

Stephanie Rieder-Hintze Almut Satrapa-Schill

# Systemrelevant: Der Beruf Servicehelfer – ein Modell für Deutschland

Auszug aus:

„Pflege dynamisch vorwärtsgerichtet. Aktuelle Tendenzen“

Johanne Pundt, Michael Rosentreter (Hrsg.);

Apollon Hochschulverlag, 2021





Kontakt  
Caro Ass e.V.  
c/o Dr. Almut Satrapa-Schill

[servicehelfer@caroass.de](mailto:servicehelfer@caroass.de)  
[www.caroass.de](http://www.caroass.de)

Vereinsadresse  
Caro Ass e.V.  
Steige 23  
71120 Grafenau

April 2021

**Stephanie Rieder-Hintze Almut Satrapa-Schill**

**Systemrelevant:  
Der Beruf Servicehelfer – ein  
Modell für Deutschland**

Auszug aus:

„Pflege dynamisch vorwärtsgerichtet. Aktuelle Tendenzen“

Johanne Pundt, Michael Rosentreter (Hrsg.);

Apollon Hochschulverlag, 2021



# Systemrelevant: der Beruf Servicehelfer – ein Modell für Deutschland

STEPHANIE RIEDER-HINTZE; ALMUT SATRAPA-SCHILL

Service- und Assistenzkräfte im Gesundheitswesen gelten inzwischen als notwendiger Bestandteil eines gelingenden Qualifikationsmix, der den zu versorgenden Personen und dem kompletten Personal gleichermaßen zugutekommt. Etliche Bundesländer haben sogenannte Alltagsbegleiter/-innen oder Betreuungskräfte etabliert. Zumeist dienen Kurse und Praktika als Qualifizierung für diese Tätigkeit; es wurden aber kaum „echte“ Ausbildungsberufe geschaffen. Dass dies auch anders geht, zeigt die zweijährige Berufsausbildung „Servicehelfer/-in im Sozial- und Gesundheitswesen“ aus Baden-Württemberg, die rund 200 junge Menschen erfolgreich abgeschlossen haben. Der Ausbildungsberuf startete 2007 als Modellprojekt der Robert Bosch Stiftung, erhielt 2010 die staatliche Anerkennung und wird seit 2013 vom Verein Caro Ass vorangetrieben. Für den neuen Beruf wurde ein eigenes Curriculum erarbeitet. Die Auszubildenden, von denen sich nicht wenige später in Pflegefachberufen weiterqualifizieren, überzeugen durch hohe Lernbereitschaft und personenbezogene Kompetenzen. Sie absolvieren 40 % der Zeit in schulischen Blöcken und 60 % in ihrer Praxisstelle. 30 Einrichtungsträger mit über 50 Einsatzstellen gehören zu diesem Verbund aus Kliniken, stationären Pflegeeinrichtungen und ambulanten Diensten. Menschen mit Unterstützungs- und Servicebedarf gibt es weit darüber hinaus – eine Aufgabe, die in Corona-Zeiten zusätzlich an Dringlichkeit gewinnt und für die der Servicehelferberuf Modell sein kann. Dieser Projektbericht gibt vertiefte Einblicke in das Konzept und die erfolgreiche Praxis.

## 15.1 Einleitung

Die zweijährige Ausbildung zum „Servicehelfer im Sozial- und Gesundheitswesen“ ist ein im doppelten Sinne junger Beruf: Seit dem Jahr 2007 werden junge Menschen darin ausgebildet. Sie sind zuständig für Dienstleistung, Service und Assistenz, also für Tätigkeiten, die von immer mehr Menschen aufgrund ihrer Lebenssituation und in unterschiedlichen Bereichen der gesundheitlichen und pflegerischen Versorgung

nachgefragt und benötigt werden. Als Servicehelfer<sup>1</sup> tragen sie zum gelingenden Versorgungs- und Personalmix in der Gesundheitsversorgung bei. Angeleitet von Fachkräften übernehmen Servicehelfer personen- und einrichtungsgebundene Service- und Assistenzaufgaben, auf die sie in einer zweijährigen Ausbildung vorbereitet und für die sie nach ihrer Ausbildung im Berufsalltag zuständig sein werden. Mit ihrem Einsatz sorgen sie für mehr Lebens- und Versorgungsqualität und übernehmen qualifiziert Service- und Assistenzaufgaben, die für Menschen wichtig und notwendig sind. Diese fallen in der Regel eng getakteten Zeitplänen des bisher agierenden Fachpersonals, insbesondere auch des pflegerischen, zum Opfer oder zählen nicht zu deren Aufgabengebiet. Oder weil das Verständnis für service- und assistenzorientiertes Handeln nicht vorhanden ist und sich niemand dafür zuständig fühlt. Servicehelfer entlasten Fachkräfte von Tätigkeiten, die nicht zu deren zentralen Aufgaben und deren eigentlichem Betätigungsfeld gehören. Sie ermöglichen durch ihr Wirken, dass sich Fachkräfte auf ihre speziellen Aufgaben konzentrieren können. Somit leisten Servicehelfer auch einen Beitrag zur Linderung des Fachkräftemangels. Insbesondere Pflegefachkräfte profitieren von diesem zusätzlichen Angebot im Arbeitsalltag. Der erfolgreiche Einsatz von Servicehelfern ist in jedem Setting möglich und hat nach den bisherigen Erfahrungen das Potenzial, künftig auf weitere innovative Einsatzfelder ausgedehnt zu werden.

Die Ausbildung startete 2007 als Modellprojekt der Robert Bosch Stiftung in Baden-Württemberg, erhielt dort 2010 die staatliche Anerkennung und wird seit 2013 vom Verein Caro Ass vorangetrieben. Es handelt sich um eine – zumeist von Pflegefachpersonen, aber auch von Haustechnikern und hauswirtschaftlichen Betriebsleitungen – angeleitete Tätigkeit, die als Angebot insbesondere für Jugendliche mit einem schwachen Hauptschulabschluss konzipiert wurde. Die Ausbildung vermittelt ihnen berufliche, soziale und persönliche Handlungskompetenzen (vgl. Caro Ass, 2021a).

Der steigende Bedarf an Unterstützung und Betreuung im Alter sowie für vulnerable Bevölkerungsgruppen (z. B. Menschen mit Behinderung oder schweren Erkrankungen) wird von niemandem mehr ernsthaft in Zweifel gezogen; die demografischen Veränderungen und ihre Konsequenzen sind allzu offensichtlich.

---

1 Aus Gründen der leichteren Lesbarkeit verwenden wir im Text das generische Maskulinum. Wir schließen damit ausdrücklich alle Personen (m, w, d) ein. Außerdem wird nur noch von Servicehelfern ohne den Zusatz „im Sozial- und Gesundheitswesen“ zu lesen sein.

„Aufgrund dieser Entwicklung werden in der Gesellschaft zunehmend Service-, Assistenz-, Hilfe- und Unterstützungsbedarfe sichtbar, die in der Vergangenheit zum großen Teil durch familiäre und andere informelle Systeme bedient wurden. Dabei wird sich das Dienstleistungsangebot der Servicehelfer künftig nicht nur auf die Bedarfe älterer Menschen ausrichten, sondern generationsübergreifend für alle gesellschaftlichen Gruppen erforderlich sein.“ (Robert Bosch Stiftung, 2013a, S. 20)

In nahezu allen Bundesländern wurden in den vergangenen Jahren unterschiedlichste Assistenz- und Serviceberufe im Sozial- und Gesundheitswesen etabliert (vgl. Klie/Guerra, 2006). Mit Blick auf diesen „Wildwuchs“ liefern die Servicehelfer ein überzeugendes und evaluiertes Modell für ein einheitliches und fachlich fundiertes Angebot in diesem Berufsfeld. Die Servicehelfer leisten einen essenziellen Beitrag, um Lebensqualität, soziale Teilhabe und Mobilität unterstützungsbedürftiger Menschen zu verbessern. Nicht zuletzt die Corona-Pandemie führt derzeit klar vor Augen, welche Defizite es hier zu beseitigen gilt. Vom Einsatz der Servicehelfer profitieren aber nicht nur die unterstützungsbedürftigen Personen. Es handelt sich vielmehr um eine mehrfache Win-win-Situation für

- Absolventen, die trotz schwieriger Ausgangslage den Einstieg ins Arbeitsleben schaffen,
- Arbeitgeber, die intensiv nachgefragte Leistungen neu bzw. zusätzlich anbieten können,
- Pflegefachkräfte und andere Gesundheitsfachberufe, die sich wieder auf ihre eigene Fachlichkeit konzentrieren können,
- die Gesundheitsversorgung und
- für uns als Gesellschaft insgesamt.

Die bisher in Baden-Württemberg ausgebildeten Servicehelfer zeigen eindrucksvoll, wie man neue Zielgruppen für die Gesundheits- und Sozialversorgung gewinnen und Menschen unterschiedlichster Herkunft integrieren kann (vgl. BASS Univation, 2011). Jugendliche mit ungünstigen Startchancen und bisher unbeachteten Potenzialen erhalten eine berufliche Perspektive mit eigenem Verdienst und eine Ausbildung, bei der Sozialkompetenz und Persönlichkeit entscheidend sind. Die Ausbildung weist nach, dass sich der angesprochene Personenkreis (derzeit Hauptschüler mit einem schwachen Schulabschluss) für das vorgesehene Betätigungsfeld und für Menschen mit Betreuungsbedarf sehr gut eignet. Wenn entsprechende Fördermaßnahmen, die

sie während der Schulzeit eher nicht erfahren konnten, vorgehalten werden, ist die Zielgruppe ausbildungsfähig und kann nach der Ausbildung gut in ein zukunfts-sicheres Berufsleben integriert werden. Wenn das eigens für die Servicehelfer-Ausbildung entwickelte Curriculum umgesetzt wird, das eine enge Verzahnung mit der praktischen Arbeit, eine sozialpädagogische Begleitung und eine zugewandte Betreuung am jeweiligen Einsatzort der Auszubildenden vorsieht (assistierte Ausbildung), verläuft die Ausbildung erfolgreich; die Abbrecherquote ist, wie die Auswertung der bisherigen Ausbildungsjahrgänge durch das Bildungszentrum des Wohlfahrtswerkes Baden-Württemberg zeigt, erfreulich gering (vgl. Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg, o. J.).

Die Arbeitgeber im Sozial- und Gesundheitswesen, z. B. Krankenhäuser, Pflegeheime, Einrichtungen der Behindertenhilfe und ambulante Anbieter, nehmen die Wünsche und Bedarfe ihrer Patienten, Bewohner und Kunden auf und antworten dank der Servicehelfer auf den nachgefragten Bedarf an Dienstleistung, Service und Assistenz. Zudem gelingt ihnen auf diese Weise die dringend notwendige Nachwuchsrekrutierung im eigenen Haus – vor allem für weiterführende Pflegefachberufe. Denn rund die Hälfte der bisher ausgebildeten Servicehelfer – das zeigen die bisherigen Verläufe – entscheidet sich nach erfolgreichem Abschluss für zusätzliche Qualifikationen und Ausbildungen, und dies insbesondere in der Pflege (vgl. BASS Univation, 2011). Somit erschließt die Ausbildung zusätzlich dringend benötigte Personalressourcen für die Gesundheitsversorgung.

## 15.2 Grundlagen

Die Idee, Servicehelfer für das Sozial- und das Gesundheitswesen auszubilden und sie in Einrichtungen des Gesundheitswesens einzusetzen, entstand 2005 in der Robert Bosch Stiftung. Sie basiert auf Erkenntnissen, die die Stiftung aus ihrer langjährigen Förderung in den Bereichen „Offene Jugendarbeit“ und „Gesundheitspflege“ gewonnen hatte. Eine zentrale Begründung für das Förderengagement lautete, jungen Menschen, die aufgrund schwieriger familiärer, wirtschaftlicher und sozialer Verhältnisse oder aufgrund ihrer nicht deutschen Herkunft nur einen mäßigen Hauptschulabschluss geschafft haben, eine Berufsausbildung und damit den Zugang zu einem zukunftssicheren Arbeitsplatz zu ermöglichen. Der zweite wichtige Grund lag in der Absicht, durch mehr Service und Assistenz, also durch den zusätzlichen Einsatz von



Servicehelfern, die Lebens- und Versorgungsqualität von Menschen in Einrichtungen des Gesundheits- und Sozialwesens, insbesondere in Krankenhäusern, unterschiedlichen Wohn- und Betreuungsformen der Altenpflege sowie in der Behindertenhilfe zu verbessern.

Für die Initiatoren waren folgende Aspekte leitend:

„einerseits der Ansatz der Chancengerechtigkeit im Bildungs- und Beschäftigungssystem und andererseits die Bedeutung von niedrigschwelligen Unterstützungsangeboten im Gesundheits- und Sozialsystem“ (Robert Bosch Stiftung, 2013a, S. 21).

Die Aktivitäten der Stiftung waren mit der Erwartung verbunden, dass alle am Modell Beteiligten – Auszubildende, Patienten und Bewohner, Einrichtungen sowie ganz allgemein die Gesellschaft – davon profitieren und sich der Einsatz zudem als kosteneinsparend erweisen würde. Das mit der Prozess- und Ergebnisevaluierung beauftragte Univation-Institut für Evaluation in Köln konnte in seiner abschließenden Bewertung bestätigen, dass die zu Beginn des Modells geäußerten Erwartungen erfüllt werden konnten (vgl. BASS Univation, 2011).

### 15.2.1 Modell

Die Erwartungen an das Stuttgarter Modell des Berufs Servicehelfer und seine positiven Wirkungen waren groß. Sie bezogen sich auf

- die integrative Wirkung des Ausbildungs- und Arbeitsplatzangebotes auf die Jugendlichen, die bisher eher darunter litten, nicht „gebraucht“ zu werden,
- die Annahme, dass zwei Drittel der Jugendlichen die Ausbildung mit Erfolg beenden, auf dem ersten Arbeitsmarkt Fuß fassen und damit eine beruflich abgesicherte Zukunft erreichen würden,
- das Miteinander- und Voneinander-Lernen junger Menschen unterschiedlicher kultureller, religiöser und nationaler Herkunft,
- die Begegnungen zwischen den Generationen im Berufsalltag,
- eine höhere Versorgungs- und Lebensqualität durch den Einsatz der für Service und Assistenz ausgebildeten Kräfte,
- den zu erwartenden Imagegewinn für die beteiligten Einrichtungen, weil diese durch zusätzlich eingesetzte Servicehelfer eine bessere Versorgungsqualität

anbieten und sie sich zudem als sozial verantwortliche und solidarisch handelnde Arbeitgeber erweisen können,

- die Gewinnung von bisher nicht für das Gesundheits- und Sozialwesen tätigen Zielgruppen, die nun dazu beitragen, den immer größer werdenden Versorgungsbedarf hilfe- und pflegebedürftiger Menschen zu bewältigen,
- den Beitrag der Servicehelfer für die Professionalisierung der Gesundheitsfachberufe, insbesondere der Pflege, indem sie diese von ausbildungs- und beruflfremden Tätigkeiten entlasten,
- die Bereicherung für den Versorgungs- und Personalmix in den Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen,
- das Potenzial, dass Servicehelfer bei entsprechender Weiterbildung auch im ambulanten, häuslichen und für Aufgaben aus dem Care-Bereich eingesetzt werden können,
- die Entlastung staatlicher Unterstützungssysteme und die Vermeidung von Hartz IV und Sozialhilfe durch die sofort nach dem Schulabschluss aufgenommene reguläre Berufsausbildung mit anschließender Beschäftigung auf dem ersten Arbeitsmarkt.

Alle diese Annahmen und Erwartungen wurden im Rahmen des Modells eingelöst und im Rahmen der Evaluierung bestätigt (vgl. BASS Univation, 2011). Die „schulmüden“ Jugendlichen erwiesen sich als ausbildungs- und berufsfähig. Mit ihrer natürlichen Art sind sie zu einer gern gesehenen neuen Berufsgruppe in den Einrichtungen geworden. Ganz besondere Stärken zeigen sie in der Betreuung und Versorgung dementiell erkrankter Menschen. Zudem zeigt sich in den Bewerbungsrunden der letzten Jahre die erfreuliche Tendenz, dass auch junge Erwachsene sowie Menschen über 40 Jahre die Ausbildung zum Servicehelfer aufnehmen wollen.

Damit das von der Stiftung initiierte und konzipierte Vorhaben umgesetzt und zu einem geförderten Modell werden konnte, mussten Partner gefunden werden, die sich auf das Vorhaben einließen und bereit waren, sich an seiner Erprobung, Bewertung, Weiterentwicklung und Verstetigung zu beteiligen. Es mussten ein Ausbildungszentrum mit geeigneten Dozenten geplant sowie Träger und Einrichtungen gewonnen werden, die bereit waren, die Ausbildung in Theorie und Praxis anzubieten. Dies hieß u. a., Praxisanleiter freizustellen, die geeignet und willens waren,

die Auszubildenden an die Hand zu nehmen und ihnen während der praktischen Ausbildung in den Einrichtungen zur Seite zu stehen. Es bedeutete aber auch die Bereitschaft, ihnen nach erfolgreichem Ausbildungsabschluss einen Arbeitsvertrag zu geben. Seit 2007 wird der zweijährige Ausbildungskurs angeboten. Einschließlich des aktuellen Jahrgangs haben bisher 205 Servicehelfer die Ausbildung mit Erfolg abgeschlossen. Interne Auswertungen des Bildungszentrums im Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg, die den weiteren Berufsweg unmittelbar nach Abschluss der Ausbildung erfassen, zeigen, dass etwa die Hälfte von ihnen im nächsten Schritt eine Alten- oder Krankenpflege(helfer)ausbildung anschließt (vgl. Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg, o. J.). Die Ausbildung leistet somit auch einen Beitrag, den Fachkräftemangel zu lindern – ein erfreulicher Nebeneffekt des Vorhabens, der zu Beginn nicht erwartet werden konnte.

Um das Modell zu realisieren und zu einem Erfolg zu machen, haben sich zwei Maßnahmen der Stiftung als essenziell erwiesen: die Einberufung einer Curriculumsgruppe und die Etablierung einer Steuerungsgruppe. Die Curriculumsgruppe hatte die Aufgabe, ein eigens auf die Zielgruppe ausgerichtetes Curriculum neu zu entwickeln, das ein geeignetes Verhältnis von Theorie- und Praxisvermittlung, assistiertem Lernen und eine sozialpädagogische Begleitung vorsieht, sowie geeignetes Lehr- und Lernmaterial zu erarbeiten. Das Curriculum hatte den Anspruch zu erfüllen, die jungen Menschen breit auszubilden, sodass sie nach ihrer Ausbildung je nach Bedarf der Praxisstelle und entsprechend ihrer individuellen Neigungen sowohl für personennahe Assistenz- und Dienstleistungsaufgaben als auch in hauswirtschaftlichen, haustechnischen und administrativen Einsatzfeldern als Servicekräfte eingesetzt werden können.

### 15.2.2 Regelangebot

Als besonders wichtig und zielführend für den Erfolg hat sich die sog. Steuerungsgruppe erwiesen, die das Vorhaben während der mehrjährigen Modellphase eng begleitete, bewertete und aufkommende Fragen und Probleme fortlaufend klärte. Die Steuerungsgruppe trug in erheblichem Maße dazu bei, dass das Modell nach Auslaufen der Stiftungsförderung 2013 als Regelangebot fortgeführt werden konnte, finanziert von den Ausbildungsbetrieben und aus Mitteln der öffentlichen Hand, versehen mit der staatlichen Anerkennung des Berufsabschlusses „Servicehelfer“ in

Baden-Württemberg unter dem Dach der Ausbildungs- und Prüfungsverordnung für Alltagsbetreuer des Landes Baden-Württemberg. Die Zusammensetzung der Steuerungsgruppe war so gewählt, dass Träger und Einrichtungen, das mit der schulischen Ausbildung betraute Bildungszentrum des Wohlfahrtswerks für Baden-Württemberg, Vertreter der Curriculumsguppe und der Hochschulen, Lehrkräfte aus Hauptschulen sowie die beiden zuständigen Landesministerien Baden-Württemberg (Sozial- und Kultusressort) vertreten waren. Die Aufgaben der regelmäßig tagenden Steuerungsgruppe waren vielfältig. Neben der fortlaufenden und engen Begleitung des Modells klärte und regelte sie u. a. folgende Aspekte:

- das zielgruppengerechte Anwerbe- und Auswahlverfahren in enger Kooperation mit den örtlichen Hauptschulen, das Assessmentverfahren sowie Schnupperhospitationen in den jeweils gewünschten Praxiseinrichtungen
- Maßnahmen, die zur Wertschätzung der Zielgruppe beitrugen und eine zum Teil enge Begleitung einzelner Auszubildender
- die Zusammenarbeit mit Hauptschulen
- die Anwerbung von Ausbildungsträgern
- die Schärfung und Beschreibung des neuen Berufsbildes (Definition von Service, Assistenz, Dienstleistung, Festlegung der Qualitätskriterien, Begründung, dass es nicht um „Billigpflege“ geht)
- die Beschreibung unterschiedlicher Einsatzfelder für Servicehelfer
- die Anforderungen an das Curriculum, Festlegung einer adäquaten Kursgröße, den Unterrichtsaufbau und das Prüfungsverfahren in Abstimmung mit den einschlägigen Landesministerien und Regierungspräsidien
- die Regulierung der Zusammenarbeit zwischen Bildungszentrum und den Praxis-Ausbildungsstätten
- Fragen der Anerkennung des Ausbildungsabschlusses beim Übergang z. B. in eine Pflegeausbildung
- Gewinnung von qualifiziertem Lehrpersonal und einer geeigneten Kursleitung, Qualifizierung von Dozenten und Praxisanleitern
- Klärung der Anforderungen an die praktischen Ausbildungs- und Arbeitsstätten und deren Personalmanagement

- Kalkulation der Ausbildungskosten und deren Finanzierung
- sukzessive Überleitung des geförderten Projekts in die Regelfinanzierung
- Festlegung der Höhe der Ausbildungsvergütung und des Gehaltsniveaus für Servicehelfer unter Berücksichtigung des jeweiligen Tarifgefüges, der Vermeidung prekärer Arbeitsverhältnisse, der Wertschätzung ihres Tuns und der Klärung, was die Versorgung hilfsbedürftiger Menschen der Gesellschaft wert sein sollte
- Vertragsgestaltungen
- Auswahl und Beauftragung des Evaluators und Festlegung der Evaluierungsfragen
- Transfer bzw. Implementierung des Vorhabens in andere Raumschaften Baden-Württembergs und über die Landesgrenzen hinaus
- Marketingmaßnahmen und begleitende Öffentlichkeitsarbeit

Inzwischen ist die Ausbildung im Großraum Stuttgart gut etabliert. Die Modellphase und damit die Förderung durch die Robert Bosch Stiftung wurde 2013 beendet mit der Abschlussevaluation, der Veröffentlichung von Projektpublikationen sowie mit der Vorlage des in der Praxis mehrfach erprobten Curriculums, von Materialien, Erfahrungsberichten und Anleitungen zur Übertragung des Vorhabens in andere Regionen. Mit der Gewissheit, dass die Ausbildung verstetigt und finanziell abgesichert ist, konnte sich die Robert Bosch Stiftung aus dem von ihr begonnenen Modell, das nun zur Regel geworden war, vollkommen zurückziehen.

### 15.2.3 Der Verein Caro Ass e. V.

2013 gründeten am Modell beteiligte Personen und Institutionen den Verein Caro Ass e. V. (von cara assistente), der die Servicehelfer-Ausbildung und die intendierten Absichten weiterträgt. Der Verein sorgt für die inhaltliche Weiterentwicklung des Ausbildungsangebotes. Er wirbt für die Ausbildung und den Einsatz von Servicehelfern und bietet Beratung und Partnerschaft für Schulstandorte, Einrichtungsträger und potenzielle Anbieter im ambulanten, kommunalen und häuslichen Bereich.

Caro Ass fördert einzelne Auszubildende durch Sachstipendien und wirbt für die Ausweitung des Ausbildungsangebots auf weitere Ziel- und Altersgruppen. Dies ist bereits in erfreulichem Maße gelungen, denn die Zahl älterer Bewerber steigt. An-

gesichts der künftig weiter sinkenden Zahl junger Menschen ist dies eine wertvolle demografische Komponente. Zudem verfolgt Caro Ass gesellschaftliche und berufspolitische Aktivitäten zur generellen Förderung von Assistenzberufen im Sozial- und Gesundheitswesen. Auf diese Weise setzt der Verein wichtige Impulse für tragfähige Konzepte zur Gestaltung des Gesundheitswesens der Gegenwart und Zukunft.

Die ehrenamtlich getragene Arbeit von Caro Ass konzentriert sich auf zwei Schwerpunkte: die inhaltliche Weiterentwicklung der Ausbildung und die Werbung für eine bundesweite Verbreitung des Servicehelfervorhabens durch Kontaktpflege zu und persönliche Ansprache von Stakeholdern und Entscheidungsträgern sowie potenzieller Träger. Veranstaltungen, Medienaktivitäten im Internet und zahlreiche Artikel in Fachpublikationen informieren über die gelingende Praxis und ihre Protagonisten. Im Sommer 2021 wird eine umfangreiche, von Caro Ass herausgegebene Publikation mit dem Titel „Assistenz in der Gesundheitsversorgung“ erscheinen, die sich maßgeblich auf das in der Praxis bewährte Curriculum der Ausbildung zum Servicehelfer stützt (vgl. Caro Ass, 2021b).

## 15.3 Praxis

Die Implementierung der theoretischen Annahmen und konzeptionellen Überlegungen mussten in die berufliche und schulische Praxis überführt werden und dort erfolgreich bestehen.

### 15.3.1 Zielgruppe und Rekrutierung

Als Zielgruppe wurden Jugendliche bzw. junge Erwachsene definiert, die beim Zugang zum Ausbildungs- und Arbeitsmarkt benachteiligt sind und sich daher schwer tun, den Einstieg in ein geregeltes Arbeitsleben zu finden. Nach einem schwachen Hauptschulabschluss durchlaufen sie üblicherweise diverse Weiterbildungs- und Qualifizierungsangebote. Eine solche Bildungsodyssee verschlechtert allerdings ihre Chance auf einen erfolgreichen Einstieg ins Arbeitsleben meist mehr, als dass sie diesen zeitnah herbeiführt. Zudem bleiben vorhandene Potenziale wie Sozialkompetenz oder Empathie, also die so wichtigen Soft Skills, unbeachtet und liegen brach.

Für die Startschwierigkeiten der Jugendlichen gibt es oft Ursachen in ihrem persönlichen Umfeld, z. B. schwierige Familienverhältnisse, bildungsferne Elternhäuser oder ein Migrationshintergrund, der sprachliche und soziale Einschränkungen mit

sich bringt. Aber auch mangelnde individuelle Förderung während der Schulzeit sowie die fehlende eigene Motivation und Lernbereitschaft spielen durchaus eine Rolle. „Schule fand ich nicht so toll und mein Abschluss war es auch nicht“, beschreibt eine später sehr erfolgreiche Servicehelferin ihre damalige Situation. Ein anderer Absolvent nannte sich in Erinnerung an seine Schulzeit einen „Lernmuffel“.

Für eine positive Bewerberlage mit ausreichenden Auswahlmöglichkeiten ist es notwendig, auf unterschiedlichen Ebenen zu werben, um potenzielle Kandidaten gezielt ausfindig und darauf aufmerksam machen zu können. Schon früh hat der Verein Caro Ass daher entschieden, den Informationsflyer zur Ausbildung in zwei Fassungen aufzulegen. Erstens in einfacher, jugendgemäßer Sprache samt Originalzitat von Absolventen, um ihn so direkt bei der Zielgruppe streuen zu können. Und zweitens ein textlich und inhaltlich deutlich umfangreicheres Dokument als aussagekräftiges Material für die Informations- und Lobbyarbeit.

Eine entscheidende Mittlerrolle für den Rekrutierungsprozess spielen erwachsene Multiplikatoren, die die Ausbildung kennen und von ihr überzeugt sind. Hierbei handelt es sich um Lehrkräfte, Schulsozialarbeiter, Berufseinstiegsbegleiter der Bundesagentur für Arbeit, Mitarbeiter von Jugendeinrichtungen usw. Sie geben den infrage kommenden Jugendlichen bereits vor dem (Haupt-)Schulabschluss entsprechende Hinweise und motivieren und unterstützen sie, sich zu bewerben. Als erfolgreiches Instrument der Rekrutierung haben sich zudem Auftritte aktiver und ehemaliger Auszubildender erwiesen, etwa in Schulen. Sie sind näher dran an den Jugendlichen, sprechen über persönliche Erfahrungen und können mit ihrer eigenen Geschichte Mut machen. Viele Jugendliche trauen sich anfangs aufgrund fehlender Erfolgserlebnisse in ihrer bisherigen Lern- und Bildungsbiografie wenig zu und fühlen sich mit der aus ihrer Sicht schwierigen Berufsauswahl überfordert. Diese Hürde der hemmenden Selbstwahrnehmung muss überwunden werden und ist in keiner Weise ein Hinderungsgrund für eine erfolgreiche Ausbildung zum Servicehelfer, denn die vermeintlichen Schwächen und die bisherigen Brüche wandeln sich bei nahezu allen Servicehelfern während der Ausbildung in Stärken um.

Authentizität und Kontaktfreude als personenorientierte Fähigkeiten werden in Kombination mit dem erworbenen beruflichen Fachwissen zu wertvollen Kompetenzen in den menschnahen Bereichen Service und Assistenz. Dies beweist sich in allen Settings, in denen Servicehelfer seit 2007 zum Einsatz kommen, so auch im Universitätsklinikum Tübingen, das eine eigene Abteilung für alle Servicemitarbei-

tenden des Hauses führt. Der frühere Leiter hat die Ausbildung von Anfang an unterstützt und engagiert sich bis heute auch als Dozent in der schulischen Ausbildung. Er schätzt die Servicehelfer trotz des manchmal am Anfang teilweise hohen Unterstützungsaufwandes als wertvolle Fachkräfte und begleitete die jungen Leute vom Bewerbungsgespräch bis zum Abschluss: „Es sind tolle Erfolgsgeschichten, die ich in der Entwicklung eines jungen Mannes oder einer jungen Frau erlebe. Am Anfang sehe ich hängende Schultern und kaum Selbstvertrauen; nach zwei Jahren dann stattdessen selbstbewusste Fachkräfte.“ (Egeler, 2018, zit. n. Rieder-Hintze, 2018a, S. 68).

Gleichzeitig wies der frühere Leiter darauf hin, dass klare Kriterien für die Auswahl wichtig sind: „Alle Bewerber kommen zu einer kurzen Hospitanz. Da sehe ich sofort, ob es passt“, erklärte er. Entscheidend sei vor allem die grundsätzliche Einstellung. „Pünktlich, zuverlässig und freundlich zu sein, gehört zu den wichtigsten Eigenschaften, die wir brauchen. Dann Disziplin und Teamfähigkeit.“ (Egeler, 2018, zit. n. Rieder-Hintze, 2018a) Für den Leiter der Caritas-Altenpflegeeinrichtung Haus Adam Müller-Guttenbrunn in Stuttgart, der seit über zehn Jahren Servicehelfer-Ausbildungsplätze anbietet, sind es: „Zuverlässigkeit, Arbeitsfleiß und Freundlichkeit“ (Treiber, 2018, zit. n. Rieder-Hintze, 2018b, S. 25).

### 15.3.2 Einsatzfelder

Die vollständige Berufsbezeichnung „Servicehelfer/-in im Sozial- und Gesundheitswesen“ deutet bereits an, dass die Einsatzfelder flexibel und breit angelegt sind und somit den individuellen Interessen und Talenten des Einzelnen entgegenkommen, aber auch der Vielfalt der Aufgaben im Gesundheits- und Sozialwesen gerecht werden. Gemeinsam ist allen Tätigkeiten immer ein direkter Bezug zum Menschen (mit Unterstützungsbedarf) und dessen Lebenswelt. Der Caritas-Einrichtungsleiter beschreibt es so: „Wir machen gute Erfahrungen mit Servicehelfern in unseren Hausgemeinschaften. Die jungen Leute bringen einen frischen Blick mit. Sie sind nah dran an den Bewohnern und haben Zeit für sie. Sie sind sicht- und ansprechbar, wenn sie ihre Aufgaben erledigen.“ (Treiber, 2018, zit. n. Rieder Hintze, 2018b, S. 25).

Mehrere Bereiche für den Einsatz von Servicehelfern können unterschieden werden. Sie assistieren bei haushaltsnahen Dienstleistungen, in der Betreuung, in der Verwaltung von Einrichtungen sowie bei Hausmeistertätigkeiten. Der Gesetzgeber hat Grundlagen dafür geschaffen, dass sich für Servicehelfer nicht nur vielfältige Ein-



satzfelder in stationären Einrichtungen, sondern auch außerhalb eröffnen, vor allem bei haushaltsnahen Dienstleistungen oder bei der Alltagsbewältigung und -gestaltung. Grundsätzlich bezieht sich das Kompetenzprofil der Servicehelfer auf einen personenbezogenen modernen Dienstleistungsberuf, der Angehörige der Gesundheitsfachberufe – insbesondere Pflegefachkräfte – entlastet und ihnen ermöglicht, sich auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren zu können.

Um einen Eindruck von der Bandbreite der Aufgaben zu vermitteln, sei an dieser Stelle beispielhaft eine kleine Auswahl typischer Dienste genannt, die von Servicehelfern erledigt werden. Dazu gehören (vgl. Caro Ass e. V., 2016):

- Tische eindecken, Essen bestellen und verteilen, einfache Speisen vorbereiten, individuelle Hilfestellung bei der Nahrungsaufnahme geben, Pflegekraft über ungewöhnliche Ess- und Trinkmengen informieren, Getränke verteilen und Leergut abholen, für Ordnung in Zimmern und Aufenthaltsräumen sorgen, Stations- bzw. Wohnbereichsküche sauber halten, Bettenaufbereitung unterstützen
- Wünsche der Patienten/Bewohner aktiv erfragen, „Small Talk“ pflegen, Botengänge für Patienten/Bewohner und Pflegepersonal, Patienten/Bewohner zu Terminen begleiten, mit ihnen Spaziergänge machen, Aktivierungsangebote für Einzelne oder in Kleingruppen, vorlesen, Menschen mit Demenz besonders im Blick haben und ansprechen
- Aktenablage und -archivierung, Eingabe statistischer Daten, Telefondienste, Pflegehilfsmittel, Hygieneprodukte, Putzmittel kontrollieren, bestellen und einräumen, kleine Reparaturen ausführen, Rollstuhl- und Rollator-Check, Wäschetransporte

Viele dieser Tätigkeiten, insbesondere in stationären Pflegeeinrichtungen und in Krankenhäusern, tragen maßgeblich dazu bei, die pflegerischen Fachkräfte zu entlasten. Der Pflegedirektor des Uniklinikums Tübingen erklärte: „Wir holen junge Menschen in unsere hochkomplexe Krankenhauswelt, und sie leisten hier wertvolle Unterstützung. Dies steigert die Zufriedenheit der Patienten wie der Angehörigen. Unsere Pflegekräfte hätten die Servicehelfer am liebsten rund um die Uhr auf Station.“ (Tischler, 2018, zit. n. Rieder-Hintze, 2018a, S. 67) Die Steigerung der Arbeitszufriedenheit bei den anderen Berufsgruppen, insbesondere aus der Pflege, durch die Anwesenheit und Zusammenarbeit mit den Servicehelfern lässt sich in nahezu allen

Einsatzfeldern feststellen. Allerdings ist in der Praxis ausdrücklich darauf zu achten, dass die Tätigkeiten der Servicehelfer nicht den pflegerischen Handlungsfeldern zugeordnet werden: „Es gilt also, den Berufskern der Servicehelfer von dem der genuine und professionellen Pflege zu trennen und diese Bereiche deutlich voneinander zu unterscheiden.“ (Robert Bosch Stiftung, 2013a, S. 40)

Die Konkretisierung und Ausdifferenzierung der Aufgaben hängt vom jeweiligen Einsatzort ab. Eine vor allem auf Mahlzeitservice und Hauswirtschaft konzentrierte Arbeit wie am Universitätsklinikum in Tübingen ist anders gestaltet als etwa das Einsatzspektrum der Servicehelfer in der Klinik für Geriatrische Rehabilitation am Robert-Bosch-Krankenhaus in Stuttgart. Die dortige Therapieleiterin setzt ihre „Serviceassistenten“ für die Aufgabe ein, „rund 100 Reha-Patienten jeden Tag sprichwörtlich zu bewegen und sie pünktlich, zuverlässig und sicher zu ihren jeweils 30-minütigen Therapieterminen zu bringen“ (Koczy, 2020, zit. n. Rieder-Hintze, 2020). Dies sei „eine komplexe und anspruchsvolle Tätigkeit“, erklärt sie. Denn neben dem reinen „Transport“ gehe es auch darum, den Patienten Hilfestellung zu leisten, Sicherheit zu vermitteln, ggf. auftretende Probleme zu erkennen und die Therapeuten zu entlasten. So bereiten die Serviceassistenten beispielsweise Geräte entsprechend dem Therapieplan bereits passend vor und die therapeutische Fachkraft kann direkt mit der Behandlung starten. Die Therapieleiterin betont jedoch ausdrücklich: „Wir ersetzen keinen einzigen Therapeuten durch einen Servicehelfer, sondern wir schaffen durch sie einen erheblichen Mehrwert, der den Patienten unmittelbar zugutekommt und der das Fachpersonal entlastet.“ (Koczy, 2020, zit. n. Rieder-Hintze, 2020, S. 8)

Auch in der ambulanten Quartiersarbeit können Servicehelfer einen wichtigen Beitrag zu einem erfolgreichen Personalmix leisten. Damit entlasten bzw. ergänzen sie die Pflegefachkräfte in ihrer Arbeit, wie ein Beispiel aus Stuttgart-Giebel zeigt. Eine Servicehelferin unterstützt dort als hauswirtschaftliche Fachkraft zahlreiche Senioren regelmäßig in ihren Wohnungen. Es ginge dabei aber nicht nur ums Putzen oder Aufräumen, sondern um weit mehr, macht sie deutlich: „Ich merke in den Stunden meiner Anwesenheit, wenn es einem Kunden nicht gut geht.“ Etwa, weil eine Person länger nicht die Wohnung verlassen hat oder Nahrungsmittel im Kühlschrank verdorben sind. Dann funktioniere direkt der „kurze Draht“ zur Kollegin, die für die ambulante Pflege zuständig ist – eine schnelle und adäquate Reaktion zum Wohle der unterstützungsbedürftigen Person (Pedrone, 2019, zit. n. Rieder-Hintze, 2019a, S. 42).

Welche innovativen und neuen Einsatzfelder darüber hinaus denkbar sind, illustriert der „digitale Servicehelfer“. Ein ehemaliger Abteilungsleiter für Forschung und Entwicklung im Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg erklärt: „Wir erproben ein neues Einsatzfeld, das den Servicehelfern berufliche Perspektiven ermöglicht, und haben eine Stelle für den ersten ‚digitalen Servicehelfer‘ innerhalb eines mehrjährigen Projekts geschaffen.“ (Senne, 2019, zit. n. Rieder-Hintze, 2019b, S. 38) Das vom Bundesministerium für Bildung und Forschung geförderte Vorhaben setzt auf soziale und digitale Teilhabe durch ein Servicenetz, um auf diese Weise die Medienkompetenzen von Senioren zu entwickeln. Der „digitale Servicehelfer“ war vorher bereits mehrere Jahre als Servicehelfer in einer Klinik tätig und unterstützt in diesem Projekt nun bei der digitalen Grundausbildung, bei der Einrichtung und Wartung von Tablets und bei Informationsveranstaltungen. Er bietet Technikprechstunden, ein Internet-Café und Hausbesuche für Senioren an. „Vor allem helfe ich ihnen dabei, ihre Unsicherheit und die Angst vor der Technik zu verlieren“, erklärt er (Brahimi, 2019, zit. n. Rieder-Hintze, 2019b, S. 38).

### 15.3.3 Curriculum

Die schulischen Ausbildungsphasen der Servicehelfer zeichnen sich durch eine enge Verzahnung mit der Praxis am Einsatzort sowie durch eine eingebundene berufs- und sozialpädagogische Begleitung aus. Der schulische Anteil macht rund 40 % der zweijährigen Ausbildungszeit aus und beruht auf dem eigens entwickelten Curriculum (vgl. Robert Bosch Stiftung, 2008). Es geht darum, die Jugendlichen auf die Anforderungen ihrer unterschiedlichen Arbeitsstellen adäquat vorzubereiten und ihnen gleichzeitig ein breites fachliches Fundament in Service und Assistenz zu vermitteln, das die Auszubildenden im Lernprozess jedoch nicht überfordern darf. Seit dem Start des ersten Jahrgangs 2007 werden Servicehelfer nach diesem Curriculum erfolgreich ausgebildet.

Die praktische Arbeit dominiert zwar die zweijährige Ausbildungszeit, doch sie muss durch die schulischen Inhalte fundiert sein. Zudem hat sie das Ziel, den Auszubildenden potenzielle weitere Betätigungsfelder oder bei entsprechendem Interesse auch Anschlussqualifikationen zu ermöglichen. Der Unterricht findet für einen kompletten Jahrgang gemeinsam hauptsächlich im ersten Ausbildungsjahr statt und wird blockweise am Bildungszentrum des Wohlfahrtswerks für Baden-Württemberg

in Stuttgart durchgeführt (vgl. Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg, o. J.). An diesem zentralen Ort kommen die Jugendlichen aus einem Radius von bis zu 50 km Entfernung zusammen.

Die schulische Ausbildung besteht aus zwölf Präsenzblöcken, die in Module untergliedert sind. Diese den Blöcken zugeordneten Module folgen einem fächer-integrativen und kompetenzorientierten Ansatz und münden in entsprechende Prüfungen. Die Blöcke umfassen, je nach Umfang der Inhalte, zwischen 40 und 120 schulische Präsenzstunden. Im Einzelnen handelt es sich um folgende Themen (vgl. Robert Bosch Stiftung, 2008):

- Einblicke in das Berufsbild sowie die Berufs- und Handlungsfelder erhalten
- Mahlzeiten service- und bedürfnisorientiert gestalten
- Begegnungen mit der Zielgruppe aktiv gestalten
- Lebensräume erfassen und gestalten
- Lebenswelten wahrnehmen und mitgestalten
- Räumlichkeiten und Umfeld zielgruppen- und serviceorientiert gestalten
- Im Handlungsfeld zielorientiert und sicher agieren
- Soziale Kompetenzen und die eigene Persönlichkeit für das berufliche Handeln stärken
- Abschiedskulturen in den kooperierenden Handlungsfeldern respektvoll begegnen
- Beschäftigung und Bewegung im beruflichen Alltag gestalten und unterstützen
- In einem bislang unbekanntem Handlungsfeld sicher agieren
- In der neuen Rolle als Servicehelfer selbstbewusst auftreten

Das Curriculum wurde so entwickelt, dass eine Einordnung in den europäischen und nationalen Qualifikationsrahmen (EQR und NQR) erfolgen konnte. Diese Einpassung ist nicht zuletzt ein wichtiges Kriterium im Hinblick auf die Anschlussfähigkeit der Servicehelfer-Ausbildung. Mittlerweile wurde das Curriculum um zwei Weiterbildungsmodule ergänzt, um die zweijährig ausgebildeten Servicehelfer anschließend für den ambulanten Einsatz vorzubereiten oder um sie für den Bereich Hygiene noch umfassender zu qualifizieren.

### 15.3.4 Praxisanleiter

Bei der Arbeit der Servicehelfer handelt es sich per Definition um eine angeleitete berufliche Tätigkeit. Konsequenterweise hat jeder Servicehelfer vor Ort in der Arbeitsstelle einen Praxisanleiter als direkten Ansprechpartner. Oft sind dies Pflegefachkräfte, es können aber genauso Therapeuten (Rehaklinik) oder Mitarbeiter aus Hauswirtschaft oder Sozialdienst sein, jeweils abhängig vom Einsatzfeld der Servicehelfer. Diese Personen kennen und schätzen die Ausbildung und spielen aufgrund ihrer Erfahrung eine zentrale Rolle für die erfolgreiche Umsetzung. Sie sind nah dran an den Auszubildenden, wirken als Vertrauensperson, zeigen aber bei Bedarf auch Grenzen auf, sodass möglichen Problemen frühzeitig begegnet werden kann.

In Tübingen z. B. bekommt jeder Auszubildende einen „Buddy“ aus der Reihe der erfahrenen Servicekräfte zur Seite gestellt (Rieder-Hintze, 2018a, S. 68). Auch dies kann nicht immer verhindern, dass einzelne Servicehelfer ihre Ausbildung in Tübingen oder an einer anderen Arbeitsstelle der seit 2007 beteiligten 30 Einrichtungsträger mit insgesamt 54 verschiedenen Ausbildungsstätten abbrechen oder ihnen aufgrund mangelnder Leistung bzw. Disziplin sogar gekündigt werden muss. Familiäre Probleme, Überforderung im Schulbetrieb oder in der Praxis sowie fehlender Einsatzwille sind mögliche Gründe dafür. Um solche für alle Beteiligten unangenehmen Situationen zu verhindern, wurde bereits frühzeitig eine sozialpädagogische Betreuung in die Ausbildung integriert. Sie stärkt die Jugendlichen und hilft dabei, bei einer kritischen Entwicklung frühzeitig gegenzusteuern.

Trotz des für einzelne Servicehelfer aufzubringenden zusätzlichen Aufwandes stehen die Arbeitgeber konsequent hinter der Ausbildung. Dies bestätigt die Leiterin des Sozialdienstes in der Else-Heydlauf-Stiftung in Stuttgart. Sie bietet jährlich fünf bis sechs Ausbildungsplätze an. Gleichwohl betont auch sie die Notwendigkeit, die Jugendlichen sorgfältig auszuwählen, zur Probe arbeiten zu lassen und im Verlauf der Ausbildung engmaschig zu begleiten. Dies „erfordert großen Einsatz unsererseits“, der sich aus ihrer Erfahrung heraus aber lohne (Bilic, 2019, zit. n. Rieder-Hintze, 2019a, S. 42).

### 15.3.5 Anschlussfähigkeit

Ein besonderes Merkmal der Ausbildung ist es, den erfolgreichen Absolventen nach den zwei Jahren eine Festanstellung als ausgebildete Fachkraft zu ermöglichen. Dazu

müssen sich die Arbeitgeber im Verbund bereiterklären. Das durchschnittliche Gehalt nach erfolgreichem Abschluss liegt derzeit bei rund 2.500 Euro brutto, die Ausbildungsvergütung bei 630 Euro im ersten und bei 780 Euro im zweiten Lehrjahr. Allen bisher beteiligten Trägern und Einrichtungen ist es gelungen, die Servicehelfer aus den bestehenden Budgets zu finanzieren.

Die Aussicht auf Übernahme ist ein wichtiger Faktor im Gesamtkonstrukt. Sie sorgt für Sicherheit bei den Jugendlichen und für Nachhaltigkeit der Ausbildung an sich. Viele Absolventen arbeiten mehrere Jahre weiterhin als Servicehelfer und haben ihren festen und wertgeschätzten Platz im Personalmixgefüge ihres jeweiligen Arbeitgebers gefunden. Dies unterstreicht die Bedeutung der Servicehelfer als eigenständigen Gesundheitsberuf mit den Schwerpunkten Dienstleistung, Service und Assistenz.

Gleichzeitig war die Anschlussfähigkeit der Ausbildung von Anfang an ein zentrales Kriterium. So ist es möglich, nach erfolgreichem Servicehelfer-Abschluss eine weitere Ausbildung, z. B. als Altenpfleger, Gesundheits- und Krankenpfleger oder auch in einem therapeutischen Beruf, in Angriff zu nehmen, was den Jugendlichen mit ihrem ursprünglichen Schulabschluss nicht direkt möglich gewesen wäre (vgl. BASS Univation, 2011). Es zeigt sich also, dass die Ausbildung sowohl zu einer längerfristig befriedigenden Tätigkeit als Servicehelfer führen, als auch ebenso zu weiteren beruflichen Entwicklungsschritten motivieren kann. Rund die Hälfte der erfolgreich ausgebildeten Servicehelfer ergreift anschließend einen pflegerischen Beruf.

Wohin ein solcher Weg im Idealfall führen kann, verdeutlicht eindrücklich die Karriere eines ehemaligen Servicehelfers, der 2009 im Haus Adam Müller-Guttenbrunn der Caritas in Stuttgart seine Ausbildung begann und sie dort erfolgreich beendete. 2014 gelang ihm dies dann ebenfalls mit dem Abschluss als Altenpfleger. Seit 2017 ist er Wohnbereichsleiter in seinem früheren Ausbildungsbetrieb (Rieder-Hintze, 2018b, S. 24 ff.). Oder der Weg einer weiteren Absolventin, die heute ausgebildete Altenpflegerin und Hygienefachkraft bei der Caritas ist. Sie gehörte zum ersten Ausbildungsjahrgang im Jahr 2007 und war damals gerade 16 Jahre alt geworden. „Ich wollte mich weiterbilden und bewusst direkt in der Pflege arbeiten“, auch wenn dies körperlich und psychisch oft anstrengend sei, erläutert sie. „Wir sind für die Bewohner alles und können so viel Positives in diesem Lebensabschnitt für sie bewegen“, ergänzt sie. Ohne den beruflichen Einstieg als Servicehelferin wäre diese höchst

motivierter Fachkraft der Pflege wohl verloren gegangen (Scardamaglia, 2019, zit. n. Rieder-Hintze, 2019c, S. 15).

## 15.4 Ausblick

Wir können es uns als Gesellschaft nicht leisten, junge Menschen, die die geforderte Leistungsfähigkeit (zunächst scheinbar) nicht aufweisen, nicht „mitzunehmen“, sie nicht zu integrieren und sie nicht zügig nach dem Schulabschluss für den Arbeitsmarkt zu qualifizieren und vorhandene Potenziale nicht für den Einsatz in der Gesundheitsversorgung zu gewinnen. Das Stuttgarter Modell Servicehelfer zeigt einen Weg auf, wie dies gelingt. Die mit dem Modell verbundenen Erwartungen haben sich erfüllt. Der Nutzen ist für die ausgebildeten Servicehelfer und für die Empfänger von Service und Assistenz, aber auch für die Einrichtungen des Gesundheitswesens und generell für die Gesellschaft eindeutig positiv.

Der Bedarf an Service und Assistenz wird weiter steigen, individuell, in den Einrichtungen des Gesundheitswesens und auf kommunaler Ebene. In den Kommunen und Regionen wird es zunehmend ein Teil der Daseinsvorsorge werden, für die Gesundheit der Bewohner und für die soziale Teilhabe älterer Mitbürger zu sorgen. Gesundheitsregionen, Versorgungsansätze im Quartier, Care- und Case-Management sind Bereiche, in denen professionelle Service- und Assistenzkräfte dringend benötigt werden.

Spätestens mit der Corona-Pandemie ist klar geworden, dass viele Hände gebraucht werden, um die Herausforderungen und Folgen der demografischen, gesellschaftlichen und epidemiologischen Veränderungen in unserem Land bewältigen zu können. Neben zahlreichen bürgerschaftlich und ehrenamtlich engagierten Helfern werden qualifizierte Service- und Assistenzkräfte dringend benötigt. Es geht um die Versorgung hilfe- und pflegebedürftiger Menschen, die Entlastung von Familien und von Fachkräften sowohl in stationären und ambulanten wie auch in kommunalen und häuslichen Settings sowie generell um die Sicherung und Verbesserung der Lebens- und Versorgungsqualität. Offensichtlich brauchte es Corona, um auch den Entscheidungsträgern eindrücklich vor Augen zu führen, welche „systemrelevante“ Bedeutung diese Kräfte für das Funktionieren unseres gesellschaftlichen Lebens, für die Aufrechterhaltung der Gesundheitsversorgung und für den würdigen Umgang mit kranken, pflegebedürftigen und alten Menschen haben. Was es der Gesellschaft

über das Beifallklatschen hinaus wert ist, wird sich allerdings erst langfristig zeigen müssen.

Aber auch bezogen auf den schon lange bestehenden und von allen Seiten regelmäßig beklagten Fachkräftemangel und den ebenfalls vehement geforderten Versorgungs- und Personalmix in der Gesundheitsversorgung sind die Servicehelfer eine wertvolle Ergänzung. Nicht weil durch sie eine kostengünstigere Pflege angeboten oder eine Deprofessionalisierung eingeleitet werden soll, sondern weil sie als qualifizierte Service- und Assistenzkräfte Gesundheitsfachkräfte von berufsfremden Aufgaben entlasten und ihnen den Freiraum schaffen, um ihre eigentlichen Aufgaben und ihr Fachwissen besser und effizienter einsetzen zu können. Der soeben veröffentlichte zweite Zwischenbericht zum Projekt „Entwicklung eines wissenschaftlich fundierten Verfahrens zur einheitlichen Bemessung des Personalbedarfs in Pflegeeinrichtungen nach qualitativen und quantitativen Maßstäben gemäß § 113c SGB XI (PeBeM)“ (vgl. Rothgang et al., 2020) bestätigt, dass das Stuttgarter Modell der Servicehelfer an der richtigen Stelle ansetzt. Es macht deutlich, dass Qualität nicht allein durch das Festhalten an einer Fachkraftquote von Pflegefachpersonen garantiert werden kann, sondern dafür zusätzlich eingestelltes qualifiziertes Assistenzpersonal benötigt wird.

Es ist höchste Zeit, die „Gesundheitsberufe neu zu denken und neu zu regeln“, wie dies in der 2013 von der Robert Bosch Stiftung veröffentlichten Denkschrift begründet und gefordert wird. Die bestehenden Gesundheitsberufe sind aufgrund veränderter Anforderungen und Rahmenbedingungen in ihren Berufs- und Aufgabenprofilen, Zuständigkeiten, bezüglich ihrer Kompetenzen bei der Berufsausübung sowie ihrer beruflichen oder akademischen Ausbildung zu reformieren, neu zu justieren und ggf. um neue Gesundheitsberufe zu erweitern. Dies gilt ebenso für die im Versorgungssystem neu hinzugekommenen Service- und Assistenzkräfte. Auch für sie müssen die Rahmenbedingungen am Arbeitsplatz, ihre Kompetenzen, ihr Berufsbild, das Gehaltsniveau und die Mitwirkung im Team, die neu entstehenden Aufgaben für das Personalmanagement, die Anforderungen an Form, Inhalt und Qualität der Ausbildung u. a. m. geregelt und dafür die gesetzlichen Grundlagen in Bund und Ländern geschaffen sowie die Finanzierung sichergestellt werden.

Gleichzeitig muss der sich bereits abzeichnende unregelmäßige und kontraproduktiv wirkende Wildwuchs bei der Entstehung und Etablierung von Service- und Assistenzberufen unbedingt eingedämmt werden, um nicht ein ähnliches Wirrwarr hervorzubringen, wie wir das bei den Gesundheitsberufen mit 80 Berufsbezeichnungen



und 170 unterschiedlichen Berufsregelungen (vgl. Robert Bosch Stiftung, 2013b) vorfinden. Wie groß das Durcheinander ist, zeigt eine bereits 2006 vorgelegte Untersuchung zu Service-, Assistenz- und Präsenzberufen in der Erziehung, Pflege und Betreuung (vgl. Klie/Guerra, 2006).

Der Verein Caro Ass wird in Kooperation mit dem Verein zur Förderung eines nationalen Gesundheitsberufes und dem von ihm getragenen Forum für die Gesundheitsberufe dafür sorgen, dass

- die Bedeutung von Assistenz- und Servicekräften in der sozialen und gesundheitlichen Versorgung von Menschen erkannt,
- eine Einordnung in die Systematik der Gesundheitsberufe vorgenommen und
- die für ihre Ausbildung und ihren beruflichen Einsatz notwendigen Voraussetzungen und Rahmenbedingungen geschaffen werden.

## Literatur

- BASS Univation (2011). *Evaluation des Modellprojekts „Servicehelfer im Sozial- und Gesundheitswesen“*. Kurzfassung des Abschlussberichts. Köln/Bern. [https://www.ssoar.info/ssoar/bitstream/handle/document/42630/ssoar-2011-mader\\_et\\_al-Evaluation\\_des\\_Modellprojekts\\_Servicehelfer\\_im.pdf?sequence=1&isAllowed=y&lnkname=ssoar-2011-mader\\_et\\_al-Evaluation\\_des\\_Modellprojekts\\_Servicehelfer\\_im.pdf](https://www.ssoar.info/ssoar/bitstream/handle/document/42630/ssoar-2011-mader_et_al-Evaluation_des_Modellprojekts_Servicehelfer_im.pdf?sequence=1&isAllowed=y&lnkname=ssoar-2011-mader_et_al-Evaluation_des_Modellprojekts_Servicehelfer_im.pdf) (18.01.2021).
- Caro Ass e. V. (Hrsg.) (2021a). *Verein zur Förderung der Assistenzberufe im Sozial- und Gesundheitswesen. Willkommen im Bereich Servicehelfer*. <https://caroass.de/servicehelfer> (18.01.2021).
- Caro Ass e. V. (Hrsg.) (2021b). *Assistenz in der Gesundheitsversorgung*. Stuttgart: Thieme, in Entstehung.
- Caro Ass e. V. (Hrsg.) (2016). *Wie junge Servicehelfer den Alltag verändern. Servicehelfer im Sozial- und Gesundheitswesen – Ein Gewinn für alle*. Grafenau. [https://rieder-hintze.de/wp-content/uploads/2015/09/214\\_15-09-09\\_CAROASS\\_Servicehelfer\\_Lay\\_2.pdf](https://rieder-hintze.de/wp-content/uploads/2015/09/214_15-09-09_CAROASS_Servicehelfer_Lay_2.pdf) (18.01.2021).
- Hoberg, R./Klie, T./Künzel G. (2013). *Strukturreform Pflege und Teilhabe. Politikentwurf für eine nachhaltige Sicherung von Pflege und Teilhabe*. Freiburg: FEL-Verlag.
- Klie, T./Guerra, V. (2006). *Synopse zu Service-, Assistenz- und Präsenzberufen in der Erziehung, Pflege und Betreuung (Care)*. Stuttgart: Robert Bosch Stiftung.
- Rieder-Hintze, S. (2020). *Servicehelfer in der Klinik für Geriatrische Rehabilitation*. Die Rehabilitation, 59 (01), S. 8.
- Rieder-Hintze, S. (2019a). *Gut ausgebildet und hoch motiviert – Servicehelfer tragen zum Erfolg der Quartiersarbeit bei*. ProAlter, 51 (1), S. 40–42.
- Rieder-Hintze, S. (2019b). *Der (digitale) Servicehelfer*. PARITÄTinformatik, S. 38.
- Rieder-Hintze, S. (2019c). *Wir bekommen so viel zurück! Weitwinkel*, S. 14-15.

- Rieder-Hintze, S. (2018a). *Wenn wir das Essen bringen, zaubern wir den Patienten ein Lächeln aufs Gesicht*. KU Gesundheitsmanagement, (1), S. 66–68.
- Rieder-Hintze, S. (2018b). *Vom Servicehelfer zum Wohnbereichsleiter*. neue caritas, S. 24–26. <https://www.caritas.de/neue-caritas/heftarchiv/jahrgang2018/artikel/vom-servicehelfer-zum-wohnbereichsleiter> (18.01.2021).
- Robert Bosch Stiftung (Hrsg.) (2013a). *Servicehelfer im Sozial- und Gesundheitswesen. Vorbild für neue Assistenzberufe*. Stuttgart.
- Robert Bosch Stiftung (Hrsg.) (2013b). *Gesundheitsberufe neu denken, Gesundheitsberufe neu regeln. Grundsätze und Perspektiven – Eine Denkschrift der Robert Bosch Stiftung*. Stuttgart.
- Robert Bosch Stiftung (Hrsg.) (2012). *Service als Beruf. Modellprojekt Servicehelfer im Sozial- und Gesundheitswesen. Eine Bilanz nach drei Durchgängen*. Stuttgart.
- Robert Bosch Stiftung (Hrsg.) (2011). *Memorandum Kooperation der Gesundheitsberufe. Qualität und Sicherstellung der zukünftigen Gesundheitsversorgung*. Stuttgart.
- Robert Bosch Stiftung (Hrsg.) (2010). *Servicehelfer im Sozial- und Gesundheitswesen. Arbeitsmaterialien, Band 2: Curriculum und Empfehlungen zur Umsetzung der Ausbildung*. Stuttgart.
- Robert Bosch Stiftung (Hrsg.) (2008). *Servicehelfer im Sozial- und Gesundheitswesen. Arbeitsmaterialien, Band 1: Einführung in das Curriculum und erste Ergebnisse des Modellversuchs*. Stuttgart.
- Robert Bosch Stiftung (Hrsg.) (2001). *Pflege neu denken. Zur Zukunft der Pflegeausbildung*. 1. Nachdruck, Stuttgart.
- Rothgang, H./Becke, G./Brannath, W./Darmann-Finck, I. et al. (2020). *Entwicklung eines wissenschaftlich fundierten Verfahrens zur einheitlichen Bemessung des Personalbedarfs in Pflegeeinrichtungen nach qualitativen und quantitativen Maßstäben gemäß § 113c SGB XI (PeBeM). Zweiter Zwischenbericht*, Bremen: Sotium.
- Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg (o. J.). *Bildungszentrum. Ausbildung zum Servicehelfer/ in im Sozial- und Gesundheitswesen*. <https://www.wohlfahrtswerk.de/bildungszentrum/ausbildungen/servicehelfer/> (18.01.2021).

**Stephanie Rieder-Hintze, M. A.**

Studium (Politikwissenschaft, Geschichte, Anglistik/ Amerikanistik, Journalismus) in Stuttgart und Washington, D.C. Langjährige Leiterin Presse- und Öffentlichkeitsarbeit der Robert Bosch Stiftung. Heute freie Journalistin und Autorin in Bonn. Schwerpunkte: Gesundheit, Bildung, Esskultur.

**Dr. Almut Satrapa-Schill**

Beraterin, langjährige Bereichsleiterin bei der Robert Bosch Stiftung. Kuratorin und Stiftungsrätin u. a. Stiftung Deutsche Schlaganfall-Hilfe, Zentrum für Qualität in der Pflege, Careum Stiftung Zürich. Kuratorin im Kuratorium Deutsche Altershilfe. Vorsitzende des Vereins Caro Ass und des Vereins zur Förderung eines Nationalen Gesundheitsberufes.



Caro Ass e.V.  
Steige 23  
71120 Grafenau  
[www.caroass.de](http://www.caroass.de)