



WOHLFAHRTSWERK
FÜR BADEN-WÜRTTEMBERG

Robert Bosch **Stiftung**

Verbleibstudie der Servicehelfer/innen im Sozial- und Gesundheitswesen

Mitwirkende der Studie:

Dorothee Ahner

Leila Bauer-Oesker

Barbara Priebe

Ute Schienmann

Sven Unkauf

Sascha Wagner

Lektorat:

Julia Fleige-Völker

Melanie Haumann

Bildungszentrum Wohlfahrtswerk

Dezember 2013

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	IIII
Vorwort	1
1 Einleitung.....	2
2 Zentrale Ergebnisse der Verbleibstudie.....	5
2.1 Zielgruppe der Studie von 2007 bis 2012	5
2.2 Servicehelfer mit abgeschlossener Ausbildung	8
2.2.1 Vor der Ausbildung: Gründe für die Entscheidung zur Ausbildung zum Servicehelfer	9
2.2.2 Während der Ausbildung	10
2.2.3 Berufsweg nach Ausbildungsabschluss zum Servicehelfer	13
2.3 Verbleib der ehemaligen Auszubildenden, die die Ausbildung nicht beendet haben	18
2.3.1 Gründe für die vorzeitige Beendigung der Ausbildung.....	20
2.3.2 Berufsweg nach vorzeitiger Beendigung der Ausbildung.....	21
2.4 Die „Sozialpädagogische Begleitung“	22
2.4.1 Beispielhafte Prozesse der sozialpädagogischen Begleitung	24
2.4.2 Exemplarische Unterstützungsprozesse	26
3 Ausblick	30
4 Glossar	IV
Literaturverzeichnis	V
Literaturhinweise	VI
Anhang A Grafische Übersicht erhobener Daten.....	VII
Anhang B Leitfaden für Telefoninterviews	XIV
Anhang C Auswertungsinstrument: Ausbildung nach 2 Jahren abgeschlossen	XX
Anhang D Auswertungsinstrument: Ausbildung vorzeitig beendet	XXIV
Anhang E Symposium: Wege zur Sicherung der Gesundheitsversorgung von morgen (Alexander Nübling)	XXVII

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Überblick über einzelne Durchgänge.....	6
Abbildung 2: Migrationshintergründe	8
Abbildung 3: Motivation die Ausbildung zu beginnen	10
Abbildung 4: Motivation die Ausbildung abzuschließen.....	11
Abbildung 5: Der berufliche Verbleib nach dem Abschluss der Servicehelfer- Ausbildung im Überblick.	14
Abbildung 6: Vorzeitiges Beenden der Ausbildung.....	19
Abbildung 7: Aufgaben der sozialpädagogischen Begleitung.....	23

Vorwort

Mit der Ausbildung von „Servicehelferinnen und Servicehelfern im Sozial- und Gesundheitswesen“ haben wir 2007 Neuland betreten. Das im Zusammenspiel von Arbeitgebern des Sozialbereichs und Bildungsexperten entstandene Ausbildungscurriculum hat sich mittlerweile bewährt; die Erfahrungen der praktischen Einsatzstellen während der Ausbildungszeit wurden in Studien evaluiert. Doch im Interesse der Nachhaltigkeit gilt es nicht nur zu schauen: Was passiert während der Ausbildung? Sondern die Frage muss auch lauten: Was passiert danach? Und wie bewerten die ehemaligen Auszubildenden im Rückblick ihren Berufseinstieg über die Servicehelfer-Ausbildung? Dem widmet sich diese Studie. Die Ergebnisse der Befragung der früheren Auszubildenden bieten daneben auch Erkenntnisse, weshalb der angestrebte Einstieg ins Berufsleben bei Einigen weniger erfolgreich verlaufen ist.

Wir erfahren aus der Verbleibstudie Ermutigendes. Das Ausmaß, in dem die Absolventinnen und Absolventen der Servicehelfer-Ausbildung im ersten Arbeitsmarkt nicht nur ankommen, sondern auch verblieben sind, ist bemerkenswert. Es ist zudem größer als vor Beginn des gesamten Vorhabens erwartet. Wir erfahren aber auch, welche große Bedeutung ausbildungsbegleitende Maßnahmen haben.

Unser herzlicher Dank gilt den ehemaligen Auszubildenden, die mit ihrer Auskunftsbereitschaft die Verbleibstudie erst möglich gemacht haben. Der Robert Bosch Stiftung danken wir für die Finanzierung der Studie.

Allen an der Ausbildung interessierten Arbeitgebern mögen die aus der Studie gewonnenen Erkenntnisse Anregung geben, selbst entsprechende Ausbildungs- und Arbeitsplätze zu schaffen.

Ingrid Hastedt
Vorsitzende des Vorstands
Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg

1 Einleitung

Aus einer Projektinitiative der Robert Bosch Stiftung im Jahr 2007 entwickelte sich der neue Ausbildungsberuf des Servicehelfers / der Servicehelferin im Sozial- und Gesundheitswesen¹ heraus. Folgenden gesellschaftlichen Entwicklungen sollte damit entgegen gewirkt werden:

Zum einen der schwierigen, teilweise ausweglos scheinenden Situation von jungen Menschen mit weniger gutem Hauptschulabschluss auf dem Arbeits- und Ausbildungsmarkt. Häufig durchlaufen gerade sie auf dem Weg zu einem erfolgreichen Ausbildungsabschluss oder ins Erwerbsleben mehrere – wenig bis gar nicht zielführende – Zwischenstationen. Oft werden in diesem Zusammenhang Begriffe wie „Drehtüreffekt“² und „Verschiebebahnhof“³ genannt. Die Zugehörigkeit zum weiblichen Geschlecht, ein Migrationshintergrund, ein eingeschränktes familiäres Unterstützungspotential, wie auch eine brüchige Bildungsbiografie und die fehlenden oder zumindest sehr eingeschränkten beruflichen Möglichkeiten erschweren ihnen den Einstieg ins Berufsleben⁴.

Zum anderen dem steigenden Bedarf an Service- und Hilfstätigkeiten im Bereich der Pflege, Betreuung und persönlichen Assistenz im Sozial- und Gesundheitswesen. Dieser ergibt sich aufgrund der demographischen Entwicklung, aber auch aus einem neuen Verständnis der Gestaltung von Hilfe-Settings. Durch die Entlastung der Hauswirtschafts- und Pflegekräfte von berufs fremden Tätigkeiten trägt der Beruf des Servicehelfers zu einer stärkeren Profilierung und Professionalisierung dieser Berufe bei. Aufgrund des Einsatzes von Servicehelfern kann ein mit klaren Rollenverteilungen strukturierter, die Fachkräfte entlastender Raum mit neuem Personalmix entstehen. Die Servicehelfer bringen sich hierbei im Bereich der

¹ Im Folgenden wird aus Gründen der besseren Lesbarkeit das generische Maskulinum verwendet. Weibliche und männliche Personen sind gleichermaßen gemeint. Weiter wird aus demselben Grund nur noch von Servicehelfern ohne den Zusatz „im Sozial- und Gesundheitswesen“ zu lesen sein.

² Siehe Glossar.

³ Siehe Glossar.

⁴ Vgl. Reißig, Birgit; Gaupp, Nora & Lex, Tilly (Hrsg.) (2008): „Hauptschüler auf dem Weg von der Schule in die Arbeitswelt“. S.8.

Alltagsunterstützung von Menschen mit Pflege- und Betreuungsbedarf in der Kranken-, Alten- und Behindertenpflege sowie im ambulanten Bereich ein.

Das Ausbildungsangebot soll Jugendlichen trotz schwachem Hauptschulabschluss ermöglichen, ihren Weg in den ersten Arbeitsmarkt zu finden und somit die Warteschleifen im Übergangssystem sowie eine finanzielle Abhängigkeit vom Staat zu vermeiden. Die Ausbildung zum Servicehelfer ist in Baden-Württemberg staatlich anerkannt. Dies eröffnet den ausgebildeten Servicehelfern den Zugang zu weiteren Ausbildungen oder ermöglicht es ihnen, direkt nach der Ausbildung in das Berufsleben einzusteigen.

Bausteine der Studie

Gemäß dem Auftrag der Robert Bosch Stiftung wurde durch die vorliegende Studie der berufliche Verbleib der ehemaligen Auszubildenden erfasst.

- Die Bausteine der Studie setzen sich aus **Konzeptions-, Organisations- und Steuerungselementen zusammen**. Dazu gehörte auch die Sichtung bisher bestehender Daten.
- Es fanden Überlegungen zu einer geeigneten Form der **Kontaktaufnahme** für die Befragung statt. Die Entscheidung fiel auf telefonisch vorstrukturierte Interviews, ein Vorgehen, das der Zielgruppe entgegenkommt und für diese einen möglichst geringen Aufwand bedeutet. Größtenteils erfolgte die **Datenerhebung** wie geplant telefonisch. Bei 19% (11 Personen), die telefonisch nicht zu erreichen waren, wurden Daten aus zuverlässigen und vertraulichen Quellen zum Verbleib der jeweiligen Jugendlichen erhoben.
- Aufgrund der Wahl dieser Erhebungsart wurde ein **Datenschutzgutachten** eingeholt.
- Aufbau eines auch von anderen Bildungsträgern nutzbaren **Erhebungsinstruments**. Die entwickelte Systematik beinhaltet einen Fragebogen und ein **Auswertungsinstrument**.

- Aufbau einer **Netzwerkstruktur**, die Information über den weiteren beruflichen Verbleib sicherstellt. Gruppen im sozialen Netzwerk „Facebook“ und jährlich stattfindende Ehemaligentreffen befinden sich in der Umsetzungsphase.

Im Folgenden wird die aktuelle Beschäftigungssituation der erfolgreich ausgebildeten Personen beschrieben. Daran schließt sich die Darstellung der Situation derer, die die Ausbildung nicht beendet haben, an. Darüber hinaus wird in diesem Kapitel auch auf die sozialpädagogische Begleitung als förderlicher Faktor dieser Ausbildung eingegangen. Mit einem Einblick in zwei exemplarische Beispiele sozialpädagogischer Begleitung wird die Ergebnisdarstellung abgeschlossen.

2 Zentrale Ergebnisse der Verbleibstudie

Nach der Beschreibung der Zielgruppe folgen die Darstellung der Unterstützungselemente sowie die entscheidenden Rahmenbedingungen für einen erfolgreichen Ausbildungsabschluss. Die Ergebnisse sind getrennt nach **„Servicehelfern mit erfolgreichem Abschluss“** und **„Auszubildenden, die die Ausbildung vorzeitig beendet haben“** dargestellt. Entscheidend für diese differenzierte Darstellung waren unterschiedliche Fragestellungen: Für die Gruppe der Servicehelfer mit erfolgreichem Abschluss lag der Fokus der Betrachtung auf der Motivation für die Ausbildung und dem beruflichen Verbleib. Bezogen auf die Gruppe der Auszubildenden, die die Ausbildung vorzeitig beendet haben, wurden die Gründe für den Abbruch und ihr beruflicher Verbleib erfragt.

2.1 Zielgruppe der Studie von 2007 bis 2012

Potentielle Adressaten der Befragung im Rahmen der Verbleibstudie waren 130 Personen der Durchgänge zwischen 2007 und 2012, die die Ausbildung an der Berufsfachschule für Sozialpflege – Schwerpunkt Alltagsbetreuung des Bildungszentrums Wohlfahrtswerk begonnen haben. Nicht befragt wurden Personen,

- die sich zum Zeitpunkt der Befragung noch in Ausbildung befanden (28 Personen aus den Durchgängen 5 und 6) und
- deren Ausbildungsverhältnis noch während der viermonatigen Probezeit beendet worden war (19 Personen aus den Durchgängen 5 und 6).

So ergab sich eine Grundgesamtheit von 83 möglichen Adressaten für die Befragung. Davon haben rund drei Viertel (63 Personen) die Ausbildung erfolgreich abgeschlossen. 20 Personen haben die Ausbildung nicht beendet. Sie sind dadurch allerdings nicht arbeitsuchend geworden, sondern haben sich beruflich umorientiert. Sie haben sich beispielsweise entschieden, einen höheren Schulabschluss

nachzuholen, oder eine andere Ausbildung aufzunehmen. Die Ergebnisse spiegeln einen Zeitraum von sechs Jahren wieder. 2009 haben die ersten Servicehelfer ihren Abschluss nach zweijähriger Ausbildung gemacht. Zum Zeitpunkt der Befragung haben vier Durchgänge die Ausbildung abschließen können. Aus den Durchgängen 5 und 6 wurden nur diejenigen befragt, die die Ausbildung aus unterschiedlichen Gründen nicht beendet haben.

Beginn und Ende der Ausbildung	Durchgang	Anzahl der befragten Personen	Ausbildungsstand zum Zeitpunkt der Befragung (August/September 2013)
2007 - 2009	1	10 (von 19)	Abgeschlossen
2008 - 2010	2	18 (von 21)	Abgeschlossen
2009 - 2011	3	11 (von 19)	Abgeschlossen
2010 - 2012	4	12 (von 15)	Abgeschlossen
2011 - 2013	5	2 (von 2)	Noch nicht abgeschlossen
2012 - 2014	6	3 (von 6)	Noch nicht abgeschlossen
Summe der befragten Personen		56 (von 82)	

Abbildung 1: Überblick über einzelne Durchgänge und jeweilige Anzahl der befragten Personen (bei den Durchgängen 5 und 6 wurden jeweils nur die Jugendlichen befragt, die die Ausbildung frühzeitig beendet haben).

Daten konnten von insgesamt 56 Personen (68%) erhoben werden. Es konnten 48 ausgebildete Servicehelfer der Durchgänge 1-4 erreicht werden und 8 Personen der Durchgänge 1-6, die die Servicehelfer-Ausbildung nicht beendet haben.

Warteschleifen konnten vor allem bei jungen Frauen verkürzt oder vermieden werden

Das Durchschnittsalter⁵ bei Ausbildungsbeginn betrug 18 Jahre und liegt damit unter dem bundesweiten Durchschnittsalter von 19,5 Jahren im Dualen

⁵ n= 56, d.h. entspricht allen Personen die im Rahmen der Befragung erreicht werden konnten

Ausbildungssystem⁶. Warteschleifen konnten so verkürzt oder vermieden werden. 70% der Befragten waren weiblich (39 Personen), 30% männlich (17 Personen).

Die Zusammensetzung der Zielgruppe spiegelt eine große kulturelle Vielfalt wider

Insgesamt haben 56% befragten Auszubildenden (31 Personen) einen Migrationshintergrund. Die Gruppe mit türkischem Migrationshintergrund ist mit 30% die größte, gefolgt von Servicehelfern mit kosovarischer Herkunft (25%). Jeweils 6% (2 Personen) haben kroatische, portugiesische oder italienische, jeweils eine Person (3%) albanische, kasachische, philippinische, polnische, serbische Wurzeln oder stammen vom afrikanischen Kontinent (Eritrea, Ghana, Kenia oder Tunesien). Die Daten zeigen, wie kulturell unterschiedlich die Zielgruppe der Servicehelfer zusammengesetzt ist. Dies ist für den Großraum Stuttgart keine Besonderheit. So stammen 80% der Schüler im 9. Schuljahr aus Zuwandererfamilien⁷.

⁶ 4. Bildungsbericht (2012): „Bildung in Deutschland 2012“. S. 105.

⁷ Vgl. Gaupp/ Prein (2007): „Stuttgarter Haupt- und Förderschüler/innen auf dem Weg von der Schule in die Berufsausbildung“

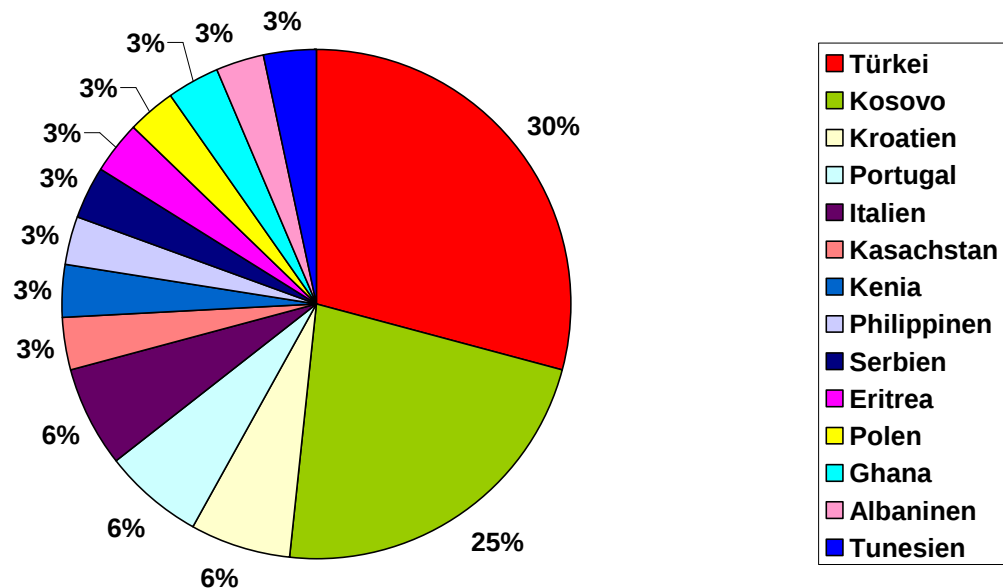


Abbildung 2: Migrationshintergründe; n=31 (entspricht allen Befragten mit Migrationshintergrund). Die Abbildung veranschaulicht, aus welchen Staaten die Auszubildenden oder deren Familien stammen. Dies spiegelt die kulturelle Vielfalt wider, die kennzeichnend für die Ausbildung ist.

2.2 Servicehelfer mit abgeschlossener Ausbildung

Nachdem in Kapitel 2.1 die Zielgruppe und die Gesamtheit aller im Rahmen der Studie befragten Personen beschrieben wurde, steht in Kapitel 2.2 die Gruppe der Auszubildenden im Fokus, die die Ausbildung nach zwei Jahren erfolgreich abgeschlossen hat. Aus dieser Gruppe konnten Daten von 48 Personen erhoben werden.

Das Durchschnittsalter der mit Erfolg ausgebildeten Servicehelfer lag zu Beginn der Ausbildung bei 17,6 Jahren. Die Geschlechterverteilung von 32 weiblichen (67%) und 16 männlichen (33%) erfolgreich ausgebildeter Servicehelfer spiegelt die geschlechtsspezifische Verteilung innerhalb aller bislang durchgeführten Ausbildungsdurchgänge (d.h. der Durchgänge 1 bis 6) wider. 65% der Servicehelfer mit erfolgreich abgeschlossener Ausbildung haben einen Migrationshintergrund. Die familiäre Herkunft der größten Gruppe ist auch hier die Türkei.

Die Verteilung der Praxisstellen

Servicehelfer mit erfolgreichem Ausbildungsabschluss stellte wurden zu:

- **48% in der Altenhilfe (23 Personen)**
- **46% in Krankenhäusern (22 Personen)**
- **6% in der Behindertenhilfe (3 Personen)**

ausgebildet (n=48).

Der geringe Anteil an Auszubildenden im Bereich der Behindertenhilfe lag nicht am mangelnden Interesse der Auszubildenden dort zu arbeiten, sondern an den wenigen verfügbaren Praxisstellen in diesem Bereich.

2.2.1 Vor der Ausbildung: Gründe für die Entscheidung zur Ausbildung zum Servicehelfer

Fast die Hälfte der ausgebildeten Servicehelfer nannte die Aussicht auf einen Berufsabschluss als Impuls gebende Motivation zur Aufnahme der Ausbildung. Als weitere Gründe wurden „Menschen helfen wollen“, vorherige (positive) Praxiserfahrungen im sozialen Bereich, der Ratschlag oder Hinweis einer Lehrkraft und andere Motive, wie beispielsweise der Wunsch, sich im Anschluss an die Servicehelfer-Ausbildung im Sozial- und Gesundheitswesen weiter zu qualifizieren, angegeben. In der folgenden Abbildung werden die Gründe für die Entscheidung zur Ausbildung zum Servicehelfer quantitativ aufgeschlüsselt.

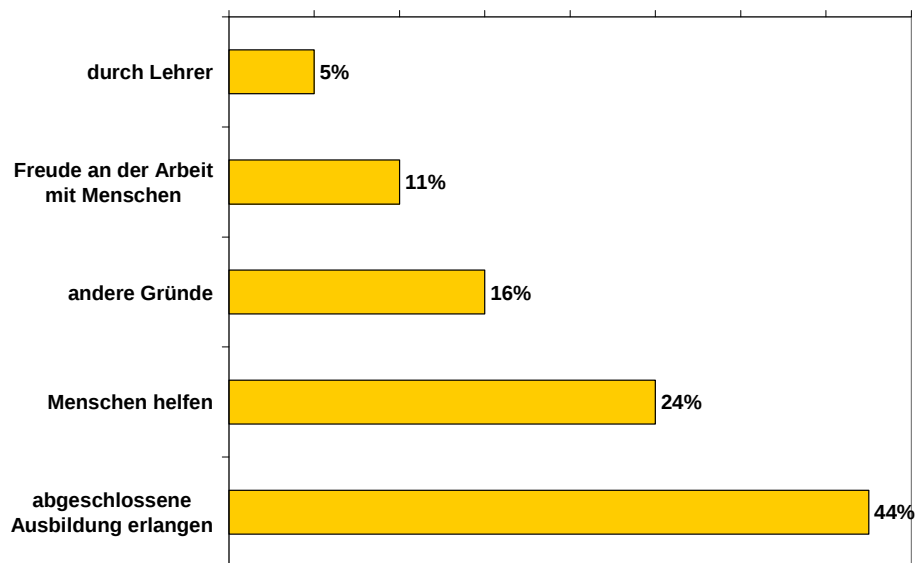


Abbildung 3: Motivation die Ausbildung zu beginnen (*Mehrfachnennungen möglich*); $n = 37$ (9 der Befragten haben bei dieser Frage keine Angaben gemacht)

Zu Beginn der Ausbildung sind die Beweggründe der Jugendlichen noch etwas vage. Es geht ihnen erstrangig darum, eine Ausbildung beginnen und abschließen zu können.

Unter „andere Gründe“ gab beispielsweise ein Servicehelfer an, dass er nach dem Abschluss der Hauptschule auf keinen Fall zu Hause herumsitzen und endlich sein eigenes Geld verdienen wollte. Manche bewarben sich aus einer gewissen Auswegs- und Planlosigkeit heraus und verbanden ihre Bewerbung mit der Hoffnung, eine Chance auf einen ihren Fähigkeiten entsprechenden Ausbildungsplatz zu bekommen.

Eine Servicehelferin bekam trotz „100 Bewerbungen [...] keine einzige Zusage [...]“, bis sie dann eine Zusage für die Ausbildung zur Servicehelferin erhielt. Diese Chance wollte sie nutzen: „Ich dachte das zieh ich jetzt durch und wenn ich das dann fertig hab, hab ich dann die Möglichkeit, noch eine Ausbildung zu machen.“

2.2.2 Während der Ausbildung

Sowohl die Motivation als auch die familiäre Umgebung spielen für das Durchhalten während der Ausbildung eine wichtige Rolle.

Die Ausbildungsmotivation verändert sich während der Ausbildung. Zwar dominiert noch immer der Wunsch nach einer abgeschlossenen Berufsausbildung (46%), jedoch zeichneten sich auch andere Aspekte im Verlauf der Ausbildung ab. So nannte ein Drittel der Servicehelfer (11 von 32 Befragten) die Aussicht auf eigenes Einkommen als motivierend, 21% benannten andere Gründe, wie beispielsweise den Erwerb einer höheren beruflichen Qualifikation im Anschluss an die Ausbildung.

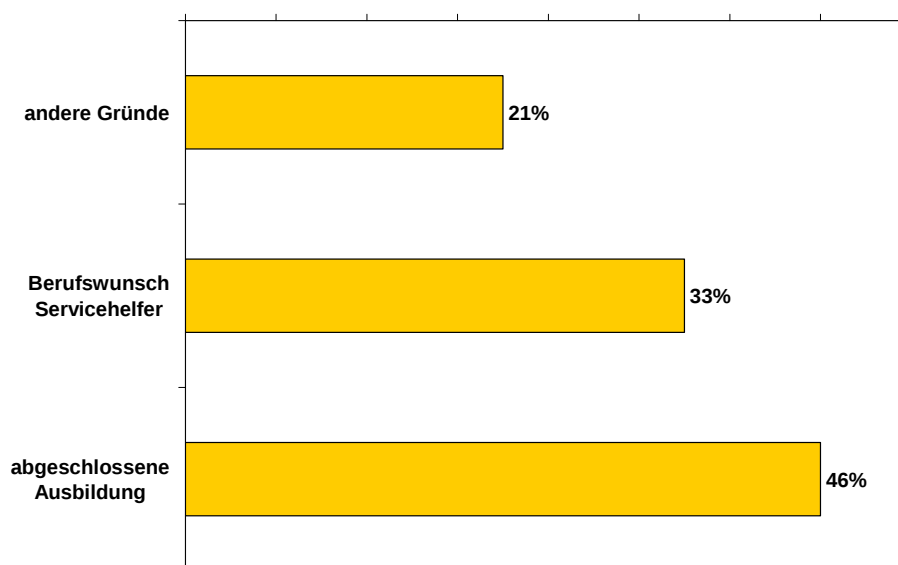


Abbildung 4: Motivation die Ausbildung abzuschließen (*Mehrfachnennungen möglich*); $n=32$
Während der Ausbildung stellt sich die Motivation reflektierter als zu Beginn dar, da neben dem erfolgreichen Ausbildungsabschluss bereits konkrete Berufswünsche deutlich werden.

Lob und Anerkennung sind wichtige Motivationsfaktoren

Ein Jugendlicher erzählte:

„Also ich hab’ auch viel Lob bekommen und ich denk` mal, wenn man gelobt wird, dann bekommt man gar nicht so was in den Kopf, dass man die Ausbildung abbrechen möchte.“

Lob und Anerkennung seitens der Mitarbeitenden wie auch positive Rückmeldungen von den Patienten und Bewohnern spielen eine wichtige Rolle im Alltag. Sie motivieren die Servicehelfer und bestätigen sie in ihrer Berufswahl. Außerdem

werden sowohl Persönlichkeit als auch Auftreten der Servicehelfer durch Anerkennung bestärkt.

Mit einem erfolgreichen Ausbildungsabschluss schätzen die Servicehelfer ihre Chance auf dem Arbeitsmarkt besser ein, als ohne abgeschlossene Ausbildung.

„Beim Vorstellungsgespräch kommt das dann schon besser an, schon eine Ausbildung in der Tasche zu haben, als nur einen Hauptschulabschluss.“

Wert und Gewinn der Ausbildung wurden den Servicehelfern erst während der Ausbildung richtig bewusst. Die Motivation wurde dadurch positiv verstärkt.

Familiäre Unterstützung trägt zu einer gelingenden Ausbildung bei

Folgende familiär unterstützende Faktoren wurden genannt:

- 62% finanzielle Unterstützung,
- 68% emotionale Unterstützung (Ratschläge, Motivation, Rückhalt etc.),
- 79% Unterstützung durch Wohnmöglichkeit bei den Eltern bzw. einem Elternteil (21% lebten in Wohnheimen oder bei anderen Verwandten).

Die finanzielle und emotionale Unterstützung seitens der Familie wirken sich in positiver Weise auf die Motivation und das Durchhaltevermögen, und somit auf das erfolgreiche Abschließen der Ausbildung, aus. Da deutlich über die Hälfte der Servicehelfer irgendeine Form familiärer Unterstützung erfahren hat, kann auf eine hieraus resultierende positive Auswirkung auf den Ausbildungsverlauf geschlossen werden. Dass es leichter fällt, mithilfe des Rückhalts der Familie die Ausbildung zu absolvieren, bestätigten auch die folgenden persönlichen Aussagen:

„Ich verdanke meiner Familie und dem Wohlfahrtswerk⁸ sehr viel. Also ich glaub ohne die hätt' ich damals abgebrochen.“

„Da gab's immer (wieder) so Zeitpunkte, wo ich mir dachte, ich hab' keine Lust. Ich bin jetzt krank, ich will das nicht mehr weiter machen. Und ja, dann haben meine Eltern mir ganz oft gesagt ‚Zieh das durch!‘.“

2.2.3 Berufsweg nach Ausbildungsabschluss zum Servicehelfer

Nach dem Ausbildungsabschluss stellt sich der Verbleib zum Zeitpunkt der Befragung der ausgelernten Servicehelfer wie folgt dar:

- 27% als Servicehelfer tätig (12 Personen),
- 15% haben eine Altenpflegeausbildung aufgenommen (7 Personen),
- 11% haben eine Krankenpflegehelferausbildung aufgenommen (5 Personen),
- 2% Altenpflege (1 Person),
- 2% Ergotherapie (1 Person),
- 43% Sonstiges (außerhalb des Sozial- und Gesundheitswesens, z.B. als Lagerist oder Bürokauffrau) (22 Personen).

Beruflicher Verbleib im Überblick

Im Folgenden wird der berufliche Verbleib der Servicehelfer mit abgeschlossener Ausbildung nach drei, zwölf und 24 Monaten dargestellt. Dabei wird die Gruppe unterteilt nach Personen, die weiterhin als Servicehelfer beschäftigt sind, die nach der Ausbildung eine Pflegeausbildung absolvieren oder aber die im Anschluss an die Ausbildung eine andere Tätigkeit oder Ausbildung aufgenommen haben (z.B. als

⁸ Gemeint ist hier die sozialpädagogische Begleitung des Bildungszentrums Wohlfahrtswerk.

Landschaftsgärtner, Bürokaufmann oder Metzgereifachverkäufer beschäftigt sind bzw. in diesen Bereichen eine Ausbildung absolvieren).

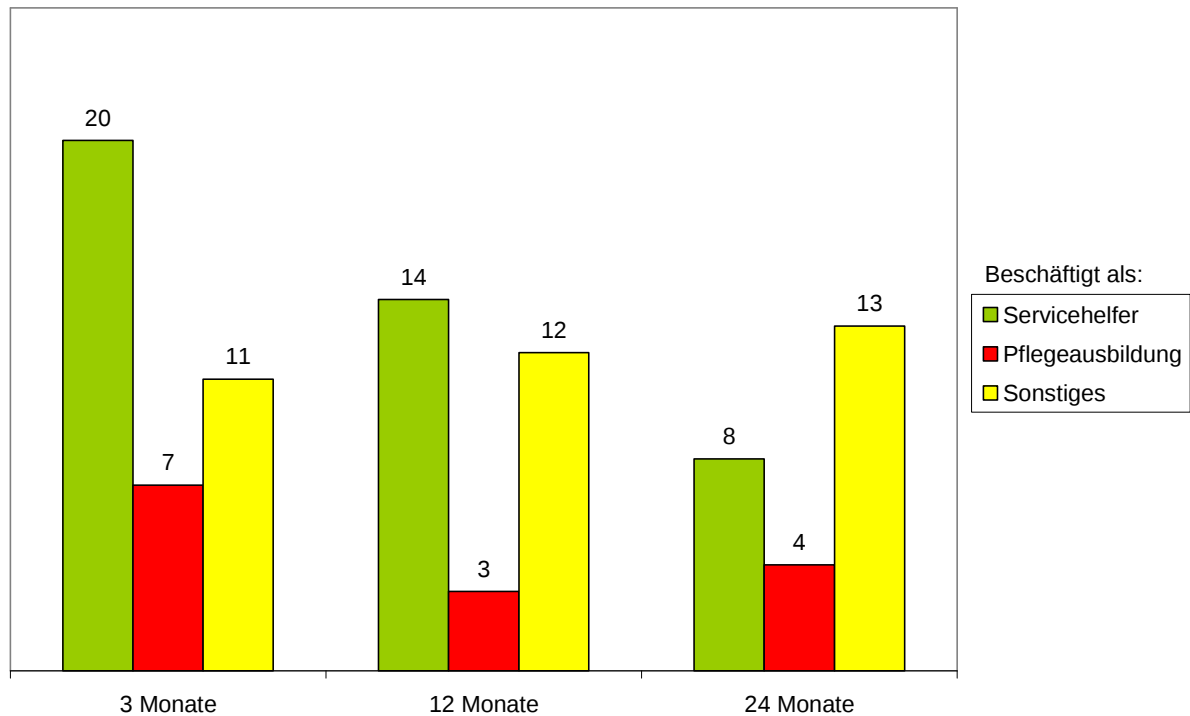


Abbildung 5: Der berufliche Verbleib nach dem Abschluss der Servicehelfer-Ausbildung im Überblick. (n=38 bei 3 Monate, n=29 bei 12 Monaten, n= 25 bei 24 Monaten; Angabe in absoluten Zahlen, Mehrfachnennungen möglich, nicht alle Befragten haben hier Angaben gemacht, weshalb n ungleich 48 ist. Außerdem liegt das Ende der Ausbildung unterschiedlich weit zurück. Die Zeit variiert zwischen 12 und 48 Monaten)

Über drei Viertel aller Servicehelfer erhalten nach Ausbildungsende ein Stellenangebot von der Ausbildungsstätte

Mehr als drei Viertel aller Servicehelfer (77%) wurden direkt nach Ausbildungsende von ihrer Ausbildungseinrichtung übernommen. Hier fanden auch die Daten der Auszubildenden Eingang, denen eine Übernahme angeboten wurde, sie diese aber ablehnten. Die Verteilung der nach der Ausbildung eingestellten Servicehelfer entspricht etwa der Verteilung zu Beginn der Ausbildung:

- 50% in der Altenhilfe (13 Personen),
- 41% in Krankenhäusern (11 Personen),
- 9% in der Behindertenhilfe. (2 Personen).

Im Kooperationsvertrag⁹ zwischen dem Lernort Schule und der Praxiseinrichtung wird eine einjährige Weiterbeschäftigung nach erfolgreichem Ausbildungsabschluss festgelegt. Tatsächlich waren die übernommenen Auszubildenden nach Ausbildungsabschluss beim Ausbildungsbetrieb zwischen zwölf und 48 Monate als Servicehelfer in Vollzeit tätig. Durchschnittlich waren es über zwei Jahre (25 Monate) und somit weit länger als ursprünglich im Kooperationsvertrag festgelegt. Diese Servicehelfer haben sich in ihren Einrichtungen bewährt. 93% der 46 Befragten sind auf dem ersten Arbeitsmarkt angekommen (vgl. auch Seite 15). Auf die nicht übernommenen Servicehelfer wird in diesem Kapitel an anderer Stelle (siehe S. 15) eingegangen.¹⁰

Die Hälfte der Auszubildenden verbleibt im Sozial- und Gesundheitswesen

Die Hälfte aller übernommenen Befragten verblieb entweder als Servicehelfer oder als Auszubildender in einem weiterführenden Beruf in ihrer Ausbildungseinrichtung. Offenkundig wurde durch die Ausbildung das Interesse der Servicehelfer für eine (weitere) Beschäftigung im Sozial- und Gesundheitswesen geweckt bzw. gestärkt.

Der generalistische Ansatz der Ausbildung bietet Chancen

Das liegt auch daran, dass die Ausbildungsinhalte auf den Bedarf der Praxis zugeschnitten sind. So bilden die im Curriculum festgelegten Bereiche der Ausbildung¹¹ genau die Tätigkeitsfelder ab, in denen die Servicehelfer auch nach der

⁹ Der Kooperationsvertrag legt einen Rahmen zwischen Lernort Schule und Lernort Praxis fest. Die Auszubildenden sind während der gesamten Ausbildung fest beim Schulträger Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg angestellt.

¹⁰ Für weitere Evaluationsergebnisse siehe auch weitere Literaturhinweise

¹¹ Schienmann, Ute (2013): „Erfassung der berufsspezifischen Aufgaben der ServicehelferInnen im Sozial- und Gesundheitswesen“, interner Bericht.

Ausbildung eingesetzt werden können. Die Ergebnisse zeigen, dass die als Servicehelfer¹² eingesetzten Ausbildungsabsolventen in folgenden Bereichen tätig sind:

- 24% Betreuung (9 Personen),
- 21% Hauswirtschaft (8 Personen),
- 18% Service (7 Personen),
- 13% Pflege (5 Personen),
- 13% Transport (5 Personen),
- 11% Haustechnik (4 Personen).

Die generalistisch ausgerichtete Ausbildung hat sich bewährt, denn sie ermöglicht den Einsatz in unterschiedlichen Berufsfeldern im Sozial- und Gesundheitswesen und könnte langfristig auch auf weitere Einsatz- und Tätigkeitsfelder (z.B. in Unternehmen anderer Branchen) ausgeweitet werden.

Nicht jedes Übernahmeangebot führt zu einem neuen Arbeitsverhältnis

Bis zum Zeitpunkt der Erhebung bestand für 31 Personen von Seiten der Ausbildungseinrichtungen das Angebot, in dieser Einrichtung übernommen zu werden. Bei 77% der Servicehelfer mit Übernahmeangebot, also 24 von 31 Personen, fand nach der Übernahme in die Ausbildungseinrichtung ein innerbetrieblicher Arbeitsplatzwechsel statt. Dies ist positiv zu bewerten, da der Grund hierfür bei 46% (11 der 24 Personen) die Aufnahme einer weiteren Ausbildung war. Die verbleibenden 13 Personen lehnten das Übernahmeangebot aus verschiedenen Gründen, wie z.B. eine zu geringe Bezahlung, ab. Eine Servicehelferin ist nach der Ausbildung direkt in den Mutterschutz gegangen.

¹² n = 18, Mehrfachnennungen möglich

Anstellungen in anderen Einrichtungen und Betrieben

Die 17 erfolgreich ausgebildeten, aber nicht übernommenen Servicehelfer fanden Anstellungen in anderen Einrichtungen. Davon blieben sieben im Sozial- und Gesundheitswesen tätig (sechs in der Altenhilfe, einer im Krankenhaus). Die anderen zehn Befragten waren im Anschluss in sonstigen Bereichen tätig (andere Ausbildung, in der Gastronomie, als Landschaftsgärtner oder Elternzeit).

Die Tätigkeiten der oben genannten sieben Personen, die im Anschluss an die Servicehelfer-Ausbildung im Sozial- und Gesundheitswesen verblieben nahmen zu

- 43% eine Ausbildung zum Altenpfleger auf (3 Personen),
- 43% eine weitere Beschäftigung als Servicehelfer auf (3 Personen),
- 14% eine Ausbildung zum Altenpflegehelfer auf (1 Person).

Nur 7% der staatlich anerkannten Servicehelfer sind heute arbeitsuchend

Von allen Befragten waren zum Zeitpunkt der Befragung nur 7% (3 von 46 Befragten) der staatlich anerkannten Servicehelfer arbeitsuchend.

Zum Zeitpunkt der Befragung sind aus der Gesamtheit der Erwerbstätigen 57% im Sozial- und Gesundheitswesen beschäftigt (26 von 48 Personen). Diese 57% setzen sich wie folgt zusammen:

- 27% Servicehelfer (davon war etwa ein Drittel als Betreuungsassistent nach §87B SGB XI beschäftigt) (12 Personen),
- 15% in Ausbildung zum Altenpfleger befindlich (7 Personen),
- 11% Krankenpflegehelfer (5 Personen),
- 2% ausgebildete Altenpfleger (1 Person),
- 2% in Ausbildung zum Ergotherapeut befindlich (1 Person).

Es ist bekannt, dass weitere ausgebildete Servicehelfer planen, für die Zukunft eine weitere Ausbildung im Sozial- und Gesundheitswesen anzuschließen. Die 22 Jugendlichen, die nach erfolgreicher Ausbildung nicht im Sozial- und Gesundheitswesen beschäftigt waren, haben eine Arbeitsstelle beispielsweise als Verkäufer, Bürokauffrau oder Lagerist aufgenommen.

2.3 Verbleib der ehemaligen Auszubildenden, die die Ausbildung nicht beendet haben

Nachdem in Kapitel 2.2 die Gruppe der Auszubildenden, die die Ausbildung erfolgreich abgeschlossen haben, betrachtet wurde, steht in Kapitel 2.3 die Gruppe im Mittelpunkt, die ohne Abschluss als Servicehelfer geblieben ist. Grundlage der Darstellungen in diesem Kapitel sind die Daten, die aus der Befragung von acht Personen erhoben werden konnten.

Betrachtet man die Gruppe der ehemaligen Auszubildenden ohne Abschluss, fällt auf, dass deren Entwicklung nicht in jedem Fall negativ zu bewerten ist. Einzelne erkannten im Verlauf der Ausbildung zum Servicehelfer ihr Potential für eine Fachkraftausbildung im Bereich der Pflege und sind aus diesem Grund aus der Ausbildung zum Servicehelfer ausgeschieden.

Im Folgenden wird auf ehemalige Auszubildende eingegangen, bei denen das Ausbildungsverhältnis mindestens vier Monate bestand, aber vor Ende der zweijährigen Ausbildung beendet wurde. Von diesen insgesamt 20 Personen, die die Ausbildung vorzeitig beendet haben, konnten acht befragt werden. Aufgrund dieser geringen, nicht repräsentativen Datenmenge können allenfalls Tendenzen abgeleitet werden, die gerade für die Weiterentwicklung der zukünftigen Ausbildungsdurchgänge wichtig sein könnten.

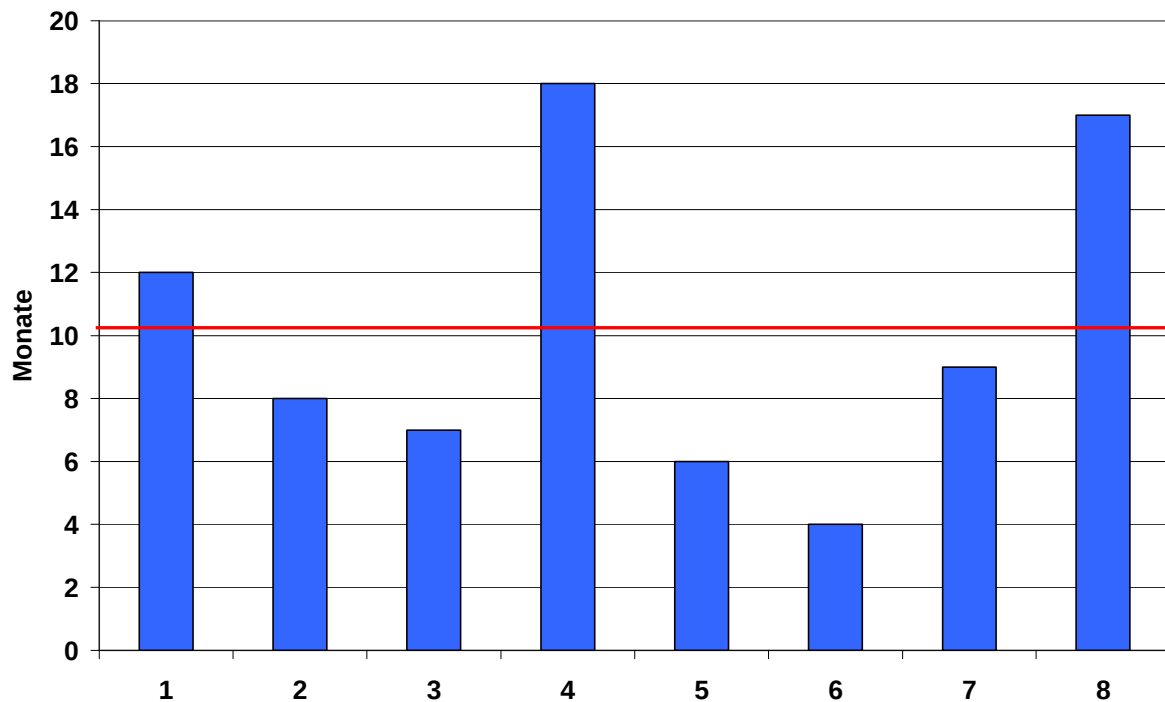


Abbildung 6: Vorzeitiges Beenden der Ausbildung, nach Monaten; $n=8$

Die Abbildung zeigt, nach wie vielen Monaten das Ausbildungsverhältnis vorzeitig beendet wurde. Die rote Linie stellt dabei den Durchschnittswert dar.

Die Beendigung des Ausbildungsverhältnisses geschah im Schnitt nach zehn Monaten. Von den Auszubildenden, die die Ausbildung ohne Abschluss beendeten, waren 87% weiblich und 13% männlich. Das Alter zu Beginn der Ausbildung betrug durchschnittlich 18,5 Jahre. Sie waren also zum gleichen Betrachtungszeitpunkt im Schnitt 0,9 Jahre älter als diejenigen, die die Ausbildung abgeschlossen haben. Gründe hierfür könnten das längere Verbleiben im Übergangssystem wie beispielsweise Berufsvorbereitungsjahr, Arbeitsgelegenheiten (1-Euro-Jobs) etc. sein. So beschrieb eine ehemalige Servicehelferin ihre Zeit nach der Schule als eine von Berufsfindungsschwierigkeiten geprägte Phase, in der sie bereits eine Ausbildung abbrach und mehrere Jobs hatte:

„Ich hatte ja 5 Jahre Spanne zwischen meinem Schulabschluss und dann [begann ich die Servicehelfer-Ausbildung]. Und ich hab’ da dazwischen halt einmal eine Lehre gemacht und dann so `n paar Jobs gemacht, Vollzeit und Teilzeit. Also ich denk mal, wenn ich jetzt direkt aus der Schule gekommen wäre, zu [der Servicehelfer-Ausbildung], dann wäre ich das vielleicht auch

ganz anders angegangen. Vielleicht hätte ich dann gesagt, gut, ich mach' jetzt die zwei Jahre [die Servicehelfer-Ausbildung] hab' das halt und mach' dann noch mal was anderes.“

Nur einer der acht Befragten ohne Abschluss hat einen Migrationshintergrund

Auch bezüglich des Migrationshintergrundes gibt es Unterschiede zu der Gruppe der erfolgreichen Absolventen. So hat nur einer von den acht Befragten einen Migrationshintergrund.

2.3.1 Gründe für die vorzeitige Beendigung der Ausbildung

Fünf Personen begründeten den Abbruch mit der Aufnahme einer anderen Ausbildung im Sozial- und Gesundheitswesen. Der Wunsch nach einer anderen Ausbildung entstand aufgrund von Unzufriedenheiten in den Praxisbetrieben, wie zum Beispiel einen zu geringen Kontakt zu Bewohnern oder einer von den Jugendlichen subjektiv wahrgenommener Unterforderung in der Praxis.

Fehlzeiten in der Praxis sind der häufigste Kündigungsgrund

Als Motivationsproblem wurde ausschließlich Lustlosigkeit genannt. Daraus entstanden Probleme wie das Anhäufen von Fehlzeiten, mit den daraus resultierenden Konsequenzen. So erklärte eine Jugendliche aufgrund fehlender Motivation „öfters mal krank gemacht“ zu haben. Auf Nachfrage gab sie an, dass diese Einstellung durch den negativen Einfluss des Freundeskreises verstärkt worden sei. Laut sozialpädagogischer Begleitung ist das Anhäufen von Fehlzeiten in der Praxis der häufigste Grund für eine Kündigung seitens der Praxisstelle. Vor diesem Hintergrund spielen die Praxisanleiter in den Ausbildungseinrichtungen eine tragende Rolle, da sie hier schon frühzeitig eingreifen könnten, um solchen Problemen vorzubeugen.

Rückblickend war es aus Sicht der Hälfte derer, die die Ausbildung vorzeitig beendet haben, die falsche Berufswahl. Zum Teil erklärten sich das die Befragten damit, dass sie anfangs keine konkreten Vorstellungen vom Berufsalltag als Servicehelfer hatten. In Kombination mit schwierigen Lebenslagen und scheinbar unlösbaren Problemen führte dies bei einigen Jugendlichen zum Abbruch der Ausbildung. Nur zwei Befragte führten noch weitere Gründe an, zu denen unter anderem ein Umzug und eine Kündigung seitens des Arbeitgebers zählten.

2.3.2 Berufsweg nach vorzeitiger Beendigung der Ausbildung

Den weiteren Werdegang der Auszubildenden, die die Ausbildung ohne Abschluss beendet haben, zeigen die folgenden Ausführungen:

Jeweils 2 von 8 Befragten haben direkt im Anschluss nach Beendigung des Ausbildungsverhältnisses zuerst:

- eine andere Ausbildung begonnen,
- ein Praktikum absolviert,
- zur Überbrückung eine Arbeit als Aushilfskraft angenommen oder
- war arbeitsuchend.

Bis zum Zeitpunkt der Erhebung (2013) hatten dann sechs der acht Befragten eine neue Ausbildung begonnen, von denen drei Ausbildungen im pflegerischen Bereich, zwei in der Altenpflege und eine in einem anderen Bereich anzusiedeln sind. Dies zeigt, dass einige ihr Potential für eine Fachausbildung im Sozial- und Gesundheitswesen erkannt und diesen Weg zeitnah beschritten haben.

Verbleib der Jugendlichen nach vorzeitigem Beenden der Ausbildung auf dem ersten Arbeitsmarkt

Von den Jugendlichen ohne Abschluss waren zum Befragungszeitpunkt noch fünf im Sozial- und Gesundheitswesen tätig, während zwei in anderen Dienstleistungsbereichen (z.B. in der Gastronomie) arbeiteten. Lediglich eine Person war zu diesem Zeitpunkt arbeitsuchend.

Dieses Ergebnis zeigt, dass die Zielsetzung, den Jugendlichen aus sozial schwierigen Lebenslagen den Weg auf den ersten Arbeitsmarkt zu ebnen, auch bei einem Großteil der Auszubildenden ohne Abschluss erfolgreich umgesetzt wurde.

2.4 Die „Sozialpädagogische Begleitung“

Die Lebenslage der Zielgruppe ist von Belastungs- und Ausgrenzungsrisiken wie etwa die Geschlechtszugehörigkeit oder die soziale Herkunft, gekennzeichnet. Einkommens- und Bildungsarmut sowie für die Zielgruppe zu wenige und für sie schwer zugängliche Netzwerkstrukturen verringern zusätzlich ihre Chance auf dem Ausbildungs- und Arbeitsmarkt¹³. Es sind also junge Menschen, die mit einer Vielzahl zu bewältigender Herausforderungen konfrontiert sind. Und das gerade zu der Zeit, in der sie sich per se in der schwierigen, teilweise krisenhaften Lebensphase der Pubertät und sich aufgrund dessen in einer erheblichen Entwicklungsaufgabe befinden¹⁴.

Aus dieser Situation heraus entwickeln junge Menschen ihre Bewältigungsstrategien (z.B. Flucht vor Problemen, Lügen, Aggressionen, Depressionen), die es ihnen in dieser Lebenslage ermöglichen, kurzfristig handlungsfähig zu sein. Diese Strategien sind jedoch hinderlich sowohl bei der Ausbildung als auch bei der Erwerbsarbeit. Sie schränken die Beschäftigungsfähigkeit ein.

¹³ Marx, Birgit (2010): „Teilnehmer setzen große Hoffnungen ins Projekt“. S. 20ff.

¹⁴ Bauer-Oesker, Leila (2010): „Sie können mindestens drei Stunden arbeiten ... also hopp. - Junge Frauen treffen auf den Aktivierenden Staat“. S. 24.

Es ist wichtig, in diesem Zusammenhang nicht alleine die jungen Menschen für die „Beschäftigungsfähigkeit“ verantwortlich zu sehen. Nicht nur sie, sondern auch der Lernort Schule sowie der Lernort Praxis haben Verantwortung. Es geht also um Verhaltens- und Einstellungsdimensionen aller an der Ausbildung Beteiligten¹⁵. Das zu koordinieren, Entwicklungsprozesse auf allen Seiten in Gang zu setzen und zu unterstützen sowie Aushandlungsprozesse zu begleiten, ist die Aufgabe der sozialpädagogischen Begleitung.

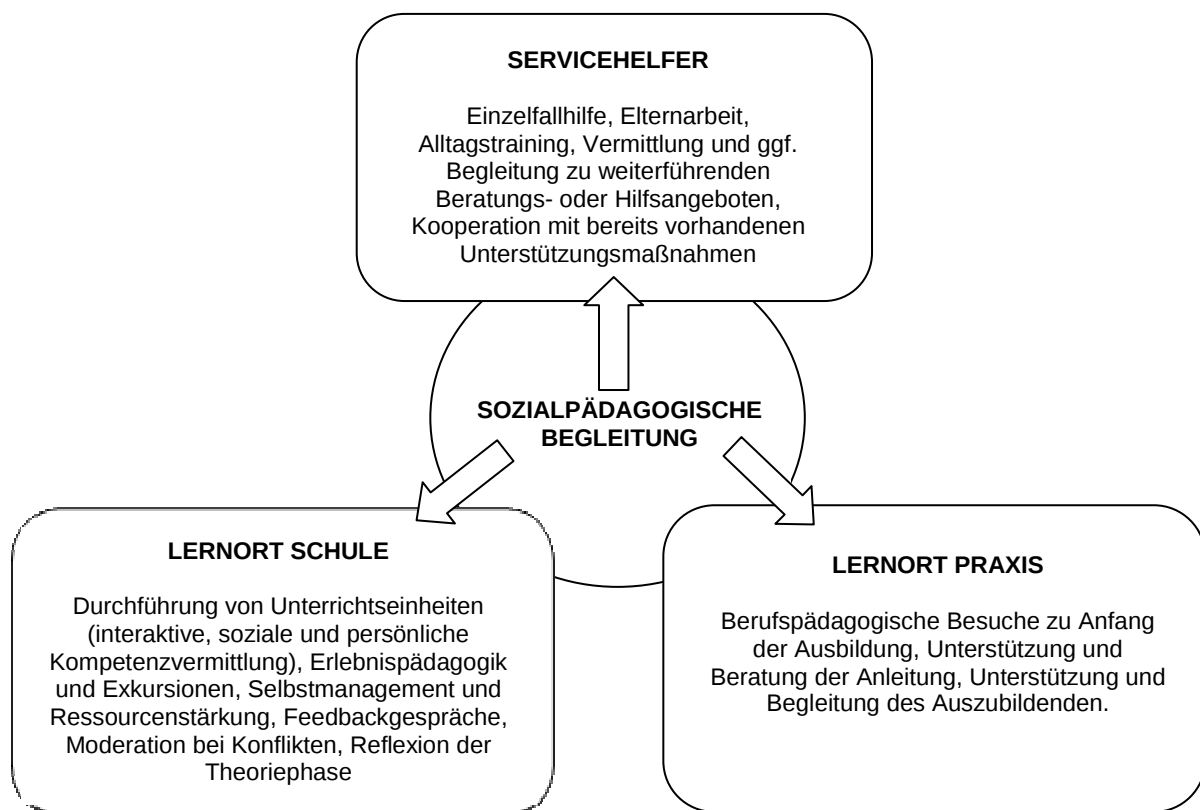


Abbildung 7: Aufgaben der sozialpädagogischen Begleitung¹⁶

Die sozialpädagogische Begleitung am Lernort Schule hat den Auszubildenden sowohl in der Schule als auch in der Praxis im Blick und bietet die Möglichkeit, bei Problemen erste Anlaufstelle zu sein.

¹⁵ Vgl. Schober, Karen (2001): „Beschäftigungsfähigkeit - eine neue Zieldimension für die Integration Jugendlicher ins Erwerbsleben?“. S. 85ff.

¹⁶ vgl. Konzept der Pädagogische Begleitung in der Ausbildung zum/zur Servicehelfer/in im Sozial- und Gesundheitswesen 2009/2010. S. 1f.

2.4.1 Beispielhafte Prozesse der sozialpädagogischen Begleitung

Die mit der sozialpädagogischen Begleitung betraute Person ist beim Träger der schulischen Ausbildung angestellt. Sie nimmt bereits am Bewerbungsverfahren teil, darüber hinaus übernimmt sie Unterrichtseinheiten. Dabei lernt die sozialpädagogische Begleitung einerseits die Auszubildenden am Lernort Schule kennen und andererseits wird die Hemmschwelle für die Auszubildenden zur Kontaktaufnahme abgebaut.

Praxisanleiter sind ein zentraler Bestandteil der Ausbildung

Neben dem Lernort Schule und der sozialpädagogischen Begleitung sind die Praxisanleiter ein zentraler Bestandteil der Ausbildung. Sie planen gemeinsam mit den Auszubildenden den Einsatz in der Praxis und reflektieren regelmäßig die Entwicklung der Auszubildenden. Gemäß der Ausbildungskonzeption hat jeder Auszubildende einen Praxisanleiter. Auf die Zusammenarbeit der Schule mit den Praxisanleitern wird von Seiten der Bildungszentren besonders geachtet, um die bestmögliche Unterstützung für die Auszubildenden zu gewährleisten. Praxisanleiter sind im regen Austausch mit der sozialpädagogischen Begleitung und ebenso für die Auszubildenden neben der praxisbezogenen Anleitung auch Ansprechperson für Probleme verschiedenster Art.

Die sozialpädagogische Begleitung unterstützt die Praxisanleitung. Der in der ersten Praxisphase stattfindende berufspädagogische Besuch in den Einrichtungen gibt zum einen Raum für Hilfestellungen im Hinblick auf geeignete Einsatzfelder für die Servicehelfer. Zum anderen können Tipps und Hilfestellungen für eine erfolgreiche Anleitung ausgetauscht werden. Auf Wunsch der Praxisanleiter und/oder der Auszubildenden kann die sozialpädagogische Begleitung auch bei Gesprächen in der Einrichtung anwesend sein. Training und Stärkung des „Durchhaltevermögens“ der Auszubildenden ist ebenso Ziel wie das Aufzeigen, dass Probleme nicht durch Weglaufen gelöst werden können.

Die sozialpädagogische Begleitung muss gerade bei dieser Zielgruppe klar und transparent bei der Umsetzung von Zielen und Maßnahmen sein. Genannte Konsequenzen müssen gezogen werden. Deshalb besteht bei Bedarf ein intensiver Austausch zur Personalabteilung des Schulträgers Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg. Die Auszubildenden sind während der gesamten Ausbildung fest bei diesem angestellt. Arbeitsrechtliche Maßnahmen werden unter sozialpädagogischen Gesichtspunkten zwischen der sozialpädagogischen Begleitung und der Personalabteilung des Wohlfahrtswerks abgestimmt.

Unterstützung bei gravierenden Problemlagen

Die sozialpädagogische Begleitung berät beispielsweise bei psychischen Erkrankungen, Gewalterfahrungen und sexuellem Missbrauch, Sucht und Essstörungen sowie familiären Problemen. Die sozialpädagogische Begleitung kümmerte sich zum Beispiel um folgende Probleme/ Ängste:

- Kriminalität (bspw. Schwarzfahren, Geldschulden, Diebstahl),
- Arbeitsrechtliche Probleme (drohende Kündigung),
- (Zwangs-)Verheiratung/Familienflucht,
- Schulden,
- Prüfungsangst und
- Beziehungsproblemen.

Erfolgsfaktor Netzwerkarbeit

Die sozialpädagogische Begleitung unterstützt die Auszubildenden und vermittelt bei Bedarf an Stellen wie Lagaya (Verein zur Hilfe für suchtmittelabhängige Frauen), Jungen im Blick (Informations- und Beratungsstelle für Jungs und junge Männer), Yasemin (Beratungsstelle für junge Migrantinnen zwischen 12 und 27 Jahren) und andere. Ein Servicehelfer sagte, dass er aufgrund der positiven Erfahrungen mit den

Ansprechpartnern im Rahmen der Ausbildung nun den Mut und die Fähigkeit hat, Hilfsangebote aufzusuchen und in Anspruch zu nehmen.

Grenzen der sozialpädagogischen Begleitung

Aufgrund schwieriger Lebenslagen ist für einzelne Auszubildende die Annahme von Hilfs- und Unterstützungsangeboten schwer bis unmöglich. Wenn sich die Auszubildenden durch Fehlzeiten der sozialpädagogischen Begleitung entziehen oder gar „untertauchen“ ist ebenfalls keine Unterstützung möglich oder sie kommt zu spät.

Ausgeprägte psychische Störungen oder kumulierende Problemlagen machen es teilweise unmöglich, dass sich die Auszubildenden auf die Ausbildung entsprechend einlassen können. Dies äußert sich in Fehlverhalten oder fragwürdigen Bewältigungsstrategien wie z.B. unentschuldigtes Fehlen und Unpünktlichkeit. Die sozialpädagogische Begleitung gerät an ihre Grenzen und kann in einigen Fällen nicht mehr hilfreich intervenieren, wenn sich die Praxisanleiter bei Problemen oder Unterstützungsbedarf erst sehr spät melden und/oder klare Strukturen fehlen.

2.4.2 Exemplarische Unterstützungsprozesse

Zwei exemplarische Unterstützungsprozesse werden im Folgenden dargestellt:

Amara

Amara¹⁷ kam 2008 zusammen mit ihrem Vater aus Kuba nach Deutschland. Ihre Mutter und ihr kleiner Bruder blieben zurück. Ihr Vater heiratete wieder und lebte zur Zeit des Ausbildungsbeginns mit ihren zwei Halbgeschwistern und ihrer Stiefmutter in einer Wohnung in Calw.

¹⁷ Namen und Herkunftsländer, wie auch die Städtenamen wurden von den Autoren geändert.

Amara besuchte zunächst eine Internationale Vorbereitungsklasse, um im Anschluss daran ihren Hauptschulabschluss machen zu können. Siebzehnjährig bewarb sie sich mithilfe der Jugendberufshilfe für die Servicehelfer-Ausbildung. Vor Beginn der Ausbildung benötigte sie Unterstützung bei der Beantragung ihrer Arbeitserlaubnis. Schnell zeigten sich komplizierte und schwierige familiäre Verhältnisse (psychische, wahrscheinlich auch körperliche Gewalt), die sie massiv unter Druck setzten. Der Vater und die Stiefmutter weigerten sich, den Ausbildungsvertrag zu unterschreiben. Erst nachdem von Seiten der sozialpädagogischen Begleitung, und auch seitens des Jugendberufshelfers mehrfach Kontakt mit dem Vater aufgenommen wurde, unterschrieb er den Vertrag. Durch diese Verzögerung war eine enge Kooperation mit der Praxisstelle notwendig, damit Amara ihren praktischen Ausbildungsplatz nicht verlor.

Die Situation spitzte sich für Amara zuhause zu. Deshalb ging sie, unterstützt von der sozialpädagogischen Begleitung, zum verantwortlichen Jugendamt und beantragte eine Inobhutnahme. Diese wurde jedoch verweigert, da sich das Jugendamt aufgrund eines geplanten Wohnortwechsels von Amara nicht verantwortlich sah. Die Situation verschärfte sich weiter, als ihr Vater ihr weder Fahrtgeld für den Weg zu den Ausbildungsstätten gab, noch Zugriff auf ihr eigenes Konto gewährte. Nach Krankmeldungen und mehreren Telefonaten mit dem Jugendamt und dem Vater gab er ihr etwas Geld.

Vor ihrem 18. Geburtstag im Dezember drohte der Vater Amara mit dem Rauswurf aus der Wohnung sobald sie volljährig sei. Kein Jugendamt fühlte sich zuständig und ihr wurde dort geraten zur Bahnhofsmision zu gehen. Nachdem sich die sozialpädagogische Begleitung bei einer Beratungsstelle rechtliche Unterstützung einholte, fuhr sie gemeinsam mit Amara zum Jugendamt Calw, stellte einen Antrag auf Hilfe für junge Volljährige und bestand vor Ort auf eine sofortige Lösung. Noch am selben Tag konnte Amara in ein betreutes Wohnheim ziehen. Aufgrund des damit verbundenen Wohnortwechsels musste die Praxisstelle gewechselt werden.

Amara konnte mit einem Leben in ruhigeren Bahnen die Ausbildung fortführen. Während der Ausbildung war die sozialpädagogische Begleitung in Kontakt mit der

Betreuerin des Betreuten Wohnens, die sich nun den persönlichen Problemen Amaras annahm. Seit diesem Zeitpunkt benötigte Amara ausschließlich Begleitung im Rahmen der Ausbildung.

Perdana

Perdana, mit indonesischem Migrationshintergrund in Deutschland geboren, wollte bereits im Jahr 2010 die Ausbildung zur Servicehelferin beginnen. Jedoch sollte sie kurz vor Beginn der Ausbildung zwangsverheiratet werden. Dieser Heirat entzog sie sich erfolgreich, erkrankte jedoch lebensbedrohlich und musste daher die Ausbildung nach wenigen Tagen abbrechen. Nachdem die gesundheitliche und familiäre Stabilität erreicht war, begann sie mit sichtlich gereifter Persönlichkeit im Jahr 2011 erneut die Ausbildung.

Während der Ausbildung gab es immer wieder persönliche und berufliche Krisen. Diese konnten durch Gespräche im Rahmen der sozialpädagogischen Begleitung aufgefangen werden. Vor allem ging es um Abgrenzung gegenüber anderen (hauptsächlich der Familie), Achtsamkeit sich selbst und dem eigenen Körper gegenüber und all dies im Einklang mit den Ansprüchen der Ausbildung. Hilfreich war für sie die Vermittlung zur Beratungsstelle Yasemin.

Im zweiten Ausbildungsjahr entwickelte sich eine bedeutende berufliche Krise aufgrund der aus ihrer Krankheit resultierenden gesundheitlichen Probleme. Die Fehlzeiten häuften sich. Es musste zwischen Arbeitgeber und Perdana vermittelt werden. Ziel war, dass sich Perdana ihrem Arbeitgeber gegenüber so weit öffnen würde, dass dieser ihr Verhalten und die angefallenen Fehlzeiten nachvollziehen konnte und dadurch eine vertrauensvolle Beziehung wieder möglich wurde. Auf diese Weise wurde ein gemeinsamer Weg des Umgangs mit ihren gesundheitlichen Einschränkungen gefunden.

Bei sozialpädagogischen Gesprächen wurde gemeinsam die Situation aus Sicht des Arbeitgebers reflektiert. Durch diesen Perspektivenwechsel konnte Perdana motiviert

werden, sich gegenüber ihrem Arbeitgeber zu öffnen, was ihre gesundheitliche Situation anbelangte. Hieraus entstand eine gute Vertrauensbasis für die weitere Zusammenarbeit.

Perdana schloss die Ausbildung erfolgreich ab und bekam von ihrer Ausbildungseinrichtung die Übernahme in ein festes Arbeitsverhältnis angeboten. Nachdem sie dieses angenommen hatte, plant sie im Anschluss ins europäische Ausland zu gehen und dort als Servicehelferin zu arbeiten.

3 Ausblick

Die Ergebnisse verdeutlichen den Erfolg der Ausbildung. Der Großteil der Auszubildenden ist auf dem ersten Arbeitsmarkt angekommen. Viel mehr als erwartet, wird die Ausbildung als Zugang zu weiteren Fachausbildungen genutzt. Im Rahmen der Verbleibstudie konnten Erfolgsfaktoren und Grenzen der Ausbildung aufgezeigt werden. Das im Rahmen der Verbleibstudie entwickelte Erhebungsinstrument ermöglichte es, diese Erkenntnisse zu erarbeiten.

Das entwickelte Instrument lässt sich auf andere Bildungsträger übertragen

Das im Rahmen eines Auftrags der Robert Bosch Stiftung entwickelte Instrument ermöglicht eine Datenerhebung und Auswertung mit geringem Aufwand. Ziel ist die kontinuierliche Fortführung der Studie mit vorhandenen und künftigen Anbietern der Ausbildung.

Das entwickelte Instrument lässt sich auch auf andere Bildungsträger und Einrichtungen übertragen. Für diese Zwecke stehen der Fragebogen, das Auswertungstool sowie die beschriebene methodische Vorgehensweise zum Ablauf der Studie zur Verfügung. Für die Kontakt- und damit verbundene Datenpflege wird es im Bildungszentrum Wohlfahrtswerk ab 2014 mindestens einmal jährlich Treffen zwischen ausgebildeten und in Ausbildung befindlichen Servicehelfern geben. Dies ermöglicht den Anwesenden, sich über Themen rund um die Ausbildung, um Karrieremöglichkeiten und -planung mit Referenten und Dozenten zu informieren und auszutauschen. Des Weiteren findet im Bildungszentrum Wohlfahrtswerk der Aufbau eines Netzwerks über das soziale Netzwerk „Facebook“ statt. Ziel ist es, den Austausch der verschiedenen Jahrgänge zu fördern, das berufliche Selbstverständnis dieses neuen Berufes zu stärken und nicht zuletzt Zugang zu Daten für weitere Studien zu gewinnen.

Die Auszubildenden möchten ihre Chance nutzen

Die Auszubildenden sind in der Regel motiviert, ihre Chance zu nutzen. Sie möchten „teilhaben“, möchten dazu gehören und jede noch so kleine Anerkennung scheint sie neu zu motivieren und zu stärken. Auf ihre Art und Weise fordern sie eine kontinuierliche Anleitung und verlässliche Begleitung ein. Sie möchten Transparenz und benötigen Grenzen und haben oft ein feines Gespür für die Belange der Bewohner und/oder Patienten. Sie möchten als Auszubildende und später als staatlich anerkannte Servicehelfer wahr- und ernst genommen werden. Das erfordert gerade in der Praxis Struktur, Wohlwollen und Offenheit für Konzeptentwicklung. Ferner braucht es auf allen Seiten Mut für Aushandlungsprozesse.

Die Motivation veränderte sich während der Ausbildung. Zunächst war es das Ziel der Auszubildenden, eine abgeschlossene Ausbildung zu erreichen. Zum Ende der Ausbildung wurde erstmals von einem Drittel der Befragten speziell der Wunsch geäußert, den Beruf des Servicehelfers auszuüben.

Zielgruppenorientierung stärkt Beschäftigungsfähigkeit

Der Aufbau der Ausbildung mit ihrem zielgruppenorientierten Kompetenzmodell¹⁸, kombiniert mit der sozialpädagogischen Begleitung, befähigt die Auszubildenden, ihre Stärken und Kompetenzen kennen und anwenden zu lernen. Die Stärkung und Entwicklung der individuellen Kompetenzen, wie beispielsweise fachliche Kompetenzen, Teamfähigkeit, Kommunikationsfähigkeit, Fähigkeit zur Selbstreflexion, Ausdauer und Eigenverantwortung fördern die Beschäftigungsfähigkeit, sich am Lernort Praxis zu bewähren und auf dem ersten Arbeitsmarkt anzukommen. Die Ausbildung zum Servicehelfer zeigt, wie durch eine zielgruppenorientierte berufsbildende Angebotsgestaltung Warteschleifen verhindert bzw. verkürzt werden können.

¹⁸ siehe Robert Bosch Stiftung (2010): „Servicehelfer im Sozial- und Gesundheitswesen – Arbeitsmaterialien, Band 2: Curriculum und Empfehlungen zur Umsetzung der Ausbildung“. S. 29.

Ein erfolgreicher Einstieg in das Berufsleben

Die Ergebnisse der Befragung verdeutlichen, dass die Zielsetzungen, Arbeitskräfte im Bereich der Pflege, Betreuung und persönlichen Assistenz zu implementieren und gleichzeitig Jugendlichen mit einem nicht ganz so guten Hauptschulabschluss den Einstieg ins Berufsleben zu erleichtern, erfolgreich umgesetzt werden konnten. Die Übernahme von Servicehelfern nach der Ausbildung ermöglicht die Entlastung der Fachkräfte von berufsfremden Aufgaben. Dies kann künftig zur Professionalisierung der Pflege beitragen. Darüber hinaus wird die Qualität und Serviceorientierung gesteigert und ein Beitrag zur Bewältigung der demographischen Entwicklung und des Fachkräftemangels gerade in einer älter werdenden Gesellschaft geleistet.

Die Ergebnisse zeigen auf, dass ein ursprünglich nicht geplantes Ziel erreicht werden konnte: Die Ausbildung zum Servicehelfer ist offenbar ein gutes Mittel, für den Bereich des Sozial- und Gesundheitswesens Fachkräfte zu gewinnen.

Die Ausbildung zum Servicehelfer schließt die Qualifizierung zum Betreuungsassistenten nach § 87b SGB XI ein. Servicehelfer können nach der Ausbildung auch als solche beschäftigt werden. Dies ermöglicht die Refinanzierung der Stelle für SGB XI finanzierte Einrichtungen und ist daher ein förderlicher Faktor für das Ankommen auf dem ersten Arbeitsmarkt.

Schließlich verhindert die Ausbildung zum Servicehelfer das Eintreten oder lange Verbleiben in Warteschleifen. Volkswirtschaftliche Folgekosten können so reduziert oder sogar gänzlich vermieden werden.

Ein wichtiger Erfolgsfaktor der Ausbildung ist die enge Verzahnung von Kompetenzerwerb in Unterricht und Praxis sowie eine individuelle Einzelfallhilfe durch sozialpädagogische Begleitung. Es wäre wünschenswert, dass dieses offenkundig erfolgreiche Konzept weitere Verbreitung und die notwendige politische und finanzielle Unterstützung im Sozial- und Gesundheitswesen findet und eventuell auch in anderen Dienstleistungsbereichen umgesetzt wird.

Zusammenfassend lassen sich folgende positiven Schlüsse aus der Studie ziehen:

- Warteschleifen konnten vor allem bei jungen Frauen verkürzt oder vermieden werden.
- Über drei Viertel aller Servicehelfer erhalten nach Ausbildungsende ein Stellenangebot von der Ausbildungsstätte.
- Die Hälfte der Auszubildenden verbleibt im Sozial- und Gesundheitswesen.
- Der generalistische Ansatz der Ausbildung bietet Chancen auf dem ersten Arbeitsmarkt.
- Nur 7% der staatlich anerkannten Servicehelfer sind heute arbeitsuchend.
- Praxisanleiter sind ein zentraler Bestandteil der Ausbildung.
- Die Ausbildung zum Servicehelfer ermöglicht einen erfolgreichen Einstieg in das Berufsleben auch für Jugendliche mit besonderen Problemlagen.
- Die sozialpädagogische Begleitung fördert das Durchhalten in der Ausbildung.
- Das positive Feedback in der praktischen Ausbildung stellt einen großen Motivationsfaktor für die Jugendlichen dar.
- Die ausgebildeten Servicehelfer haben bewiesen, dass sie etwas können und gebraucht werden.

Perspektive

Nachdem die als Modellprojekt gestartete Ausbildung zu Servicehelfern im Sozial- und Gesundheitswesen erfolgreich in eine Regelausbildung mit staatlicher Anerkennung und Förderung überführt werden konnte, endete die Koordination der Ausbildung seitens der Robert Bosch Stiftung nach einer Übergangsfinanzierung mit Ablauf des fünften Durchgangs. Die Steuerungsgruppe des Projektes besteht jedoch weiter unter dem neuen Dach des 2013 gegründeten Vereins Caro Ass. e.V. (Verein zur Förderung von Assistenzberufen im Sozial- und Gesundheitswesen). Mitglieder

der Steuerungsgruppe sind Vertreter der an der Ausbildung beteiligten Träger und Vertreter des für die Ausbildung zuständigen Landesministeriums.

Ab 2014 finden jährlich Treffen der ehemaligen Auszubildenden mit den momentan in Ausbildung befindenden Servicehelfern statt. Des Weiteren wird der Kontakt zu allen Auszubildenden über Gruppen im sozialen Netzwerk „Facebook“ gepflegt, um den Verbleib in Zukunft weiterhin verfolgen zu können. Nach Möglichkeit soll der Verein Caro Ass e.V. als Botschafter für die Ausbildung tätig bleiben.

In Zukunft wird der Beruf des Servicehelfers noch an Bedeutung gewinnen, da die Absolventen die bereits vorhandenen fachpflegerischen, medizinischen, therapeutischen und pädagogischen Ansätze in der Praxis komplementär ergänzen (vgl. Nübling, S. 6). Dadurch entsteht laut Nübling eine Wechselbeziehung von Cure und Care, wobei das Eine nichts ist ohne das Andere: „das eine ist die Fachpflege, die Medizin, die Therapie, die Pädagogik, das andere ist Sorge und Versorgung im Lebensalltag. Ohne das Andere ist das Eine nichts“ (S. 6).

4 Glossar

Beschäftigungsfähigkeit („employability“)	Die Beschäftigungsfähigkeit lässt sich an Schlüsselqualifikationen wie etwa fachlichen Kompetenzen, Teamfähigkeit, Kommunikationsfähigkeit, Fähigkeit zur Selbstreflexion, Ausdauer und Eigenverantwortung feststellen.
Drehtüreffekt	Damit ist gemeint, dass Jugendliche nach dem Schulabschluss eine Maßnahme nach der anderen des Übergangssystems (berufsvorbereitende Bildungsgänge, Berufgrundbildungsjahr etc.) besuchen.
Europäischer Qualifikationsrahmen	Der Europäische Qualifikationsrahmen (EQR) dient als Hilfe, nationale Qualifikationssysteme auf internationaler Ebene vergleichbarer und verständlicher zu machen.
Verschiebebahnhof	Diese Metapher beschreibt Übergangsmaßnahmen, in denen Jugendliche nach dem Schulabschluss landen können.

Literaturverzeichnis

Bauer-Oesker, Leila (2010): „Sie können mindestens drei Stunden arbeiten ... also hopp. - Junge Frauen treffen auf den Aktivierenden Staat“. Unveröffentlichte Diplomarbeit.

Der 4. Bildungsbericht (2012): „Bildung in Deutschland 2012 - Ein indikatorengestützter Bericht mit einer Analyse zur kulturellen Bildung im Lebenslauf“. <http://www.bildungsbericht.de/zeigen.html?seite=10203> [Aufgerufen am 14.01.2014, um 10:03 Uhr]

Gaupp, Nora; Prein, Gerald (2007): Stuttgarter Haupt- und Förderschüler/innen auf dem Weg von der Schule in die Berufsausbildung. Stuttgart: Jugendamt.

Marx, Birgit (2010): „Teilnehmer setzen große Hoffnungen ins Projekt“. In: neue caritas Heft 18/2010. S. 20-23.

Nübling, Alexander (2013): „Symposium - Wege zur Sicherung der Gesundheitsversorgung von morgen: Sicherung der Teilhabe als komplementäre Aufgabe: Servicehelfer im Care-Bereich“.

Pädagogische Begleitung in der Ausbildung zum/zur Servicehelfer/in im Sozial- und Gesundheitswesen 2009/2010. Interner Bericht.

Reißig, Birgit; Gaupp, Nora; Lex, Tilly (Hrsg) (2008): „Hauptschüler auf dem Weg von der Schule in die Arbeitswelt“.

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

Schienmann, Ute (2013): „Erfassung der berufsspezifischen Aufgaben der ServicehelferInnen im Sozial- und Gesundheitswesen“, interner Bericht.

Schober, Karen (2001): „Beschäftigungsfähigkeit - eine neue Zieldimension für die Integration Jugendlicher ins Erwerbsleben?“ In: Impulse für die Arbeitsmarktpolitik. Friedrich-Ebert-Stiftung, Abt. Arbeit und Sozialpolitik, S. 85-93.

Literaturhinweise

Veröffentlichungen über die Servicehelfer seitens der Robert Bosch Stiftung:

- 2008: „Servicehelfer im Sozial- und Gesundheitswesen – Arbeitsmaterialien, Band 1: Einführung in das Curriculum und erste Ergebnisse des Modellversuchs“
- 2010: „Servicehelfer im Sozial- und Gesundheitswesen – Arbeitsmaterialien, Band 2: Curriculum und Empfehlungen zur Umsetzung der Ausbildung“
- 2012: „Service als Beruf – Modellprojekt Servicehelfer im Sozial- und Gesundheitswesen: Eine Bilanz nach drei Durchgängen“
- 2013: „Servicehelfer im Sozial- und Gesundheitswesen – Vorbild für neue Service- und Assistenzberufe“

Alexander Nübling:

- 2013: Symposium - Wege zur Sicherung der Gesundheitsversorgung von morgen: Sicherung der Teilhabe als komplementäre Aufgabe: Servicehelfer im Care-Bereich (siehe Anhang E)

Filmbeitrag des Robert Bosch Krankenhauses und Frau Dr. Satrapa-Schill

- Film der Servicehelfer des Bildungszentrums des Robert Bosch Krankenhauses

Anhang A Grafische Übersicht erhobener Daten

Ergebnisse aller befragten Servicehelfer

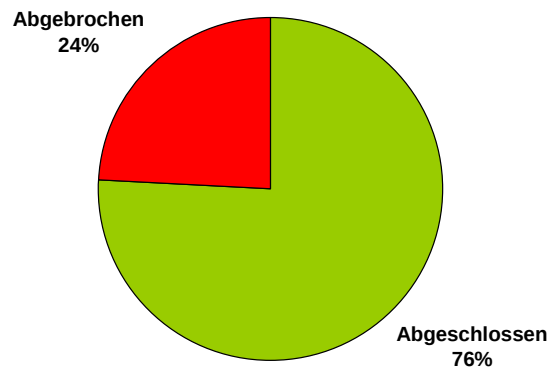


Abb. 8: Ausbildung abgeschlossen oder abgebrochen; $n=83$

Dieses Schaubild zeigt, wie viele der ehemaligen Auszubildenden die Ausbildung tatsächlich abgeschlossen haben. Ungefähr ein Viertel hat die Ausbildung aus den unterschiedlichsten Gründen abgebrochen.

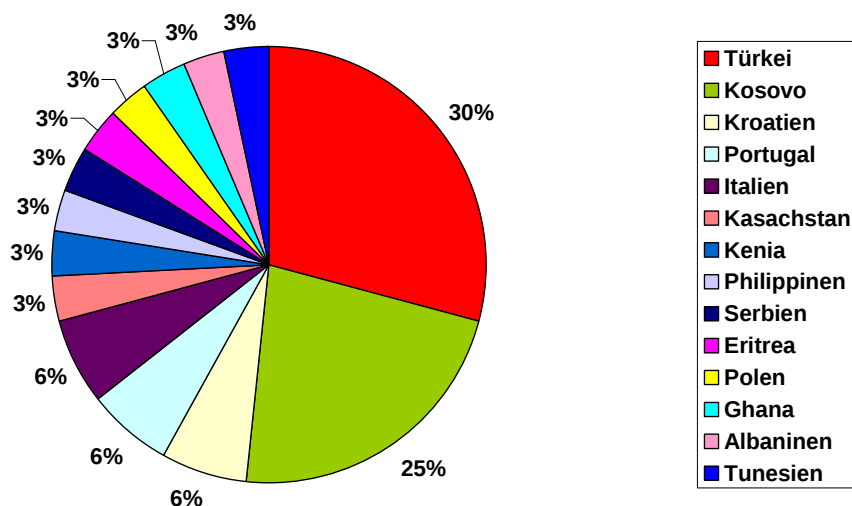


Abb. 9: Migrationshintergründe aller Befragten; $n=31$

Diese Abbildung veranschaulicht, aus welchen Staaten die Auszubildenden oder deren Familien stammen. Dies spiegelt die kulturelle Vielfalt wider, die die Ausbildung kennzeichnet.

Ergebnisse der Servicehelfer mit Ausbildungsabschluss

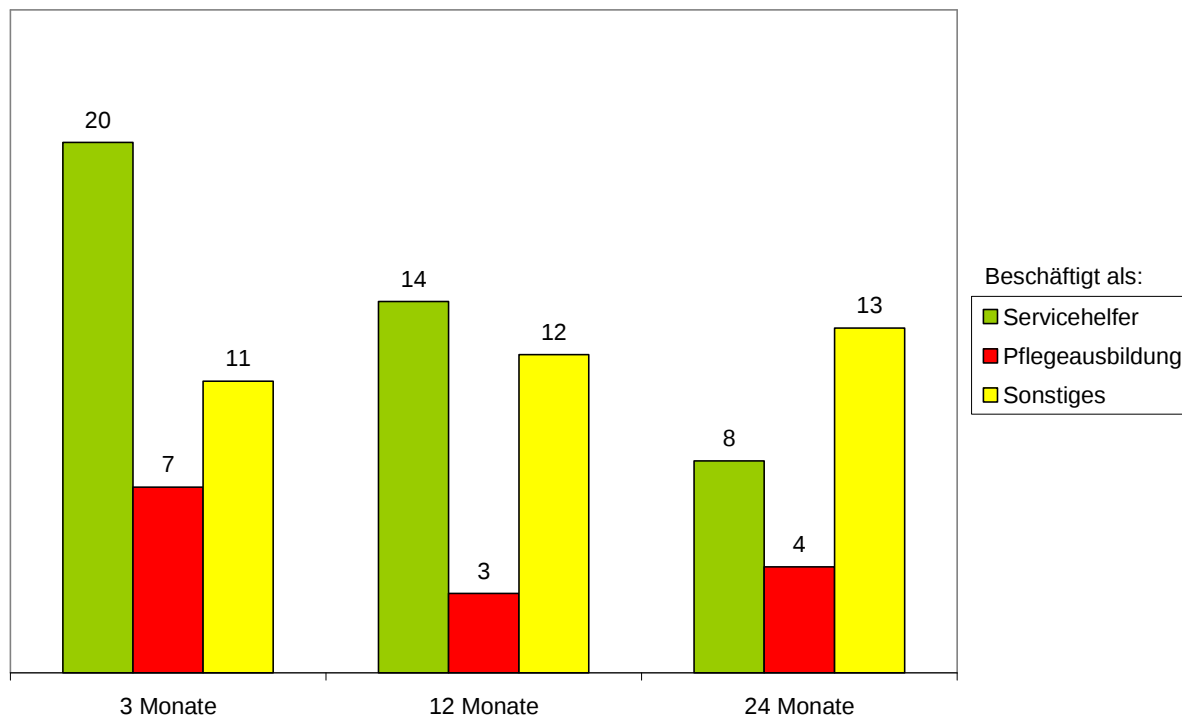


Abb. 10: Beruflicher Verbleib nach Abschluss der Servicehelfer-Ausbildung im Überblick. (n=38 bei 3 Monate, n=29 bei 12 Monaten, n= 25 bei 24 Monaten; Mehrfachnennungen waren möglich)

	Altenhilfe	Behindertenhilfe	Krankenhaus	Anzahl der Befragten
Verteilung der Praxisstellen	48%	6%	46%	34
Verteilung der Übernahmeangebote nach Ausbildung	50%	8%	42%	26

Abb. 11: Verteilung der Praxisstellen während der Ausbildung und Anzahl der Übernahmeangebote nach der Ausbildung

	Ja		Nein	
	Prozent	n	Prozent	n
Heute als Servicehelfer tätig	27%	13	73%	35
Migrationshintergrund	61%	30	39%	16
Erhalt finanzieller Unterstützung*	62%	24	38%	15
Erhalt emotionaler Unterstützung*	68%	26	32%	12

Abb. 12: weitere Zahlen zu Verbleib, Unterstützung und Migrationshintergrund¹⁹

¹⁹ Mehrfachnennungen sind möglich

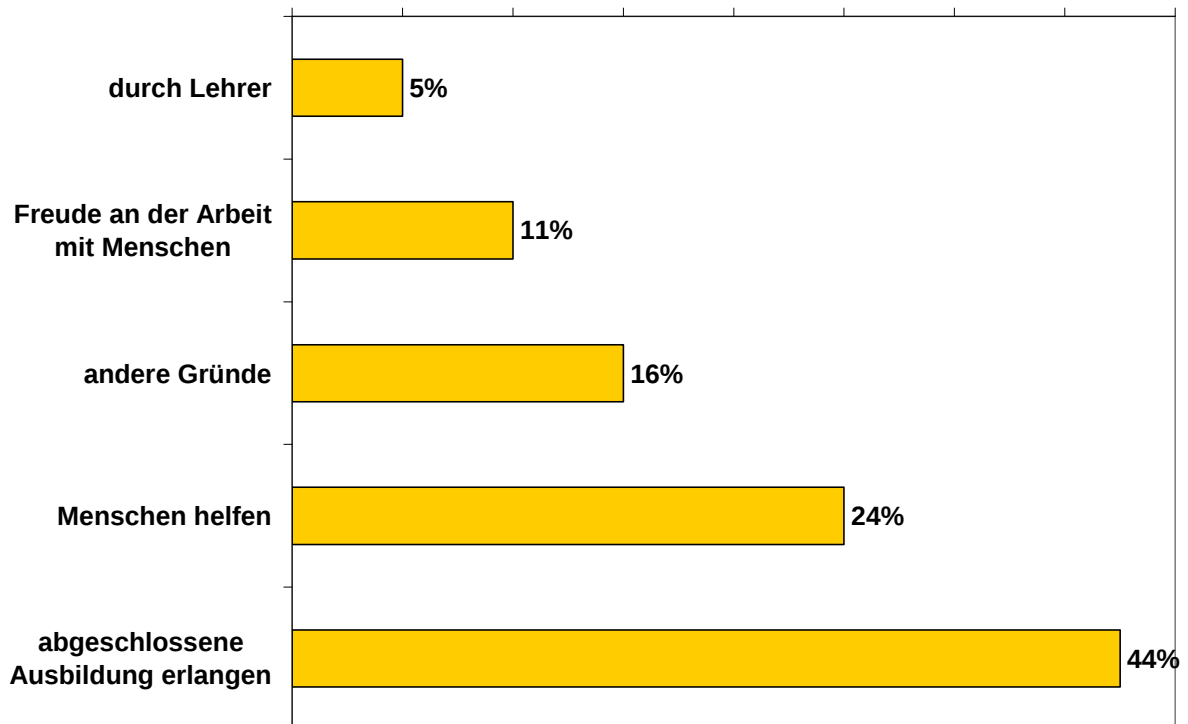


Abbildung 13: Motivation, die Ausbildung zu beginnen (*Mehrfachnennungen möglich*); $n=36$
 Zu Beginn der Ausbildung sind die Beweggründe der Jugendlichen noch etwas vage. Es geht ihnen erstrangig darum, eine Ausbildung beginnen und abschließen zu können.

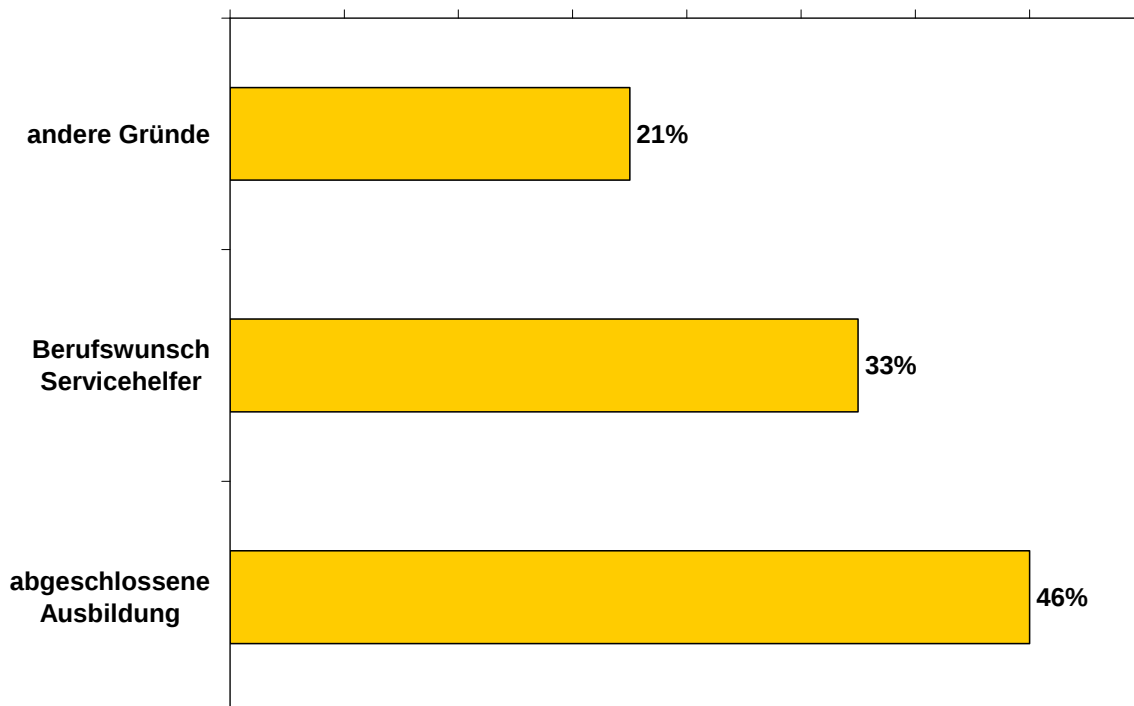


Abbildung 14: Motivation die Ausbildung abzuschließen (*Mehrfachnennungen möglich*); $n=32$
 Während der Ausbildung stellt sich die Motivation schon etwas reflektierter dar, da neben dem Abschließen der Ausbildung bereits konkrete Berufswünsche deutlich werden.

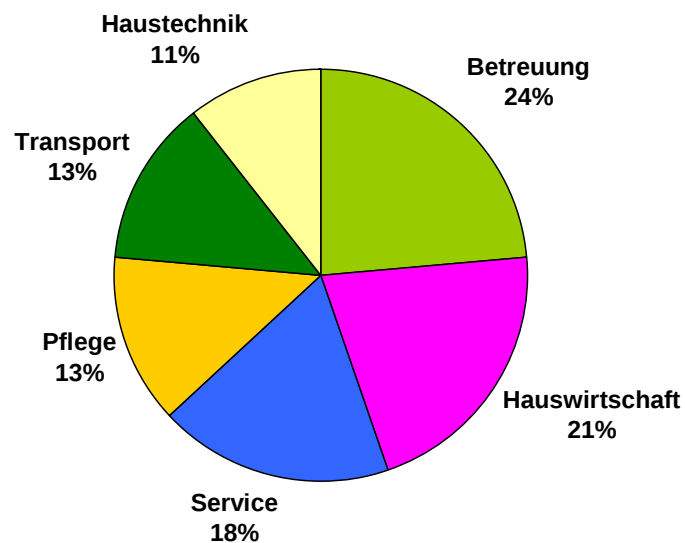


Abbildung 15: Tätigkeitsfelder in der Servicehelfer-Ausbildung (Mehrfachnennung möglich); $n=15$

Die Tätigkeitsfelder der Servicehelfer sind vielfältig und können mehrere Bereiche umfassen. Bereits während der Ausbildung wird darauf Wert gelegt, den Auszubildenden einen möglichst umfangreichen Einblick in die unterschiedlichen Arbeitsbereiche zu geben.

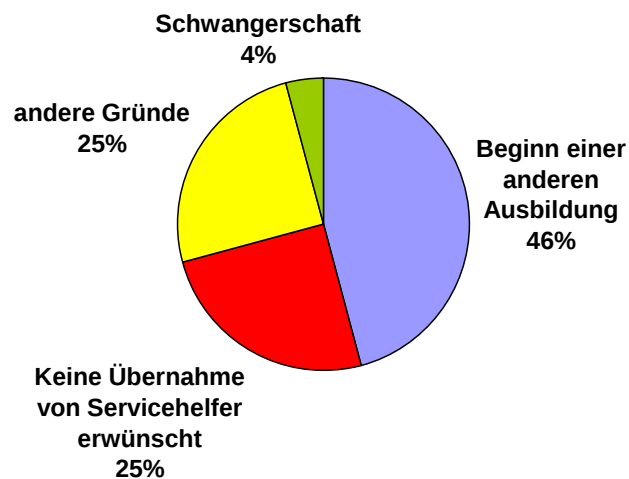


Abbildung 16: Gründe für Arbeitsplatzwechsel nach Übernahmeangebot; $n=24$

Der Hauptgrund für einen Wechsel war bei fast der Hälfte der staatlich anerkannten Servicehelfer die Aufnahme einer weiterführenden Ausbildung. Je ein Viertel wollte von sich aus keine Übernahme oder es gab andere Gründe, weshalb sie nicht übernommen wurden.

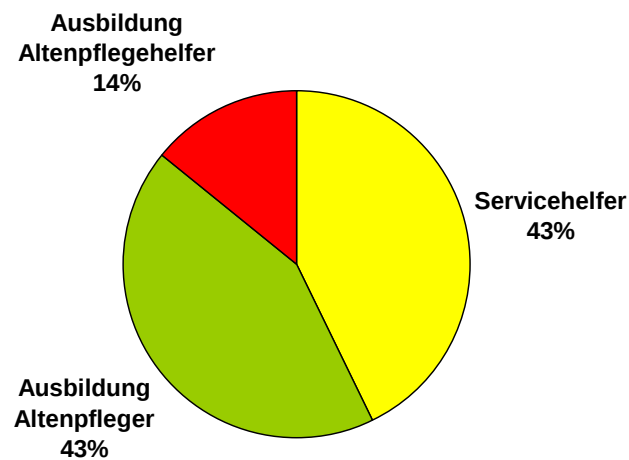


Abbildung 17: Tätigkeit, wenn nicht übernommen; $n=7$

Die anerkannten Servicehelfer, die nicht von ihrer Ausbildungseinrichtung übernommen wurden, waren zum Großteil weiterhin als Servicehelfer tätig oder begannen eine Ausbildung zum Altenpfleger.

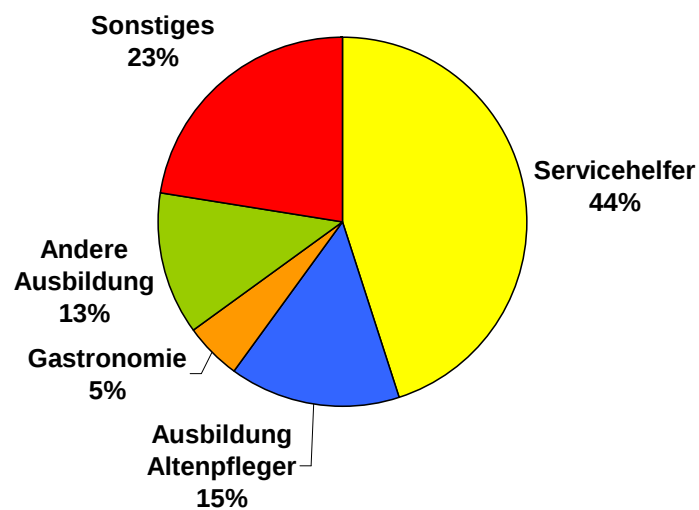


Abbildung 18: Erste Stelle nach Ausbildungsabschluss; $n=40$

Direkt nach der Ausbildung verbleiben fast zwei Drittel im Sozial- und Gesundheitswesen als Servicehelfer oder in der Altenpflege.

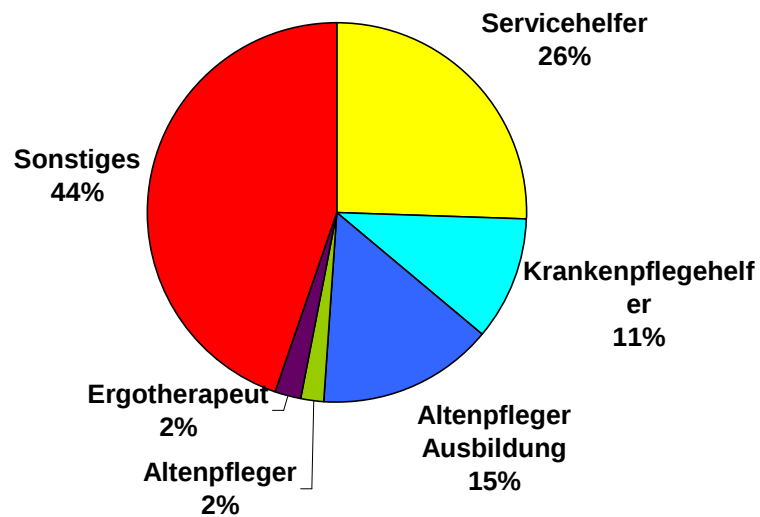


Abbildung 19: Arbeitsbereiche der abgeschlossenen Servicehelfer zum Zeitpunkt der Befragung; $n=47$

Fast ein Drittel der ehemaligen Auszubildenden schließt eine Ausbildung im Sozial- und Gesundheitswesen an.

Ergebnisse der Servicehelfer ohne Ausbildungsabschluss

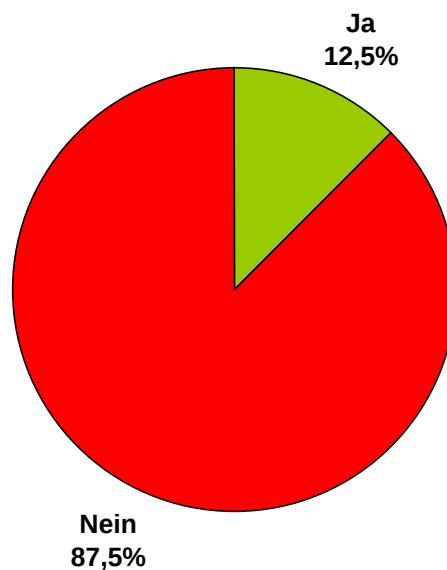


Abbildung 20: Migrationshintergrund; $n=8$

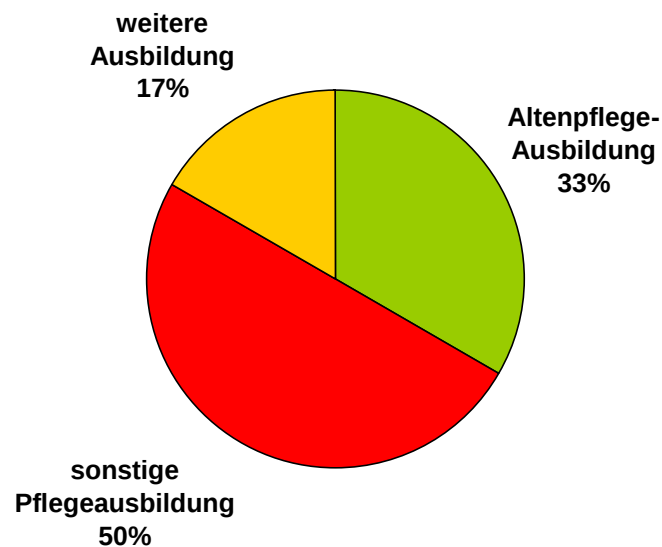


Abbildung 21: Ausbildung nach dem vorzeitigen Beenden der Servicehelfer-Ausbildung; $n=6$
Die deutliche Mehrheit beendet die Ausbildung zum Servicehelfer vorzeitig, um eine höherwertige Ausbildung zu beginnen.

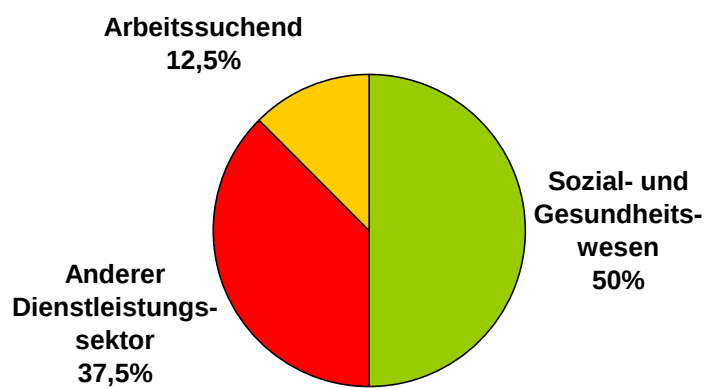


Abbildung 22: Beschäftigungsbereich; $n=8$
Die Hälfte der Auszubildenden ohne Abschluss ist zum Befragungszeitpunkt im Sozial- und Gesundheitswesen tätig.

Anhang B Leitfaden für Telefoninterviews

Nummer: _____

Fragebogen ausgefüllt am: _____

Brief versendet am: _____

Verbleibstudie Servicehelfer – Telefon-Fragebogen: Ausbildung nach 2 Jahren abgeschlossen

Das Bildungszentrum und die Robert Bosch Stiftung führen eine Studie durch, um den Verbleib der ehemaligen Absolventen der Ausbildung zum Servicehelfer/zur Servicehelferin zu erfassen.

Hinweis zum Datenschutz: Sie können hier völlig frei erzählen. Ihre Aussagen werden anonymisiert verarbeitet und gespeichert. Aus dem Gespräch werden keine Rückschlüsse auf Ihre Person möglich sein.

Beruflicher Werdegang

1. Sind Sie heute noch als Servicehelfer bzw. Alltagsbetreuer bzw. Betreuungsassistent/in nach §87B SGB XI tätig?	
• Wenn ja: Können Sie sich vorstellen längerfristig als Servicehelfer tätig zu sein?	
2. In welchem Bereich ist die Einrichtung in der Sie die Ausbildung gemacht haben tätig? (Altenhilfe, Krankenhaus, Behindertenhilfe)	
3. Haben Sie Unterstützung von Ihren Eltern bekommen? Finanziell, emotional?	
• Wie war die Wohnsituation während Ihrer Ausbildung?	
4. Was war Ihre Motivation die Ausbildung anzufangen und auch abzuschließen?	
5. Sind Sie nach der Ausbildung von der Einrichtung übernommen worden, in der Sie die Ausbildung gemacht haben?	
→ Wenn JA:	
• Seit wann sind bzw. bis wann waren Sie als Servicehelfer/ Alltagsbetreuer tätig? • Arbeiten Sie Vollzeit als Servicehelfer/ Alltagsbetreuer? - Wenn nein, wie viel Prozent? /Wie viele Stunden pro Woche arbeiten Sie? • Welche Tätigkeiten üben Sie aus/ haben Sie dort ausgeübt? • Fand ein Wechsel des Arbeitsplatzes statt? Wenn ja, aus welchen Gründen?	

Nummer: _____ Fragebogen ausgefüllt am: _____
Brief versendet am: _____

→ <u>Wenn NEIN:</u> • Wenn Sie nicht übernommen wurden, war Ihre nächste Anstellung in demselben Bereich (Altenhilfe, Krankenhaus, Behindertenhilfe)?	
→ <u>Wenn JA:</u> • In welcher Art von Einrichtung haben Sie gearbeitet (Altenhilfe, Krankenhaus, Behindertenhilfe) und was waren Ihre Tätigkeiten/ Ihre Stellenbezeichnung dort?	
→ <u>Wenn NEIN:</u> • In welchem Bereich haben Sie gearbeitet und was waren Ihre Tätigkeiten / Ihre Stellenbezeichnung dort?	
6. Was waren Ihre Arbeitsstellen seit Abschluss Ihrer Ausbildung?	1. Stelle: _____ 2. Stelle: _____ 3. Stelle: _____ 4. Stelle: _____ 5. Stelle: _____
• Wo sind Sie momentan beschäftigt und in welcher Funktion? • Arbeiten Sie Vollzeit? Wenn nein: Wie viel Prozent/ Wie viele Stunden pro Woche arbeiten Sie? • Wenn arbeitsuchend: Bekommen Sie Unterstützung? Wenn ja, welche Art von Unterstützung? (<i>Finanzielle Unterstützung, Beratung?</i>)	Aktuelle Stelle: _____ Funktion: _____ Beschäftigungsumfang: _____
7. Haben Sie weitere Ausbildungen absolviert? • Wenn ja: welche Ausbildung(en)? • Wenn im Bereich Pflege: In welcher Einrichtung wurde die Ausbildung absolviert (Altenhilfe, Krankenhaus, Behindertenhilfe)?	

Nummer: _____

Fragebogen ausgefüllt am: _____

Brief versendet am: _____

(Ehemalige Einrichtung der Servicehelferausbildung?)	
8. Haben Sie seit Ihrer Ausbildung Fort-/ Weiterbildungen besucht? ▪ Wenn ja, wie viele Fortbildungen? ▪ Wenn ja, welche Weiterbildungen?	

Stammdaten:

Geschlecht:	
Alter:	
Alter zu Beginn der Ausbildung:	
Migrationshintergrund (<i>Wenn ja: Aus welchem Land?</i>)	
Familienstand	
Kinder: Wie viele? Wie alt?	
Wohnort:	

Zur Versendung des Datenaufnahmeprotokolls benötigen wir noch Ihre aktuelle Adresse:
(→ Adressenliste)

Hinweis: Wir planen, im September mit einigen (ehemaligen) Servicehelfer-Auszubildenden noch weitere Interviews hier im Bildungszentrum durchzuführen. Für den Fall, dass Sie hierzu ausgewählt werden: Dürfen wir Anfang September wieder auf Sie zukommen, um anzufragen, ob Sie teilnehmen möchten?

[Bei Zögern: Da das Interview im BZ stattfindet und Sie daher mehr Aufwand haben, würden wir Ihnen nach dem Interview im September auch eine kleine Aufwandsentschädigung zukommen lassen können.]
(→ Notiz auf Adressliste)

Hinweis auf Facebook: Das Wohlfahrtswerk entwickelt einen neuen Auftritt bei Facebook. Hier ist geplant, dass es Gruppen für die einzelnen Jahrgänge geben soll. Wir würden uns freuen, wenn Sie ab Herbst Ihrer jeweiligen Gruppe beitreten.

Nummer: _____

Fragebogen ausgefüllt am: _____

Brief versendet am: _____

Verbleibstudie Servicehelfer – Telefon-Fragebogen: Ausbildung abgebrochen

Das Bildungszentrum und die Robert Bosch Stiftung führen eine Studie durch, um den Verbleib der ehemaligen Teilnehmer an der Ausbildung zum Servicehelfer/zur Servicehelferin zu erfassen.

Hinweis zum Datenschutz: Sie können hier völlig frei erzählen. Ihre Aussagen werden anonymisiert verarbeitet und gespeichert. Aus dem Gespräch werden keine Rückschlüsse auf Ihre Person möglich sein.

Beruflicher Werdegang

1. Wo sind Sie momentan beschäftigt und in welcher Funktion? Arbeiten Sie Vollzeit? Wenn nein: Wie viel Prozent/ Wie viele Stunden pro Woche arbeiten Sie? Wenn arbeitsuchend: Bekommen Sie Unterstützung? Wenn ja, welche Art von Unterstützung? (<i>Finanzielle Unterstützung, Beratung?</i>)	Aktuelle Stelle: _____ Funktion: _____ Beschäftigungsumfang: _____
2. Zu welchem Zeitpunkt wurde das Ausbildungsverhältnis beendet?	
3. Aus welchen Gründen wurde das Ausbildungsverhältnis beendet? - Andere Ausbildung, wenn ja welche Ausbildung? Warum haben Sie eine neue Ausbildung begonnen? - Motivationsprobleme <i>Tatsächlich keine Lust mehr/Einstellungsproblem</i> <i>Schwierigkeiten bei der Gestaltung des eigenen Tagesablaufs (Pünktlichkeit, ..)</i> → Welche Art von <u>Unterstützung</u> hätten Sie sich hier gewünscht? (<i>betreute WG, sozial-päd. Begleitung, ...</i>) - Falsche Berufswahl - Nachholen des nächst höheren Schulabschlusses - Andere Gründe (<i>familiäre, gesundheitliche, finanzielle Probleme, Überforderung, Wohnsituation</i>):	

Nummer: _____

Fragebogen ausgefüllt am: _____

Brief versendet am: _____

4. Was war danach Ihre erste berufliche Station?	
5. Welche beruflichen Stationen folgten dieser?	1. Stelle: _____ 2. Stelle: _____ 3. Stelle: _____ 4. Stelle: _____ 5. Stelle: _____
6. Haben Sie eine weitere Ausbildung absolviert? Wenn ja, welche?	
7. Haben Sie seit Beendigung der Ausbildung Fort-/ Weiterbildungen besucht? ■ Wenn ja, wie viele Fortbildungen? ■ Wenn ja, welche Weiterbildungen?	

Stammdaten:

Geschlecht:	
Alter:	
Alter zu Beginn der Ausbildung:	
Migrationshintergrund (<i>Wenn ja: Aus welchem Land?</i>)	
Familienstand	
Kinder: Wie viele? Wie alt?	
Wohnort:	

Nummer: _____

Fragebogen ausgefüllt am: _____

Brief versendet am: _____

Zur Versendung des Datenaufnahmeprotokolls benötigen wir noch Ihre aktuelle Adresse:
(→ Adressenliste)

Hinweis: Wir planen, im September mit einigen (ehemaligen) Servicehelfer-Auszubildenden noch weitere Interviews hier im Bildungszentrum durchzuführen. Für den Fall, dass Sie hierzu ausgewählt werden: Dürfen wir Anfang September wieder auf Sie zukommen, um anzufragen, ob Sie teilnehmen möchten?

[Bei Zögern: Da das Interview im BZ stattfindet und Sie daher mehr Aufwand haben, würden wir Ihnen nach dem Interview im September auch eine kleine Aufwandsentschädigung zukommen lassen können.]
(→ Notiz auf Adressliste)

Anhang C Auswertungsinstrument: Ausbildung nach 2 Jahren abgeschlossen

Verbleibstudie Servicehelfer – Telefon-Fragebogen: Ausbildung nach 2 Jahren abgeschlossen				Auswertung				
Beruflicher Werdegang								
				Ja	Nein			
1. Sind Sie heute noch als Servicehelfer bzw. Alltagsbetreuer bzw. Betreuungsassistent/in nach §87B SGB XI tätig?								
↕	Wenn ja:		Wenn ja: ↕	Ja	Nein			
	Können Sie sich vorstellen längerfristig als Servicehelfer tätig zu sein?							
				Altenhilfe	Krankenhaus	Behindertenhilfe		
2. In welchem Bereich ist die Einrichtung in der Sie die Ausbildung gemacht haben tätig? (Altenhilfe, Krankenhaus, Behindertenhilfe)								
				Ja	Nein			
3. Haben Sie Unterstützung von Ihren Eltern bekommen? Finanziell, emotional?	finanziell (ja/ nein)	Finanzielle Unterstützung						
				Ja	Nein			
	emotional (ja/nein)	Emotionale Unterstützung						
				Kategorie 1	Kategorie 2	Kategorie 3		
	Wie war die Wohnsituation während Ihrer Ausbildung?							
4. Was war Ihre Motivation die Ausbildung anzufangen und auch abzuschließen?	Ausbildung anzufangen (ausführliche Antwort)							
				Kategorie 1	Kategorie 2	Kategorie 3		
	Ausbildung anzufangen (Kategorienbildung)	Motivation die Ausbildung zu beginnen						
	Ausbildung abzuschließen (ausführliche Antwort)							
				Kategorie 1	Kategorie 2	Kategorie 3		
	Ausbildung abzuschließen (Kategorienbildung)	Motivation die Ausbildung abzuschließen						

5.	Sind Sie nach der Ausbildung von der Einrichtung übernommen worden, in der Sie die Ausbildung gemacht haben?								
	↳	Wenn ja:		Wenn ja: ↴	Durchschnitt				
		Seit wann sind bzw. bis wann waren Sie als Servicehelfer/ Alltagsbetreuer tätig?	in Monaten						
					Ja	Nein			
		Arbeiten Sie Vollzeit als Servicehelfer/ Alltagsbetreuer?							
	↳		Wenn nein:	Wenn nein:					
			Wie viel Prozent? /Wie viele Stunden pro Woche arbeiten Sie?						
		Welche Tätigkeiten üben Sie aus/ haben Sie dort ausgeübt?							
					Service	Pflege	Betreuung	Hauswirtschaft	Technik/Transport
		Kategorienbildung							
					Ja	Nein			
		Fand ein Wechsel des Arbeitsplatzes statt?							
	↳		Wenn ja:	Wenn ja: ↴	Kategorie 1	Kategorie 2	Kategorie 3		
			Aus welchen Gründen?						
	↳	Wenn nein:			Ja	Nein			
		Wenn Sie nicht übernommen wurden, war Ihre nächste Anstellung in demselben Bereich (Altenhilfe, Krankenhaus, Behindertenhilfe)?							

		↕	Wenn ja:	Wenn ja: ↕	Altenhilfe	Krankenhaus	Behinderten hilfe	
			In welcher Art von Einrichtung haben Sie gearbeitet (Altenhilfe, Krankenhaus, Behindertenhilfe)					
			und was waren Ihre Tätigkeiten/ Ihre Stellenbezeichnung dort?					
		↕	Wenn nein:					
			In welchem Bereich haben Sie gearbeitet					
			und was waren Ihre Tätigkeiten / Ihre Stellenbezeichnung dort?					
6.	Was waren Ihre Arbeitsstellen seit Abschluss Ihrer Ausbildung?		1. Stelle					
			Dauer (in Monaten)					
			2. Stelle					
			Dauer (in Monaten)					
			3. Stelle					
			Dauer (in Monaten)					
			4. Stelle					
			Dauer (in Monaten)					
			5. Stelle					
			Dauer (in Monaten)					
		Wo sind Sie momentan beschäftigt	Aktuelle Stelle					
					Funktion 1	Funktion 2	Funktion 3	
		und in welcher Funktion?	Funktion					
					Ja	Nein		
		Arbeiten Sie Vollzeit? (Ja oder Nein)	Beschäftigungsumfang					
		Wenn nein: Wie viel Prozent/ Wie viele Stunden pro Woche arbeiten Sie?						
					Ja	Nein		
		Wenn arbeitsuchend: Bekommen Sie Unterstützung? Wenn ja, welche Art von Unterstützung? (Finanzielle Unterstützung, Beratung?)						

				Ja	Nein		
7. Haben Sie weitere Ausbildungen absolviert?							
↳	Wenn ja:		Wenn ja: ↴				
	Welche Ausbildung(en)?						
	evtl. 2. Ausbildung						
	↴						
	Wenn im Bereich Pflege:		Pflege: ↴	Krankenhaus	Altenhilfe	Behinderten hilfe	
	Wenn im Bereich Pflege: In welcher Einrichtung wurde die Ausbildung absolviert (Altenhilfe, Krankenhaus, Behindertenhilfe)?						
				Ja	Nein		
	Ehemalige Einrichtung der Servicehelferausbildung?						
8. Haben Sie seit Ihrer Ausbildung Fort-				Ja	Nein		
↳	Wenn ja:		Wenn ja: ↴				
	Wie viele Fortbildungen?						
/ Weiterbildungen besucht?				Ja	Nein		
↳	Wenn ja:		Wenn ja: ↴				
	Welche Weiterbildungen?						
Stammdaten							
				W	M		
Geschlecht							
				Durchschnitts wert			
Alter							
				Durchschnitts wert			
Alter zu Beginn der Ausbildung							
Migrationshintergrund				Ja	Nein		
↳	Wenn ja:		Wenn ja: ↴	Land 1	Land 2	Land 3	
	Aus welchem Land?						
				Ledig	Verheiratet		
Familienstand							
				Ja	Nein		
Kinder							
↳	Wenn ja:		Wenn ja: ↴				
	Wie viele?						
	Wie alt?						
Wohnort							

Anhang D Auswertungsinstrument: Ausbildung vorzeitig beendet

Verbleibstudie Servicehelfer – Telefon-Fragebogen: Ausbildung abgebrochen				Auswertung		
Beruflicher Werdegang						
1.	Wo sind Sie momentan beschäftigt und in welcher Funktion?	Aktuelle Stelle		Sozial- und Gesundheitswesen	Anderer Dienstleistung	Arbeitssuchend
		Bereich (Kategorie)		Kategorie 1	Kategorie 2	Kategorie 3
		Funktion				
				Ja	Nein	
	Arbeiten Sie Vollzeit?					
	Wenn nein:		Wenn nein ↓			
	Wie viel Prozent arbeiten Sie?					
	Wie viele Stunden pro Woche arbeiten Sie?					
	Wenn arbeitssuchend:			Ja	Nein	
	Bekommen Sie Unterstützung?	Wenn ja:	Wenn ja ↓			
		Welche Art von Unterstützung?				
				Durchschnitt		
2.	Zu welchem Zeitpunkt wurde das Ausbildungsverhältnis beendet?	in Monaten seit Ausbildungsbeginn				

3.	Aus welchen Gründen wurde das Ausbildungsverhältnis beendet?			Ja	Nein	
	↙	Andere Ausbildung				
			Wenn ja: ↘	Kategorie 1	Kategorie 2	Kategorie 3
		Welche Ausbildung?				
		Warum haben Sie eine neue Ausbildung begonnen?				
	↙	Motivationsprobleme				
			Wenn ja: ↘			
		Probleme welcher Art?				
		Welche Unterstützung hätten Sie sich gewünscht?				
	↙	Falsche Berufswahl		Ja	Nein	
				Ja	Nein	
	↙	Nachholen des nächst höheren Schulabschlusses				
	↙	Andere Gründe	Wenn ja: ↘			
		Nennung der Gründe				
				Kategorie 1	Kategorie 2	Kategorie 3
4.	Was war danach Ihre erste berufliche Station?					
5.	Welche beruflichen Stationen folgten dieser?	1. Stelle				
		Dauer				
		2. Stelle				
		Dauer				
		3. Stelle				
		Dauer				
		4. Stelle				
		Dauer				
		5. Stelle				
		Dauer				

6.	Haben Sie eine weitere Ausbildung absolviert?				Ja	Nein	
	Wenn ja:		Wenn ja ↓	Ausbildung 1	Ausbildung 2	Ausbildung 3	
	Welche?						
7.	Haben Sie seit Ihrer Ausbildung Fort-				Ja	Nein	
	↳ Wenn ja:		Wenn ja ↓				
	Wie viele Fortbildungen?						
	/ Weiterbildungen besucht?			Ja	Nein		
	↳ Wenn ja:		Wenn ja ↓				
	Welche Weiterbildungen?						
	Stammdaten						
					W	M	
	Geschlecht						
					Durchschnitt		
	Alter						
					Durchschnitt		
	Alter zu Beginn der Ausbildung						
					Ja	Nein	
	Migrationshintergrund						
	↳ Wenn ja:		Wenn ja ↓	Land 1	Land 2	Land 3	
	Aus welchem Land?						
					Ledig	Verheiratet	
	Familienstand						
	Kinder				Ja	Nein	
	↳ Wenn ja:		Wenn ja ↓				
	Wie viele?						
	Wie alt?						
	Wohnort						

Anhang E Symposium: Wege zur Sicherung der Gesundheitsversorgung von morgen (Alexander Nübling)

Symposium

Wege zur Sicherung der Gesundheitsversorgung von morgen

6. und 7. November 2013, Berlin

Alexander Nübling

Sicherung der Teilhabe als komplementäre Aufgabe: Servicehelfer im Care-Bereich

Sehr geehrte liebe Frau Dr. Satrapa-Schill,
sehr geehrte Damen und Herren,

ich habe die Aufgabe und Ehre, Ihnen heute das komprimiert auf 40 Minuten vorzustellen, was eine mitunter zwanzigköpfige Steuerungsgruppe in 31 Sitzungen nebst weiterer Experten-, Curriculums- und Strategiesitzungen zusammen mit der Robert-Bosch-Stiftung entwickelt, installiert und inzwischen im Raum Stuttgart, demnächst auch im Raum Sigmaringen etabliert hat. Wir folgen damit auch Gerhard Igl, der heute morgen mehr Transparenz bei gesundheitsberuflichen Entwicklungen in der Republik einforderte. Das tun wir gerne, aber 40 Minuten? Sie spüren schon, das wird nicht klappen, vielleicht wenn man sich auf die Ergebnisse der anhaltenden Diskussionen konzentrieren wollte, nicht aber, wenn ein höherer wissenschaftlicher Anspruch formuliert wurde, wie es Frau Dr. Satrapa-Schill in diesem Fall getan hat: *Sicherung der Teilhabe als komplementäre Aufgabe: Servicehelfer im Care-Bereich.*

Ich will mich dem Thema annähern, in dem ich mich zunächst einmal mit den zum Beginn des Projektes gegebenen Grundannahmen widme. Herausragend im Jahr 2006 waren die beiden in der gesellschaftlichen Auseinandersetzung damals unterbewerteten Aspekte demographiebegründete Auswirkungen auf die soziale Arbeit und Chancenungerechtigkeiten im Bildungs- und Beschäftigungssystem in Deutschland. Ich möchte diese beiden Aspekte jetzt relativ kurz halten, weil sie an sich unstrittig waren und sind und weil sie bereits ausführlich in der neu erschienenen Projektdokumentation dargelegt sind. Dagegen werde ich mich mit einigen sich erst in der Diskussion, in der differenzierten Motivation und in der hilfefeldgeprägten Grundhaltung der am Projekt Beteiligten begründeten Handlungs- und Wirkungsfelder breiter auseinandersetzen.

Demographiebegründete Auswirkungen auf die Soziale Arbeit in Deutschland

Gut, die Menschen in Deutschland werden weniger und älter, das wissen wir seit rund 30 Jahren, und wenn eines sicher ist, dann nicht die Rente. Das ist schon schlimm, aber die größere Anzahl an Senioren und Hochbetagten lässt einen gegenüber dem heute erheblich höheren Hilfebedarf erwarten, den eine geringere Anzahl an Pflege- und Betreuungskräften decken muss. Bitte beachten Sie, dass die demographische Frage in der Regel statistisch beantwortet wird, und auch die Lösungsansätze sind meistens quantitativ. Der in den westdeutschen Großstädten bestehende Pflegenotstand wird mit aufwändigen Rekrutierungsmaßnahmen im Ausland beantwortet, die Fachkraftquote kommt regelmäßig in die Diskussi-

on und so etwas wie eine Billigpflege kursiert je nach Standpunkt als Silberstreif oder Gewitterwolken am Horizont. Das alles springt zu kurz, weil sich neben der Anzahl auch der Anspruch der Hilfeempfänger verändern wird, und womit? Mit Recht!

Für uns war der Demographische Aspekt zunächst auch nicht mehr, aber auch nicht weniger als ein quantitatives Faktum. So oder so, es ist unabdingbar, mehr Menschen für die Soziale Arbeit zu gewinnen, als es uns jetzt mit den bestehenden Instrumenten gelingt.

Chancenungerechtigkeiten im Bildungs- und Beschäftigungssystem

Es gibt sie, natürlich und auch in Deutschland. Junge Menschen, deren mühsam in neunjähriger Schulpflicht entwickelter Berufswunsch am Zeugnis scheitert. Im Jahre 2006 waren das noch richtig viele, aber es gibt sie auch heute noch. Junge Menschen, die aus vielfältigen Gründen den Eintritt im Übergang von der Schule in den Beruf verpasst haben. Das allein wäre nicht schon ungerecht, aber dass damit im Wesentlichen die Entwicklungsmöglichkeiten dieser Jungen Menschen ausgeschöpft sind, sich die Spirale von da an nach unten dreht, das ist ungerecht. Wir wissen, dass für junge Menschen mit jedem Jahr, das sie nach ihrer Schulzeit in Warteschleifen verbringen, das Ziel der qualifizierten Berufsausbildung unerreichbarer wird, weil die Sozialisationsbedingungen immer bildungsferner werden. Sie so frühzeitig abzuholen, ihnen einen geregelten Einstieg in den Beruf zu ermöglichen, mit geregeltem Einkommen und sozialpädagogischer Bildungsbegleitung die Erfolgchancen zu steigern, hilft, so unsere Überzeugung, einen Teil unserer Gesellschaft für die sozialpflegerischen Aufgaben zu gewinnen, die bislang generell verloren waren.

Dieser Zweiklang zwischen gutem Tun und notwendiges Erreichen (oder auch umgekehrt) war der kleinste gemeinsame Nenner der damals 10, im Laufe der letzten 7 Jahre Projektlaufzeit insgesamt 28 Kooperationspartner. Sie entstammen aus den Hilfefeldern Akutkrankenpflege, Altenpflege und Eingliederungshilfe, jede der 52 am Projekt beteiligten Einrichtungen hatte ihre eigene Philosophie und hilfefeldbeeinflusste Sichtweise, ihre eigenen Führungspersönlichkeiten mit eigenen Ideen und Meinungen, ihre eigene leistungsrechtlich differenzierte Refinanzierungsgrundlage, ihre eigenen binnenpolitischen Hemmnisse und ihre eigenen Präferenzen. In dieser Meinungs- und Vorgabenvielfalt ergaben sich Fragestellungen, deren Bearbeitung wesentlich wichtiger war für den Erfolg des Modells, als die spätere Evaluation und die letztlich angestrebte Übernahme in den Europäischen Qualifikationsrahmen. Diese mitunter etwas basalen, vielleicht auch banalen Fragestellungen möchten wir heute reflektieren, und bitte sehen Sie es uns nach, dass die Beschäftigung damit nicht so ganz und streng wissenschaftlich war.

1. Was ist Soziale Arbeit?

Soziale Arbeit ist inzwischen ein Studiengang und deshalb möglicherweise wissenschaftlich besetzt. Darin ist im Wesentlichen das aufgegangen, was man früher als Sozialarbei-

ter oder Sozialpädagoge studiert hat. In unserem Bildungssystem bedeutet das Studium den Gipfel der Anerkennung, und so wird durch eine einfache Umbenennung aus sozialer Arbeit ein für die meisten in Deutschland unerreichbares Handlungsfeld. Deshalb hier an erster Stelle die Auflösung des Missverständnisses: Arbeit ist immer dann sozial, wenn sie nicht unsozial ist! Soziale Arbeit ist damit vor allem Gesellschaftsförderung.

2. Wer kann soziale Arbeit?

Naja, vielleicht Pflegekräfte, am besten dreijährig examiniert. Aber wahrscheinlich auch Ärzte, Pfarrer, Fußballclubpräsidenten, Wohltätigkeitsstifter, Polizistinnen und Feuerwehrfrauen, und Oberbürgermeister. In der Sozialbranche ist mitunter die Selbstüberhöhung Prinzip, in dem die hoch anspruchsvolle Aufgabe auch nur besonders hoch ausgebildeten Berufen anvertraut werden darf. Wie arrogant ist das denn? Können nicht auch Klassensprecher und Projektkoordinatorinnen soziale Arbeit. Und Mütter? Ja Mütter auch, und Väter und Geschwister und Nachbarn. Der Rocker und der Künstler, der Sachbearbeiter und der Bauer, der Mensch mit und ohne Beeinträchtigung und der Ziemlich Beste Freund. Soziale Arbeit kann jeder, weil soziale Arbeit nicht im Wesentlichen durch erlernbare Fähigkeiten und Fertigkeiten definiert wird, sondern über Wahrnehmungs- und Handlungskompetenz.

3. Was ist Pflege?

Der Pflegebegriff hat sich in den letzten 30 Jahren enorm eingengt. Folgt den bundesdeutschen Fachschulen und die Berufsverbände in der Entwicklung bis in die 1980er Jahre hinein einem eher gesamtheitlichen Ansatz, wird Pflege inzwischen als hochspezialisierte Kompetenz gelehrt, die sich vor allem in der Abgrenzung definiert. Pflege ist keine ärztliche Tätigkeit, keine hauswirtschaftliche Tätigkeit, sie ist keine seelsorgerische und keine psychologische. Abgegrenzt wird auch zur Hebammentätigkeit, und natürlich innerhalb der Pflegeberufe. Kinderkrankenpflegerinnen, Krankenpflegerinnen, Altenpflegerinnen sind alle speziell. Krankenpflegehelferinnen und Altenpflegehelferinnen gibt es zwar, aber deren Aufgabenstellung fußt unterhalb der sogenannten Behandlungspflege. Die Heilerziehungspflegerin ist eh irgendwie außen vor, sie versteht sich eher als Pädagogische Fachkraft.

Pflege hat sich abgenabelt, hat sich etabliert, emanzipiert und separiert. Sie ist inzwischen nicht mehr Teil der Daseinsvorsorge sondern der fallweisen Versorgungsleistung. Wie konnte es soweit kommen? Weil es so gewollt war: leistungswirtschaftlich, verbandspolitisch und eben auch betriebswirtschaftlich.

Darunter leiden nicht zuletzt die Pflegenden selbst, vor allem in den nichtstationären Settings, weil die geforderte Differenzierung dort am deutlichsten wird. Um diese neue Pflege gut leisten zu können, bedarf es einer Ergänzung, die dort weiterarbeitet, wo die neue Pflege aufhören muss, was die alte Pflege aber noch mitleisten konnte. Die neue Pflege braucht einen neuen Partner.

4. Was will der „Kunde“?

Die Antwort ist: das kommt darauf an. Die Bedürfnisse der Hilfeempfänger sind so individuell wie deren Persönlichkeit und deren Einschränkungen. Allen aber eigen ist, dass sie souveräne Persönlichkeit sind, die selbst am besten wissen, was sie wollen. Und das werden sie, nach all dem, was wir jetzt voraussehen können, mit Vehemenz einfordern. Das bitte muss man zulassen, da muss man auch mal von seinem hohen Ross runter, und auch mal nachfragen. Da kommt jetzt der Servicegedanke ins Spiel, der, entgegen mancher Grundhaltung, eben nicht nur im Wahlleistungsbereich im Akutkrankenhaus seine Berechtigung hat. Der Servicegedanke als soziale Arbeit ist die allfällige Antwort auf die vollautomatisierten Handlungen in allen Hilfefeldern, die fehlende Zeit zur Kommunikation und die damit verbundene unpersönliche Abfertigung. Er macht in teilweise erheblichen Abhängigkeitssituationen erst sichtbar, was unter Wertschätzung des Anderen oder das christlichem Menschenbild verstanden werden kann.

5. Was brauchen die Sozialsysteme wirklich?

Ganz kühn gedacht, und dafür gibt es ja diese Veranstaltung, brauchen moderne Sozialsysteme neue Parameter der Gestaltung. Weitaus wichtiger als jetzt muss der Mensch als der Hilfeempfänger werden, der nicht nur gepflegt, therapiert oder erzogen wird, sondern der vor allem lebt! Und leben heißt nicht nur existieren, leben heißt denken und fühlen, wahrnehmen und austauschen, wollen und tun. Leben heißt Teilnahme. Die UN-Behindertenrechtskonvention, die die Bundesrepublik Deutschland 2009 ratifiziert hat, gibt hier wesentliche Vorgaben für alle längerfristig Beeinträchtigten, also auch für die Altenhilfe! Ist ja vielleicht dort noch nicht angekommen, aber auch der Senior, der im Altenpflegeheim lebt, hat jetzt Anspruch auf Teilnahme am gesellschaftlichen Leben und damit Anspruch auf tagesstrukturierende Angebote.

Die Sozialsysteme müssen sich wesentlich phantasievoller aufstellen! Sie müssen sich auf die weitergehende Emanzipation der Hilfeempfänger einstellen und damit verbunden ein breiteres Leistungsportfolio anbieten. Die Bedeutung der Institutionen wird zurückgehen, große Einrichtungen werden in einer weiteren Ambulantisierungs- und Regionalisierungswelle aufgehen und Leben findet immer weniger im Heim sondern im Quartier statt. Ja, werden die meisten sagen, endlich einige. Aber vorbereitet darauf sind wir alle nicht.

Um die Anforderungen meistern zu können, brauchen die Sozialsysteme eine breite Vernetzung der bislang leistungsgerechtlich getrennten Hilfefelder. Der junge Mensch mit Behinderung hat den gleichen Anspruch auf Erziehung und Bildung, wie der psychisch kranke oder der milieubeeinträchtigte. Auch ein Mensch mit Behinderung wird irgendwann einmal alt und gebrechlich und auch die noch nicht erwachsene sozialhilfeabhängige Mutter braucht irgendwann eine abgeschlossene Berufsausbildung. Die Sozialrechtsprofis unter Ihnen werden mitgezählt haben. Diese drei Beispiele berühren aktuell Leistungen der SGB II, III, V, VIII, IX, XI und XII. Die Sozialsysteme müssen deshalb eins

werden: Ein Sozialsystem, das die individuellen, vielfältigen und angepassten Hilfeleistungen im Kontext des Sozialraumes nach dem Prinzip der Wunsch- und Wahlfreiheit integrativ erbringen kann. Nicht bei den hochspezialisierten Therapie- und Pflegeleistung, aber bei all dem, was Lebensunterstützung heißt, braucht es dann eine generalistisch grundqualifizierte Kraft mit ausgeprägten sozialen Kompetenzen und vermittelten Fähigkeiten in den Bereichen Grundversorgung, Hauswirtschaft und technische Haus- und Gartenpflege.

6. Ist soziale Arbeit geeignet, soziale Arbeit zu sein?

Zunächst einmal ist jede Arbeit auch geeignet, Menschen Teilhabe an der Gesellschaft zu ermöglichen. Arbeitslosigkeit ist perspektivlos, demoralisierend und menschenunwürdig. Wesentliche gesellschaftliche Verwerfungen gehen einher mit Arbeitslosigkeit, Alkohol- und Drogenmissbrauch zum Beispiel, psychische Krankheiten, Kriminalität und innere Unsicherheit, Gewalt gegen sich und andere. Arbeit dagegen ist gut für die Wirtschaft, aber besonders gut für die Selbstachtung. Das gilt für die Fließbandarbeit in der Industrie, das gilt aber besonders für die Arbeit mit bedürftigen Menschen. Neben dem Gelderwerb werden dabei ganz besonders zwischenmenschliche Ebenen angesprochen, das miteinander Reden und einander Verstehen. Menschen mit Brüchen in ihrer eigenen Lebensbiographie können das besonders gut, weil sie in ihrem Leben kennengelernt haben, was es heißt, ständig vermittelt zu bekommen, dass sie Defizite haben. Das können und wollen sie nicht nur nicht mehr hören, sie sagen es auch nicht.

Der Hilfeempfänger will das auch nicht hören. Er braucht keinen Übervater, der ihm ständig erklärt, was er tun und lassen soll, er will wie jeder andere Mensch seine individuellen Lebenserfahrungen machen, braucht hier und da Unterstützung, einen guten echtgemeinten, und nicht pädagogisch aufgesetzten und haftungsrechtlich abgesicherten Rat, er braucht ab und an einen Fahrer, Einkäufer, einen der ihn weckt und das Pausenbrot schmiert und am Samstag mit zum VfB geht und anschließend mitweint. Er braucht einen Assistenten bzw. eine Assistentin.

7. Wem assistiert eigentlich ein Assistent?

Der Vorstandsassistent arbeitet dem Vorstand zu, der Vertriebsassistent dem Vertriebler. In der Regel helfen die Assistenzberufe den Fachkräften. Am deutlichsten ist das bei der Arzthelferin bzw. dem Arzthelfer. Aber da heißt es nicht Assistenz. Ich selbst bin seit meinem Zivildienst Rettungsassistent, ein staatlich anerkannter Ausbildungsberuf, der in meiner damaligen Wahrnehmung schlichtweg falsch bezeichnet wurde, da der Notarzt, dem man allenfalls zuarbeiten konnte, ganz überwiegend gar nicht da war. Inzwischen bin ich klüger.

Das wirklich so bezeichnete Assistenzmodell ist eine der wesentlichen Reformansätze in der Eingliederungshilfe der jüngeren Entwicklung. Es folgt revolutionär nicht mehr dem behinderungsbedingten Defizit, das es auszugleichen gilt, sondern sucht die bestehen-

den Potentiale zu fördern. Entstanden aus der institutionenkritischen Selbstbestimmt-leben-Bewegung hat es inzwischen auch innerhalb von Institutionen zu zukunftsorientierten und strukturiert beteiligten, personenzentrierten Betreuungsformen geführt. Der persönliche Assistent bzw. die persönliche Assistentin gestaltet nicht mehr eine besondere Welt für besondere Menschen, sondern unterstützt den besonderen Mensch bei der Bereicherung der Welt.

Jetzt ist es doch ziemlich klar, das Bild des neuen Assistenzberufes. Der Servicehelfer bzw. die Servicehelferin im Sozial- und Gesundheitswesen war entwickelt. Ja, lieber Herr Dielmann, auch wir haben uns beteiligt am heiteren Berufebasteln. Und so sieht er aus:

Der Servicehelfer bzw. die Servicehelferin genießt eine zweijährige, praxisbetonte duale Fachschulausbildung. Im ersten Ausbildungsjahr wechseln sich theoretische und praktische Ausbildungszeiten im Verhältnis 40:60 ab. Inhaltlich verfolgt die theoretische Ausbildung explizit ein generalistisches, also hilfefeldübergreifendes Ziel, in den praktischen Ausbildungsblöcken werden dagegen abhängig von der jeweiligen Praxisstelle z.T. sehr spezielle Inhalte vermittelt. Die Ausbildung findet in Krankenhäusern im Logistik-Technikbereich statt, oder aber in der Privatstation, in der Essensversorgung oder in der geriatrischen Rehabilitation. In der Altenpflege sind es verstärkt eben die Pflegeaspekte, die sich im neuen Pflegeablauf nicht mehr durch die Pflegefachkraft abbilden lassen, die Wäscheversorgung zum Beispiel oder die Ordnunghaltung im persönlichen Umfeld, die Hilfe bei der modernen Kommunikation oder die Aktivierung und Teilhabegestaltung, in der Eingliederungshilfe gehören neben der Teilhabegestaltung im Freizeit- und Tagesstrukturierenden Bereich verstärkt auch Grundversorgungsaufgaben wie Mahlzeitenzubereitung und Hilfe bei der Grundpflege dazu. Das zweite Ausbildungsjahr hat den Charakter eines Anerkennungsjahres, anschließend wird die staatliche Anerkennung erteilt. Das ist eine rundum runde Sache: Nicht jeder Auszubildende durchläuft alle möglichen Einsatzgebiete, aber alle könnten es! Sie erfüllen eine wesentliche und wichtige Funktion in den bestehenden engen Sozialsystemen, sie können darüber hinwegsehen, sie sind echte Grenzgänger, besetzen bislang im Schatten unbeachtete Werte und ergänzen damit ganz entscheidend, komplementär die ansonsten fachpflegerischen, medizinischen, pädagogischen und therapeutischen Ansätze.

Lassen Sie mich noch kurz auf das Wort *komplementär* eingehen. Es steht so unscheinbar in der Überschrift und deutet ganz eindeutig auf die Wechselbeziehung von Cure und Care hin. *Komplementär* kommt aus dem Lateinischen, dort heißt es relativ banal *ergänzend*, auch im Französischen ist es eindeutig, dort heißt es *zusätzlich*. In der deutschen Sprache findet sich da sehr viel mehr Sprengstoff: *sich gegenseitig ergänzend*, in der Farbenlehre gar zu schwarz oder weiß, in der Genetik *von einander abhängig und nur gemeinsam wirkend*, in der Quantenmechanik *nicht gleichzeitig messbar*, und schließlich *vollständig oder aufgefüllt*. So scheint es, dass das Eine nichts ist ohne das Andere. Genauso sehe ich die Beziehung von Cure und Care, das eine ist die Fachpflege, die Medizin, die Therapie, die Pädagogik, das andere ist Sorge und Versorgung im Lebensalltag. Ohne das Andere ist das Eine nichts.

Wir können inzwischen auf eine ganze Reihe von erfolgten Ausbildungsabschlüsse zurückblicken. Und wir beobachten unsere ehemaligen Auszubildenden, weil wir wissen wollen, wie nachhaltig unsere Bemühungen sind. Bitte erinnern sie sich: Wir wollten Gutes tun und Notwendiges erreichen – komplementär!

Abgesehen von sehr unterschiedlichen Abbrecherquoten sind nahezu 80% unserer Prüfungsabsolventen nach wie vor im Sozial- und Gesundheitswesen tätig. Damit nicht genug, in jeder Abschlussklasse konnten zwei bis sogar fünf Servicehelferinnen bzw. Servicehelfer, nicht immer unmittelbar und manchmal auch über den beschwerlichen Umweg der Abendrealschulen für eine dreijährige Fachkraftausbildung generiert werden. So gibt es inzwischen Altenpflegerinnen und Altenpfleger, Gesundheits- und Krankenpflegerinnen und einen Ergotherapeuten. Wir stellen also zufrieden fest: Die Ausbildung zum Servicehelfer ist in der Lage, aus einer für die Sozialberufe verloren geglaubte Zielgruppe nachhaltig Kräfte zu entfalten, und sogar Fachkräfte. Dafür sind meines Erachtens folgende Besonderheiten in der Ausbildung verantwortlich:

1. Alle am Projekt Beteiligte waren auch beteiligt. Die Sitzungen der Steuerungsgruppe waren ein immer wieder auf's Neue Ringen um den richtigen Weg. Das war mühsam, zeitraubend und intensiv, aber das dann Vereinbarte hatte Bestand!
2. Bei der Auswahl der Bewerberinnen und Bewerber wird sehr viel Zeit investiert und mehrdimensionale Test- und Kennenlernmethoden angewandt. Sie werden absichtlich durch die Fachschulen durchgeführt, das mutet zwar praxisfremd an, öffnet aber den Horizont und führt weg von eingefahrenen Beziehungsgeflechten in den Einrichtungen. Ganz selten hat man sich schwerst getäuscht!
3. Die konzeptionell in der Ausbildung verankerte sozialpädagogische Betreuung hat entscheidend dazu beigetragen, die Auszubildenden in großer Zahl zu binden. Ohne sie wäre ein weitaus größerer Teil verloren gegangen.
4. Die Auszubildenden erhalten eine angemessene Ausbildungsvergütung, die sich daran orientiert, was ein Auszubildender in einem einjährigen Helferberuf (Altenpflegehelfer oder Krankenpflegehelfer) erhält, aber anders verteilt. Im ersten Jahr deutlich weniger (420 EURO monatlich), im zweiten Jahr, auch wegen des Anerkennungsjahres, deutlich mehr (1226 EURO monatlich). Das Entgelt an sich ist wichtig für die jungen Menschen, vor allem im Umgang mit ihren ehemaligen Klassenkameraden, die sich ohne Ausbildung mit Handlangerjobs ein Auto und ein Smartphone leisten können, und die ungleiche Staffelung ist wichtig, um eine spürbare finanzielle Perspektive zu entwickeln.
5. Den ausgebildeten Servicehelferinnen bzw. Servicehelfern wird im unmittelbaren Anschluss an die Ausbildung eine einjährige Beschäftigung durch ihre Praxisstelle garantiert. Damit wird die zweijährige Ausbildung noch durch Berufserfahrung aufgewertet und die Chancen auf dem Arbeitsmarkt steigen.

Ich glaube es wird deutlich, wir sind von diesem Projekt ziemlich überzeugt. Wir gehen fest davon aus, dass der Servicehelfer bzw. die Servicehelferin im Sozial- und Gesundheitswesen eine der besten personalwirtschaftlichen Antworten auf die Zukunftsfragen sozialer Versorgungssysteme ist. Und obwohl wir all diese Fragen bearbeitet haben, obwohl wir vermeintlich alles gegengebürstet und plausibilisiert haben, alles evaluiert und publiziert, trotzdem schlagen uns geradezu schmerzhaft immer wieder Missverständnisse ins Gesicht. Und die will ich Ihnen auch nicht vorenthalten:

1. Die Ausbildung ist zu teuer!

Ja, auch die Ausbildung zum Servicehelfer kostet Geld. Neben dem Ausbildungsentgelt werden die Kosten für die Schule fällig, bis dahin wie bei allen anderen dualen Ausbildungsgängen auch. Die Schule wird, jedenfalls in Baden-Württemberg über das Sozialministerium bezuschusst, da wünscht man sich zwar mehr, aber immerhin, das Schulgeld kann damit moderat bleiben. Als Extra gilt die sozialpädagogische Begleitung der Auszubildenden. Aber dieses Extra relativiert sich leider, weil festzustellen ist, dass immer mehr auch dreijährige Auszubildende ohne sozialpädagogische Begleitung abschmieren. Da muss also auf jeden Fall investiert werden, denn ohne Auszubildende im Jetzt findet Soziale Arbeit in der Zukunft gar nicht mehr statt.

2. Die Servicehelfer und Servicehelferinnen sind den Anforderungen kognitiv nicht gewachsen

Äh, nein! Die Ausbildungsabsolventen starten zwar sicher nicht aus der Pool-Position in ihre Ausbildung, haben eine ganze Menge von Dingen, die wir niemandem wünschen, bereits erlebt, bevor sie volljährig waren, sie waren faul, schulverweigernd, perspektivlos, ja vielleicht, aber in der Regel sind sie nicht intellegenzgemindert. Sie sind mitunter eingeschränkt im Ausdruck, nicht aber in der Wahrnehmung, sie sind vielleicht fremd und unbekannt, aber keine Monster, und sie sind keine Rehaauszubildende, die eine SGB-III-geförderte Werker Ausbildung durchlaufen haben, sondern sie sind in ihrem Bereich, dem Care-Bereich die neuen Fachkräfte. Sie haben keinen Stempel auf der Stirn und sie können es! Darauf können wir vertrauen.

3. Die Servicehelfer und Servicehelferinnen ersetzen Fachkräfte

Wenn es denn so sei, dann hat der Träger aktuell entweder noch keine Probleme, oder nur! Die Servicehelfer und Servicehelferinnen können nur Fachkräfte ersetzen, wenn noch welche da sind, und sie müssen sie ersetzen, wenn sie Tätigkeiten erbringen, die Care bedeuten, damit sie das tun können, was nur sie können: Care. Das ist nichts verwerfliches, sondern der Ausdruck einer wohlüberlegten Zukunftsgestaltung.

4. Das Projekt fördert Billigpflege

Das trifft uns am meisten!

Ich glaube wirklich nicht, dass, wer die Neuordnung des Sozialwesens ernst voranbringen will, das mit Kostensenkung verbinden kann. Jede Regionalisierung, jede Dezentralisierung aus dem Heimghetto, jede Ambulantisierung kostet mehr Geld, als jetzt. Jede Teilhabeplanung, jede Zukunftskonferenz und jedes tagesstrukturierende Angebot in der Altenhilfe kostet mehr Geld als jetzt. Richtig aber ist, dass es sicher Kostenträger verargumentieren werden, und deshalb ist es jetzt so wichtig, die Aufgaben sauber zu differenzieren. Wenn Cure und Care gleichberechtigt, komplementär nebeneinander stehen, hat man auch bei den Kosten alles richtig gemacht.

Wie geht es jetzt weiter?

Wir haben das Gefühl, wirklich sehr weit gekommen zu sein, sehen aber noch weiteres Entwicklungspotential. Richtig schwierig erscheint uns augenblicklich der Sprung in die anderen Bundesländer, weil uns dort z.T. gänzlich andere gesetzliche und kulturelle Rahmenbedingungen erwarten. Wir würden uns wünschen, dass sich auch die Sozialministerien unserer Initiative öffnen, wie es das Sozialministerium in Stuttgart getan hat. Wir würden uns auch wünschen, wenn wir diese neuen Ausbildungsplätze über die Agentur für Arbeit bewerben könnten, und wir würden uns wünschen, wenn sich ganz viele Träger, sei es aus dem Bereich des Krankenhauses, der Altenhilfe, der Eingliederungshilfe, gerne auch der Jugendhilfe oder anderer Hilfefelder für den Ausbildungsgang interessieren und sich bei uns über den Ausbildungsgang informieren. Hier haben wir einen kleinen Stand aufgebaut und es stehen Ihnen auch ausgebildete Servicehelfer und Servicehelferinnen Rede und Antwort.

Die Robert-Bosch-Stiftung wird sich zum Ende des Jahres aus der Projektsteuerung zurückziehen. Um aber die weitere Gestaltung nicht allein den Trägern aufzubürden und um die Kompetenzen der langjährigen Teilnehmer weiterhin nutzbar zu halten, haben wir uns entschlossen, uns in einem Verein zu organisieren. Er heißt Caro Ass e.V., Verein zur Förderung der Assistenzberufe im Sozial- und Gesundheitswesen, und er wird sich in der Zukunft mit den Fragen der inhaltlichen Weiterentwicklung, der fachlichen und räumlichen Ausweitung, des Marketing und der politischen Lobbyarbeit beschäftigen und Veranstaltungen zum Thema planen und durchführen (*Hinweis auf Beitrittsinteressensbekundungsformulare*). Caro Ass ist im Übrigen eine Wortspielform mit care und Assistenz, vielleicht auch nur die Kurzform des italienischen caro assistente – klingt irgendwie liebenswert, oder?

Ich danke ganz herzlich für Ihre Aufmerksamkeit.