

# Gut ausgebildet und hoch motiviert

## Servicehelfer tragen zum Erfolg der Quartiersarbeit bei

„Servicehelfer/in im Sozial- und Gesundheitswesen“ ist ein neuer Beruf, der allen Beteiligten große Chancen bietet: Trägern und Einrichtungen, die ihre Dienstleistungen verbessern sowie Pflegekräfte von fachfremden Tätigkeiten entlasten wollen genauso wie jungen Menschen mit schwierigen Startbedingungen, die eine erfüllende Beschäftigung mit Zukunftsperspektive suchen. Servicehelfer sind vielfältig einsetzbar: in Kliniken, stationären Einrichtungen der Alten- und Behindertenhilfe oder für häusliche Dienste im Quartier. Wie zum Beispiel in Stuttgart-Giebel. Dort arbeiten zwei ausgebildete Servicehelferinnen für den ambulanten Sozialdienst und den ambulanten Pflegedienst der Else-Heydlauf-Stiftung. Ein Vor-Ort-Besuch.

**G**iebel liegt im Nordwesten von Stuttgart, an der Grenze zum Landkreis Ludwigsburg. Knapp 5.000 Menschen leben hier in mehrstöckigen Wohngebäuden und einzelnen Hochhäusern – eine typische Siedlung der Nachkriegszeit, als schnell viel Wohnraum benötigt wurde. Etliche junge Leute sind damals eingezogen und seitdem – heute als Senioren – ihrem Quartier treu geblieben. Mittendrin, im Erdgeschoss eines neuen Blocks, liegt das helle und freundliche WohnCafé der Else-Heydlauf-Stiftung, die zum Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg gehört. Die 22-jäh-

rige Chiara Pedone, Mitarbeiterin des ambulanten Pflegedienstes, kennt das Café gut. Die ausgebildete Servicehelferin arbeitete hier nach ihrem Abschluss einmal pro Woche. „Die alten Menschen aus der Nachbarschaft kommen zum Mittagessen und zum Kaffeetrinken her oder zu Filme- und Spielenachmittagen oder einfach, um nicht allein zu sein“, erklärt sie. Mittlerweile besucht die freundliche junge Frau mit den langen schwarzen Haaren als Fachkraft auf ihren Touren im Quartier pro Woche rund 20 Menschen zuhause. „Manche treffe ich nun wieder, denn ich unterstütze sie daheim in ihrem Haushalt“, erzählt sie. „Sie freuen sich dann und ich auch. Dieser persönliche Kontakt und die positive Reaktion der Kunden gefallen mir besonders gut an meiner Arbeit.“

### Probearbeiten vor Ausbildungszusage

Chiara Pedone, deren Eltern aus Apulien stammen, war sich zum Ende der 10. Klasse unsicher, wohin ihr Berufsweg führen sollte. „Schule fand ich nicht so toll und mein Abschluss war es auch nicht“, sagt sie ganz offen. Das anschließende Freiwillige Soziale Jahr im Kindergarten gefiel ihr zwar. Doch als ihr ein Jugendhausmitarbeiter von der Ausbildung zum Servicehelfer erzählte, ging es ganz schnell. „Ich habe mich beim Wohlfahrtswerk beworben und erhielt direkt im Oktober 2015 eine Zusage.“ Fünf bis sechs Ausbil-



© Susanne Schneider

ungspätze bietet der landesweit aktive Träger bei der Else-Heydlauf-Stiftung jährlich an. „Alle Bewerber arbeiten erst zur Probe“, erklärt Sozialdienstleiterin Hildegard Bilic. „Wir müssen herausfinden, ob der junge Mensch zu uns passt und den Anforderungen in unseren Einrichtungen gerecht werden kann.“ Ähnliches gilt zum Ausbildungsende: „Wir können nicht alle Absolventen übernehmen, sondern wählen gezielt aus. Chiara wollten wir sehr gerne behalten“, erinnert sich Hildegard Bilic.

### Schule und Praxiseinsatz gehen Hand in Hand

Die zweijährige Ausbildung „Servicehelfer/in im Sozial- und Gesundheitswesen“ startete 2007 als Modellprojekt der Robert Bosch Stiftung in Baden-Württemberg, erhielt 2010 die staatliche Anerkennung und wird seit 2013 vom Verein Caro Ass (siehe Infokasten) vorangetrieben. Der neue Beruf vereint zwei große Ziele. Erstens: Junge Menschen mit schwachen Startchancen und bisher unbeachteten Potenzialen erhalten eine berufliche Perspektive mit Zukunft und eine Ausbildung, bei der Sozialkompetenz und Persönlichkeit mehr zählen als Schulnoten. Die Tätigkeit ermöglicht einen eigenen Verdienst und ist anschlussfähig für weitere Qualifikationen. Zweitens: Arbeitgeber im Sozial- und Gesundheitswesen (Krankenhäuser, Kliniken, Pflegeheime, Einrichtungen der Behindertenhilfe, ambulante Anbieter) nehmen die Wünsche und Bedarfe ihrer Patienten, Bewohner und Kunden auf und werden dank der Servicehelfer dem klar gestiegenen Bedarf an Dienstleistung und Assistenz gerecht. Das Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg ist ein Partner der ersten Stunde. Neben den eigenen Auszubildenden kümmert es sich in seinem Bildungszentrum in Stuttgart um den kompletten schulischen Teil für die über 35 Servicehelfer pro Jahrgang. Diese absolvieren etwa 40 Prozent der zweijährigen Ausbildung an der Schule, die nach einem eigens für den Beruf entwickelten Curriculum arbeitet. Den praktischen Teil (60 Prozent der Zeit) verbringen sie bei ihren Arbeitgebern. Dies sind derzeit 23 Kooperationspartner, die im Verbund die Finanzierung tragen.

### Begegnung und Beratung im Quartier

Auch die temperamentvolle Bendsiwa Johnson, geboren 1997 in Togo und seit 2013 in Deutschland, ist ausgebildete Servicehelferin und engagierte Mitarbeiterin der Else-Heydlauf-Stiftung.

### Neues Einsatzfeld: Digitale Servicehelfer im Quartier

Gregor Senne, Abteilungsleiter Forschung und Entwicklung im Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg in Stuttgart, ist ein überzeugter Verfechter des Berufs Servicehelfer/in. Er engagiert sich dafür seit den Anfängen. „Wir erproben derzeit ein neues Einsatzfeld, das den jungen Leuten weitere berufliche Perspektiven ermöglicht“, erklärt er. „Wir haben eine Stelle geschaffen für einen ‚digitalen Servicehelfer‘ im Projekt Kommit.“ In diesem vom Bundesministerium für Bildung und Forschung geförderten Vorhaben geht es darum, ein Servicenetz zur Stärkung der Teilhabe und der Medienkompetenzen von Senioren zu entwickeln. Der „digitale Servicehelfer“ Argon Brahimi unterstützt zum Beispiel bei der Grundausbildung, Einrichtung und Wartung von Tablets sowie bei Infoveranstaltungen. Er bietet Techniksprechstunden und ein Internet-Café an. Außerdem macht er Hausbesuche, um Senioren bei Kauf, Einrichtung und Anwendung technischer Geräte zu beraten, hat praktische Tipps parat und konfiguriert auch schon mal ein Handy oder Tablet. Argon Brahimi arbeitete nach erfolgreichem Abschluss seiner Servicehelferausbildung mehrere Jahre im Krankenhaus. Nun hat er ein neues, sehr vielfältiges Aufgabengebiet, das er, so Gregor Senne, „toll meistert“. „Kommit“ läuft über mehrere Jahre und soll die soziale und digitale Teilhabe fördern. Bürgerschaftlich engagierte Senioren fungieren als Alltags- und Technikassistenten, die die Technik erklären. Das Tablet-App-System ermöglicht Zugänge zu Dienstleistungen in den Bereichen Wohnen, Mobilität und Pflege.

[www.wohlfahrtswerk.de](http://www.wohlfahrtswerk.de)

„Ich liebe es, zu arbeiten und zu kämpfen“, sagt sie voller Leidenschaft. Das half ihr dabei, während ihrer Ausbildung parallel noch einen Deutschkurs erfolgreich durchzuhalten. Genau diese beeindruckende Motivation bestimmt auch ihren derzeitigen Einsatz in einer Wohngruppe für jüngere Pflegebedürftige. „Solche jungen Frauen und Männer wie Chiara und Bendsiwa schätzen und brauchen wir“, erklärt Hildegard Bilic. Denn „seit 2004 haben wir uns Schritt für Schritt ‚ambulantisiert‘, um den Wünschen der Menschen gerecht zu werden. Immer mehr wollen so lange wie möglich in den eigenen vier Wänden und der bekannten Umgebung bleiben. Die notwendigen Leistungen sind inzwischen ja auch finanzierbar.“ Kurze Wege und das vertraute Umfeld zeichnen die Quartiersarbeit in Giebel aus, wo vielfältige und aufeinander abgestimmte Angebote zahlreiche Menschen erreichen. „Das barrierefreie WohnCafé und direkt nebenan unser Stützpunkt für (Pflege-)Beratung sind Teile des Quartierskonzepts“, sagt Hildegard Bilic. Entstanden sei „ein Ort der Begegnung, für gemeinsame Aktivitäten, aber auch der Information und Beratung, und damit viel mehr als nur ein



Café.“ All das wurde „in guter Kooperation mit Integrative Wohnformen e.V. und der Baugenossenschaft Bau- und Heimstättenverein eG entwickelt.“ Deren Ziel, so Hildegard Bilic, seien behutsame Sanierung und verantwortungsvolle Mietsteigerungen im Quartier, was maßgeblich durch das Genossenschaftsmodell ermöglicht werde.

#### Vielfalt der Aufgaben

Servicehelfer spielen bei derart zukunftsweisenden und an den Bedarfen der Bewohner orientierten Projekten im Quartier eine wichtige Rolle. Denn die fundierte Ausbildung und ihre individuellen Kompetenzen befähigen sie für unterschiedliche Aufgaben und Dienstleistungen (siehe auch Kasten Digitale Servicehelfer). Dazu kommt die zugewandte und freundliche

Persönlichkeit, die sich im Laufe der Ausbildung professionell weiterentwickelt. „Es geht nicht nur ums Putzen“, sagt Chiara Pedone deutlich. „Ich merke in den Stunden meiner Anwesenheit, wenn es einem Kunden nicht gut geht. Ich sehe, wenn die Person länger nicht draußen war oder der Kühlschrank leer ist.“ Dann funktioniere direkt der kurze Draht zur Kollegin, die für die Pflege zuständig ist – eine schnelle und adäquate Reaktion zum Wohle der hilfsbedürftigen Menschen. Hildegard Bilic ist voll des Lobes für die jungen Mitarbeiterinnen. „Aber“, so ihr ehrliches Resümee, „die Ausbildung als solche erfordert auch großen Einsatz unsererseits.“ Denn nicht alle jungen Leute halten durch, weil zum Beispiel persönliche Schwierigkeiten auftreten oder das Lernen als zu anstrengend empfunden wird. Doch die Mühe lohne sich auf jeden Fall, wie die beiden Servicehelferinnen Chiara Pedone und Bendsiwa Johnson jeden Tag aufs Neue unter Beweis stellen. ■



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

[www.caroass.de](http://www.caroass.de)

#### Autorin

**Stephanie Rieder-Hintze** M.A. (Studium der Politikwissenschaft, Geschichte, Amerikanistik in Stuttgart und Washington, D.C.) arbeitet nach vielen Jahren in der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit einer großen Stiftung heute als freie Autorin. Ihre inhaltlichen Schwerpunkte sind Gesundheit, Bildung, Stiftungen sowie „Menschengeschichten“. Sie begleitet die Servicehelferausbildung seit den Anfängen journalistisch. [www.rieder-hintze.de](http://www.rieder-hintze.de)