Urlaub (15 Tage), insgesamt 26 Tage

	KW 15	Praxisphase 2. Besuch in den Einrichtungen durch die Lernbegleitung mit Lernerfolgsbewertung
	KW 16	Praxisphase 2. Besuch in den Einrichtungen durch die Lernbegleitung mit Lernerfolgsbewertung
	KW 17	Räumlichkeiten und Umfeld zielgruppen- und serviceorientiert gestalten
Mai 2010	KW 18	Im Handlungsfeld zielorientiert und sicher agieren
	KW 19	Praxisphase
	KW 20	Praxisphase
	KW 21	Praxisphase
	KW 22	Praxisphase
Juni 2010	KW 23	Abschiedskulturen in den kooperierenden Einrichtungen
	KW 24	Soziale Kompetenzen und die eigene Persönlichkeit für das berufliche Handeln stärken (Exkursion)
	KW 25	Praxisphase
	KW 26	Praxisphase 3. Besuch in den Einrichtungen mit Lernerfolgsbewertung
Juli 2010	KW 27	Praxisphase 3. Besuch in den Einrichtungen mit Lernerfolgsbewertung
	KW 28	In der neuen Rolle als ausgebildete Servicehelferin/ Servicehelfer selbstbewusst auftreten
	KW 29	Prüfungsvorbereitung/Lernerfolgssicherung
August 2010	KW 30	Praxisphase
	KW 31	Praxisphase
	KW 32	Urlaub
	KW 33	Urlaub
	KW 34	Urlaub
September 2010	KW 35	Praxisphase
	KW 36	Praxisphase Praktische Prüfung mit Abschlussbewertung
	KW 37	Praxisphase Praktische Prüfung mit Abschlussbewertung
	KW 38	Schulische Abschlussprüfung
	KW 39	Schulische Abschlussprüfung

*Änderungen vorbehalten

Schulzeiten im Wohlfahrtswerk Bildungszentrum
 Praxiszeiten in der Praxisstelle
 festgelegter Urlaub (15 Tage), insgesamt 26 Tage

Folgende Themen werden über den gesamten Ausbildungszeitraum immer wieder vermittelt:

- :: Themen, die sich aus der Praxisphase ergeben
- :: Deutsch in Sprache und Schrift
- :: Berufliche Rolle
- :: Praxisaufträge

Pressestimmen

Sonntag Aktuell
3. Januar 2010

Eine Klappe, zwei Fliegen

Die Robert-Bosch-Stiftung gibt mit dem neuen Ausbildungsberuf des „Servicehelfers“ benachteiligten Jugendlichen eine Chance und entlastet gleichzeitig die Pflegekräfte in Krankenhäusern und Pflegeheimen.

Gerlinde K.* kann sich fast nur noch durch Mimik verständlich machen. Die 93-jährige alte Frau ist schwer dement, kann kaum noch sprechen, sitzt im Rollstuhl. Aber sie lächelt. Gerade hat ihr die 18-jährige Gjyste Gujani eine Tasse Kaffee gebracht und sich neben sie gesetzt. Das Gesicht der Bewohnerin im Haus Martinus in der Stuttgarter Innenstadt hat sich aufgehellt. Die beiden ungleichen Frauen sitzen im 6. Stock des Pflegeheims, in dem rund drei Viertel der 122 Bewohner unter Altersdemenz leiden, schauen sich eine Weile schweigend an und halten sich an der Hand. „Wollen Sie vielleicht noch einen Schluck Kaffee?“, fragt die junge Frau und führt vorsichtig die Tasse zum Mund von Frau K.

Eine nicht gerade alltägliche Situation in deutschen Pflegeheimen: Die Mitarbeiter stehen unter Druck, oft fehlt ihnen für liebevolle Zuwendung einfach die Zeit. Betten müssen gemacht, das Essen gebracht oder sonst etwas organisiert werden.

Warum nicht die Pflegekräfte entlasten und gleichzeitig benachteiligten Jugendlichen eine Berufschance geben, fragte man sich vor drei Jahren bei der Robert-Bosch-Stiftung in Stuttgart und machte sich auf die Suche nach Kooperationspartnern. „Wir gingen regelrecht bei Krankenhäusern, Behinderteneinrichtungen und Pflegeheimen die Klingeln putzen“, beschreibt Almut Satrapa-Schill, Leiterin der Bereiche Gesundheit und Humanitäre Hilfe bei der Stiftung die Anfänge des bundesweit einmaligen Projekts. Zum Projektstart im November 2007 waren schließlich zehn Arbeitgeber aus Baden-Württemberg und Bayern mit dabei, von der Bruderhaus-Diakonie in Reutlingen über die Caritas, das Wohlfahrtswerk bis zum Klinikum Augsburg.

In der Altenpflege und beim Service in den Krankenhäusern, so Satrapa-Schill, „ist die Situation durch den enormen Kostendruck nicht gerade rosig“, und auf der anderen Seite stehen Jugendliche ohne Ausbildung auf der Straße, „die vor allem aus bildungsfernen Familien oder aus Migrantenfamilien stammen. Für sie sieht die Welt sehr frustrierend aus.“

Wie für Gjyste, als sie im Herbst 2007 ihren Hauptschulabschluss in der Hand hält. Note 2,5 und in Deutsch nicht gerade perfekt. Gjyste war als kleines Mädchen mit

ihren Eltern aus dem Kosovo nach Deutschland gekommen. Nun eine Lehrstelle zu finden schien nahezu unmöglich. „Mein Bruder hat 150 Bewerbungen verschickt, viele haben nicht einmal geantwortet.“ Doch dieser Frust blieb Gjyste erspart: Eine Lehrerin hatte von dem neuen Ausbildungsgang „Servicehelfer“ gehört und ihrer Schülerin die Unterlagen gegeben. So wurde sie zusammen mit 21 weiteren zukünftigen Servicehelfern in den ersten Durchgang aufgenommen.

„Ich hatte bis dahin das Wort ‚dement‘ noch nie gehört“, sagt Gjyste, die nach ihrem erfolgreichen Abschluss jetzt noch eine Ausbildung zur Altenpflegerin macht. Erst hatte sie etwas Angst vor der Verantwortung, doch in den vergangenen beiden Jahren ist sie Bewohnern wie den Mitarbeitern im Haus Martinus ans Herz gewachsen. „Die alten Menschen haben so viel zu erzählen.“ Nur, wer hört ihnen noch zu?

Christoph Wagner ist Pflegedienstleiter im Haus Martinus, das zum Caritasverband für Stuttgart e.V. gehört. Er ist begeistert vom neuen Ausbildungsberuf, „weil er die klassische Pflege ganz enorm entlastet. Warum sollten Altenpfleger die Betten machen oder das Mittagessen reichen?“, fragt er sich.

Hier können die Servicehelfer einspringen, und den Pflegern bleibt Zeit für ihre eigentliche Aufgabe. „Das ist keine Billigpflege, sondern ein zusätzlicher Beruf.“ Nach einer einjährigen praktischen und theoretischen Ausbildung haben sich die beteiligten Häuser verpflichtet, die Servicehelfer mindestens für ein weiteres Jahr

sozialversicherungspflichtig zu beschäftigen bei einem Gehalt von etwa 1500 Euro.

Inzwischen hat das baden-württembergische Sozialministerium den Abschluss als „Servicehelfer im Sozial- und Gesundheitswesen“ staatlich anerkannt. Für die Robert-Bosch-Stiftung bedeutet das, dass sie sich in absehbarer Zeit als Geburtshelfer aus dem Projekt zurückziehen kann. „Das geht bald ohne uns“, glaubt Almut Satrapa-Schill. Sie hofft auf einen wachsenden Verbund neuer Träger, der sich von Baden-Württemberg und Bayern eines Tages auf ganz Deutschland ausweiten könnte. Immerhin hat Bundespräsident Horst Köhler im Sommer 2009 das Projekt als „ausgewählten Ort im Land der Ideen“ ausgezeichnet.

Der neue Beruf wendet sich nicht nur an Frauen. Saimir Etemaj hat erst vor wenigen Wochen im Haus Martinus angefangen. Noch wirkt der 17-jährige Junge etwas schüchtern, noch ist ihm die Situation in einem Pflegeheim für Demenzkranke eher fremd. Sein Chef hat ihn darum erst einmal mit einfachen Arbeiten betraut: Besorgungen machen, mal eine Glühbirne wechseln, dem Hausmeister in der Werkstatt zur Hand gehen.

Auch Saimir stammt wie Gjyste aus dem Kosovo und bringt seine eigene Vergangenheit mit an seinen neuen Arbeitsplatz. Wenn die alten Bewohner dem Jungen mit dem weichen Gesicht ihre Geschichten vom Krieg erzählen, dann können sie nicht ahnen, dass auch er eine Leidensgeschichte hinter sich hat: Seine Mutter starb, da war er vier Jahre alt. Sein Vater gilt seit dem Kosovo-Krieg als „vermisst“. Er starb wohl

wie so viele Kosovo-Albaner an einem unbekannten Ort, getötet von serbischen Milizen.

Saimir wuchs bei einem Onkel in Stuttgart auf, doch in der neuen Umgebung und mit der Last der eigenen Vergangenheit waren seine Chancen auf einen guten Hauptschulabschluss weitaus geringer als die gleichaltriger deutscher Mitschüler. Hätte ihm nicht eine Lehrerin zu dem neuen Ausbildungsgang geraten, Saimir wäre wohl wie viele andere als „schwer vermittelbarer Jugendlicher“ der Agentur für Arbeit zur Last gefallen. Wenn er nach einem Jahr die Prüfung schafft, hat er die Job-Garantie für zunächst ein Jahr schon in der Tasche. Damit verfügt er über Kenntnisse in der Praxis, die für viele Pflegeeinrichtungen oder Krankenhäuser ein willkommenes Anlauf sein können, ihn einzustellen.

Die Zukunftsaussichten für die bisher ausgebildeten sind jedenfalls gut: Schon im zweiten Jahr wurden alle Jugendlichen in das Beschäftigungsjahr übernommen, lediglich zwei von ihnen schlossen eine andere Ausbildung an. Zur Zeit werden vom Medizinischen Dienst der Krankenkassen alle Pflegeheime in Deutschland einer Prüfung unterzogen. Dabei wird in einer Art Tüv die Qualität der Pflege in den einzelnen Heimen untersucht, und die Ergebnisse werden später veröffentlicht. Einrichtungen, die jetzt schon Servicehelfer haben, können einer solchen Prüfung wesentlich gelassener entgehen.

Philipp Maußhardt

◆ Info: www.bosch-stiftung.de/servicehelfer



Der 17-jährige Saimir Etemaj wird in einem Alten- und Pflegeheim zur Servicekraft ausgebildet (Bild oben). Die 18-jährige Gjyste Gujani hat ihren Abschluss bereits in der Tasche und will jetzt noch eine Ausbildung als Altenpflegerin absolvieren.

Bilder: Püschner



Kornwestheim

& Kreis Ludwigsburg

Mittwoch, 30. Januar 2008

Türen öffnen für den Schritt ins Arbeitsleben

Bosch-Stiftung will jungen Menschen Perspektiven eröffnen

Kornwestheim. Ein Modellprojekt der Robert-Bosch-Stiftung bringt Hauptschüler ohne Lehrstelle in Arbeit. Auch in Kornwestheim: im Jakob-Sigle-Heim wird die 17-jährige Sylwia Jundt dank des Stiftingsprojektes zur Servicehelferin im Sozial- und Gesundheitswesen ausgebildet.

Von Susanne Mathes

In der Tagespflege des Jakob-Sigle-Heims ist Mittagessenszeit. Gewandt balanciert Sylwia Jundt die Teller um den Tisch herum, spricht lächelnd die einzelnen Patienten an und reicht ihnen die Mahlzeiten. Mit jugendlicher Unbekümmertheit erledigt sie ihre Aufgaben, geht hier beim Durchschneiden des Fleisches zur Hand, rückt dort eine Serviette zurecht.

Die 17-Jährige ist seit November in der Kornwestheimer Einrichtung des Wohlfahrtswerks im Einsatz. Sie ist eine von 22 Hauptschülerinnen und Hauptschülern, die in ein Modellprojekt aufgenommen wurden. Die Robert-Bosch-Stiftung und ein Kooperationsverbund verschiedener Träger aus der Alten-, Behinderten- und Krankenpflege haben es ins Leben gerufen: Sie bilden die Jugendlichen zu Servicehelfern im Sozial- und Gesundheitswesen aus. Die Einrichtungen bezahlen den Bruttolohn von 420 Euro, die Stiftung übernimmt die Kosten fürs Drumherum – Schulungen, Unterrichtsleitfaden, Projektkoordination, Evaluation.

Die einjährige Ausbildung soll Jugendliche, die kein besonders gutes oder überhaupt kein Abschlusszeugnis haben, für unterstützende Tätigkeiten in der Alten- und Behindertenhilfe und im Krankenhaus qualifizieren. Anschließend werden sie für ein Jahr übernommen – das soll ihnen die Sicherheit geben, das Gelernte umsetzen und erste Berufserfahrungen sammeln zu können. Außerdem, so die Hoffnung der Initiatoren, sind die jungen Leute danach besser für den

Unterstützung im Alltag

Arbeitsmarkt aufgestellt. Schließlich haben Azubis nach einer betrieblichen Ausbildung eine rund 60-prozentige Chance, übernommen zu werden, während bei einer außerbetrieblichen Ausbildung nur etwa zehn Prozent eine Stelle finden. Das Projekt ist also in mehrfacher Hinsicht ein Türöffner. Das findet auch Sigrid Nothofer, Leiterin des Jakob-Sigle-Heimes: „Der Servicehelfer kann anschließend auch eine andere Ausbildung draufsatteln, zum Beispiel als Altenpflege-

helfer. Das wäre allein mit dem Hauptschulabschluss nicht möglich.“

Die Servicehelfer werden nicht für pflegerische Tätigkeiten eingespannt, sondern unterstützen beispielsweise alte oder behinderte Menschen bei Spaziergängen, helfen bei Mahlzeiten oder Hausmeisterarbeiten, übernehmen Hol- und Bringdienste oder packen bei Hausarbeiten wie Abwaschen, Abtrocknen oder Aufräumen mit an. 70 Prozent der Ausbildung finden in der täglichen Praxis statt, ergänzt wird sie durch Unterricht zu hauswirtschaftlichen und technischen Grundlagen sowie Kommunikations- und Benimmtrainings. Die Schule findet für alle Servicehelfer – egal bei welcher Einrichtung sie untergekommen sind – zentral im Bildungszentrum des Wohlfahrtswerks statt. Intensive Einzelbetreuung und pädagogische Begleitung gehören zum Konzept. Die Ausbildung wird mit Abschlussprüfungen beendet. Deren staatliche Anerkennung prüft das Sozialministerium derzeit noch.

Nicht jeder schafft es durchzuhalten

Für die junge Ludwigsburgerin Sylwia Jundt kam das Projekt der Bosch-Stiftung wie gerufen. Sie hätte nach dem Hauptschulabschluss gern im Kindergarten angefangen, bekam aber keine Stelle. „Ich konnte mir aber auch gut vorstellen, mit alten Menschen zu arbeiten“, erzählt sie. Ihre Mutter sei selbst in einem Altenheim beschäftigt, sie habe sie dort früher manchmal besucht und erste Einblicke erhalten.

Als sie auf das Angebot der Robert-Bosch-Stiftung hingewiesen wurde, bewarb sie sich und bekam den Ausbildungsplatz in Kornwestheim. Neben der Tagespflege gehören der mobile Dienst und die vollstationäre Pflege zu den Einsatzgebieten, die sie durchläuft. Bis jetzt ist sie rundum zufrieden: „Die Mitarbeiter sind alle total nett, und die Arbeit macht mir richtig Spaß“, sagt die 17-Jährige. Anfangs sei sie zwar etwas nervös gewesen, aber inzwischen falle ihr der Umgang mit den alten Menschen leicht. Auch Sigrid Nothofer hat einen guten Eindruck: „Sie denkt mit, sieht, wo es etwas zu tun gibt und packt mit an“, sagt sie über ihre Mitarbeiterin.

Nicht alle, die im November hoffnungsfroh in das Projekt starteten, haben allerdings durchgehalten – trotz umfassender Begleitung. Vier von ursprünglich 22 Servicehelfern sind inzwischen nicht mehr beschäftigt, zum Bedauern von Projektkoordinatorin Melanie Schuster. „Unser Angebot ist eine Chance, aber zwingen kann man die jungen



Sylwia Jundt hat ihre Chance beim Schopf gepackt: Sie bewarb sich auf den Ausbildungsplatz als Servicehelferin, bekam die Stelle und arbeitet jetzt im Jakob-Sigle-Heim. Foto: Susanne Mathes

Leute natürlich nicht“, sagt sie. „Irgendwann muss man eben begreifen, dass im Arbeitsleben Dinge wie mehrfaches unentschuldigtes Fehlen einfach nicht vorkommen dürfen.“

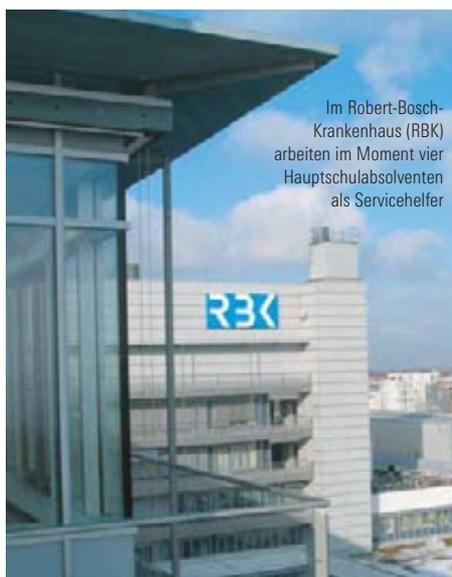
Dass die Auszubildende im Jakob-Sigle-Heim ihre Chance nicht nutzen wird, steht indes nicht zu befürchten. Sie hat Feuer

gefangen für ihr neues Betätigungsfeld. „Wenn man die alten Leute anspricht, mit ihnen bastelt oder spielt, dann freuen sie sich, dann geht es plötzlich fröhlich zu in der Gruppe“, erzählt sie. „Wenn man nichts mit ihnen macht, dann schauen sie nur stumm vor sich hin.“

Modellprojekt Servicehelfer

Service als Chance

Ausbildung bedeutet Perspektive. Um speziell schwachen Hauptschulabsolventen einen Einstieg ins Arbeitsleben zu ermöglichen, hat die Robert Bosch Stiftung ein besonderes Modellprojekt initiiert: die Qualifizierung zum Servicehelfer im Sozial- und Gesundheitswesen. Von der einjährigen Ausbildung profitieren nicht nur die Jugendlichen, sondern auch die Einrichtungen, in denen die Servicehelfer eingesetzt werden.



Im Robert-Bosch-Krankenhaus (RBK) arbeiten im Moment vier Hauptschulabsolventen als Servicehelfer



Shqipe Demiri arbeitet als Servicehelferin auf einer Privatstation



Esra Ertugrul ist in der Klinik für Geriatrische Rehabilitation im Bereich der Ergotherapie eingesetzt



Shqipe Demiri und Frank Mensah haben im Oktober 2008 ihre Ausbildung als Servicehelfer am RBK begonnen



Fotos: N. Diernich

Wer heute mit einem Hauptschulabschluss die Schule verlässt, hat auf dem Ausbildungsmarkt schlechte Karten. Das bekam auch Esra Ertugrul zu spüren. Die in Deutschland geborene Türkin stand kurz vor dem Schulabschluss noch immer ohne Ausbildungsplatz dar. Eigentlich wäre sie gerne Krankenschwester geworden oder hätte einen anderen sozialen Beruf erlernt. Aber das war mit ihrem Abschluss nicht möglich. Andere Bewerbungen verliefen im Sande. Was tun? Esra wusste nicht, wie es beruflich weitergehen beziehungsweise überhaupt anfangen sollte. Bis eines Tages ihr Lehrer in die Klasse kam und von dem Modellprojekt Servicehelfer im Sozial- und Gesundheitswesen erzählte.

Berufliche Chance für Hauptschulabsolventen

Das Modellprojekt Servicehelfer wurde von der Robert Bosch Stiftung ins Leben gerufen, um schwachen Hauptschülern, die im Jahr 2007 noch keine Lehrstelle gefunden hatten, eine berufliche Perspektive zu bieten. Zusammen mit einem Kooperationsverbund aus zehn Trägern der Alten- und Behindertenhilfe sowie der Krankenpflege (Abb. 1) wurde eine einjährige Ausbildung konzipiert, die zum 1. November 2007 begann.

Das Ziel: Die Jugendlichen sollen soziale Kompetenzen entwickeln und Fähigkeiten erwerben, die ihnen längerfristig eine Beschäftigung auf dem Arbeitsmarkt ermöglichen. Dabei geht es nicht um pflegerische Tätigkeiten, sondern beispielsweise um die Unterstützung alter oder behinderter Menschen bei Spaziergängen, um Hilfe und Anleitung bei den Mahlzeiten, um Mithilfe bei Hausmeistertätigkeiten, um Hol- und Bringdienste oder um die Unterstützung bei Hausarbeiten wie Abwaschen, Abtrocknen oder Aufräumen. Dabei werden die Servicehelfer in ganz unterschiedlichen Berei-

chen eingesetzt – von stationären Altenpflege über die Behindertenhilfe bis zum Akutkrankenhaus.

„Dass junge Menschen in unserem Land ohne qualifizierenden Bildungs- und Berufsabschluss bleiben, sie kaum Chancen auf dem Arbeitsmarkt und damit eingeschränkte Lebensperspektiven haben, fordert uns alle zum Handeln heraus“, sagt Dr. Almut Satrapa-Schill, Bereichsleiterin „Gesundheit und Humanitäre Hilfe“ an der Robert Bosch Stiftung, zum Hintergrund des Projekts. Aber auch andere Gründe sprechen für Servicehelfer: „Qualitätsverbesserung durch mehr Service, aber auch, dass hochqualifiziertes Personal nicht mehr Aufgaben zu übernehmen hat, wofür Servicekräfte viel besser qualifiziert sind.“

Esra wurde von ihrem Lehrer für das Projekt Servicehelfer vorgeschlagen. Sie nahm an einem Bewerbungsgespräch teil und hospitierte für einen Tag im Robert-Bosch-Krankenhaus (RBK) in Stuttgart, einem der Verbundpartner des Projektes. Alles lief gut, und Esra konnte am 1. November 2007 ihre Ausbildung zum Servicehelfer in der Klinik für Geriatrische Rehabilitation am RBK starten.

Hier ist sie in der Ergotherapie eingesetzt und unterstützt Patienten beim Wiedererlangen ihrer körperlichen Fähigkeiten. Sie geht mit ihnen spazieren, führt Übungen am Motomed, einem Übungsgerät ähnlich einem Heimtrainer, durch oder hilft den Ergotherapeuten bei therapeutischen Anwendungen. „Esra ersetzt keinen Therapeuten“, erläutert Dr. Petra Koczy, Therapieleitung der Klinik für Geriatrische Rehabilitation. „Sie führt leichte Übungen durch und unterstützt die Patienten bei Aufgaben, die diese sonst alleine ausführen würden. Sie motiviert und begleitet, und das kommt bei den Patienten sehr gut an.“

Ein Jahr Festanstellung nach Ausbildung garantiert

Während der Ausbildung drückte Esra weiter die Schulbank. 30 Prozent Theorie und 70 Prozent Praxis sieht die Ausbildung vor. Dabei durchlaufen die Servicehelfer im Wechsel zwei Wochen theoretischen Unterricht und vier Wochen Praxiseinsatz. An ihrem Einsatzort bleiben die Servicehelfer nicht auf sich alleine gestellt, sondern werden von Praxisanleitern vor Ort unterstützt und angeleitet.

Im Unterricht werden vor allem Grundlagen im Umgang mit alten, behinderten und kranken Menschen gelehrt, aber auch Hygienerichtlinien und Erste Hilfe. Ein Schwerpunkt liegt zudem in der Vermittlung sogenannter Soft-Skills wie kommunikative Fähigkeiten, Einfühlungsvermögen und Beziehungsgestaltung. Ein Curriculum wurde eigens für die Ausbildung entwickelt.

Nach der einjährigen Ausbildung folgt eine Abschlussprüfung, die ebenfalls theoretische und praktische Anteile umfasst. Esra meisterte diese letzte Hürde im Herbst 2008 und wurde für ein weiteres Jahr am RBK angestellt. Diese Regelung ist im Kooperationsvertrag verankert. Wenn die Servicehelfer die Abschlussprüfung bestehen, werden sie in den jeweiligen praktischen Einrichtungen für mindestens ein Jahr übernommen. Bis

Kooperationspartner des Modellprojekts „Servicehelfer im Sozial- und Gesundheitswesen“

Abb. 1

- BruderhausDiakonie, Stiftung Gustav Werner und Haus am Berg
- Caritasverband für Stuttgart e.V.
- Evangelische Heimstiftung GmbH
- Kommunalunternehmen Klinikum Augsburg
- Klinikum Stuttgart
- Marienberg e.V.
- Paul Wilhelm von Keppler-Stiftung
- Robert-Bosch-Krankenhaus GmbH
- Stiftung Evangelische Altenheimat
- Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg

03 | SCHWERPUNKT

dahin, so die Hoffnung, haben sie sich so bewährt, dass sie von den Trägern dauerhaft beschäftigt werden.

Esra macht ihre Tätigkeit in der Klinik für Geriatrische Rehabilitation viel Spaß. Die heute 19-Jährige arbeitet weiter im Bereich der Ergotherapie. Die Ergotherapeuten, aber auch die Patienten freuen sich darüber. „Esra ist lebendig und einfühlsam“, sagt ihre Praxisanleiterin Dr. Koczy. „Die Patienten haben sie sehr gerne.“



Die Servicehelferin Esra Ertugrul unterstützt eine Patientin beim Sensibilisierungsbad

Die erste Runde des Modellprojekts Servicehelfer verlief für alle Beteiligten so zufrieden stellend, dass sich alle zehn Kooperationspartner gerne zu einer zweiten Runde verpflichteten. So startete der zweite Jahrgang zum Servicehelfer am 1. Oktober 2008.

Auch im Robert-Bosch-Krankenhaus wurden zwei neue Hauptschüler eingestellt: der 18-jährige Frank Mensah aus Ghana und die 16-jährige Shqipe Demiri aus Jugoslawien. Beide sind im Akutbereich als Serviceassistenten auf einer Station für kardiologische und kardiochirurgische

Patienten profitieren von Extra-Service

Frank und Shqipe übernehmen auf der Station reine Service-dienste: Sie wechseln Handtücher, beziehen Betten bei mobilen Patienten, schauen, dass Gläser und leere Flaschen abgeräumt sind und kontrollieren die Kühlschränke in den Patientenzimmern auf abgelaufene Produkte. Sie helfen, Essen auszu-teilen, kümmern sich um Blumen und besorgen Telefonkarten für die Patienten. Nachmittags verteilen sie – nach vorheriger Absprache mit dem Pflegepersonal – Getränke und Snacks. Auch Extrawünsche können erfüllt werden, zum Beispiel wenn ein Patient eine Zeitung vom Kiosk wünscht oder er gerne vorgelesen bekommen möchte.

„Dieser Extra-Service wird von den Patienten sehr gut angenommen“, berichtet Beatrix Neumaier, Pflegerische Abteilungsleitung im Robert-Bosch-Krankenhaus und Mitglied der Steuerungsgruppe für das Projekt. „Auch bringen die beiden frischen Wind auf die Station, und die Pflegenden fühlen sich durch die Delegation von Servicetätigkeiten entlastet. Im Moment sind die Servicehelfer nur bei Privatpatienten eingesetzt, denkbar ist aber auch ein Einsatz auf Normalstationen.“

Eine zusätzlich eingestellte Servicekraft im RBK begleitet die beiden Hauptschüler in der Praxis. Sie übt mit ihnen, wie man sich verhält, wenn man ein Patientenzimmer betritt, wie man sich den Patienten vorstellt und welche allgemeinen Umgangsformen beachtet werden müssen. Die beiden neuen Servicehelfer haben sich schon innerhalb der ersten Wochen gut in das Stationsleben eingefügt. Vor allem die Patienten wissen die zusätzlichen Aufmerksamkeiten zu schätzen: „Das ist wie im Hotel hier“, lobt ein Privatpatient. „Besser könnte es gar nicht sein.“

Projekt bietet Chance, weiter zu lernen

Trotz der positiven Resonanz von allen Seiten erfordert das Projekt eine besondere Betreuung der Auszubildenden. „Viele der Jugendlichen kommen aus schwierigen sozialen Verhältnissen“, sagt Melanie Schuster die im Auftrag der Robert Bosch Stiftung das Projekt koordiniert. „Einigen fällt es schwer, einen Rhythmus zu finden, der eine regelmäßige Arbeit erst möglich macht – das heißt früh aufzustehen, pünktlich zu sein, Anforderungen einzuhalten.“ Hier seien gerade in der Anfangszeit viel Unterstützung und begleitende Gespräche erforderlich – mehr als vielleicht im „normalen“ Berufsleben möglich sind.

Die Abbruchquote des ersten Ausbildungsjahrgangs lag relativ hoch: 22 Hauptschulabsolventen begannen die Ausbildung, neun brachen ab. Die restlichen 13 blieben jedoch dabei und haben die Prüfung erfolgreich abgeschlossen. Für die, die es geschafft haben, ist die absolvierte Ausbildung ein wichtiger Einstieg ins Arbeitsleben – eine Chance, die ihnen sonst vielleicht verwehrt geblieben wäre. „Das ist auch das Hauptziel des Projektes“, fasst Melanie Schuster zusammen. „Jugendlichen, mit einem schlechten Hauptschulabschluss eine Perspektive zu eröffnen – die Chance, ins Arbeitsleben einzusteigen oder auch weiterzumachen.“

Esra hat diese Chance erfolgreich genutzt. Und sie möchte weiterlernen. „Ich würde gerne auf einer Abendschule den Realschulabschluss nachholen“, erzählt sie. „Und wenn ich das geschafft habe, möchte ich vielleicht selbst Ergotherapeutin werden.“

Weitere Informationen zum Projekt:
www.bosch-stiftung.de/servicehelfer

Anschrift der Verfasserin:
Brigitte Teigeler

Impressum

Herausgeber

Robert Bosch Stiftung GmbH
Heidehofstraße 31
70184 Stuttgart
Telefon 0711/46084-0
info@bosch-stiftung.de
www.bosch-stiftung.de

Text

Stephanie Rieder-Hintze

Bildmaterial

Seite 10, 32: Christoph Püschner
Seite 16, 20, 25: Susanne Kern
Seite 17, 19: siegel konzeption | gestaltung, Stuttgart
Seite 22, 25: Thomas Hörner
Seite 28, 31: Björn Hänsler

Quellenangaben

Seite 39: Maußhardt, Philipp: Eine Klappe, zwei Fliegen.
In: Sonntag Aktuell vom 03.01.2010, S. 5
Seite 40: Mathes, Susanne: Türen öffnen für den Schritt ins Arbeitsleben.
In: Kornwestheimer Zeitung vom 30.01.2008, o.S.
Seite 41 ff.: Teigeler, Brigitte: Modellprojekt Servicehelfer. Service als Chance.
In: Die Schwester Der Pfleger, 48. Jahrgang, 01/09, o.S.

Layout

siegel konzeption | gestaltung, Stuttgart

Copyright

Robert Bosch Stiftung GmbH, Stuttgart 2012
Alle Rechte vorbehalten
ISBN 978-3-939574-28-6

