

Servicehelfer im Sozial- und Gesundheitswesen:

Erfolgsfaktoren für einen positiven Ausbildungsverlauf in den praktischen Einrichtungen

1. Tätigkeitsbereiche und Einsatzfelder der Servicehelfer aktiv entwickeln

Deutlich wurde, dass sich die Einrichtungsvertreter zu Beginn des Einsatzes der Servicehelfer unsicher waren, wie das Aufgabenprofil der Auszubildenden in der Einrichtung zu gestalten ist. In der Regel musste zunächst konzeptionell erarbeitet werden, welche Tätigkeiten in welchen Abteilungen angemessen sind und wie die Arbeitsabläufe mit denen der anderen Mitarbeitenden abzustimmen sind. Vor Beginn der Ausbildung sollten die Einrichtungsvertretenden daher rechtzeitig an der Konzeption des Aufgabenprofils arbeiten.

2. Servicehelfer in bestehende Aufbau- und Ablauforganisation einpassen

Die Akzeptanz des neuen Berufsbildes hängt im Pflegebereich insbesondere auch davon ab, inwieweit die Ausgliederung von assistierenden Tätigkeiten aus den Aufgabenfeldern von Fachkräften schon fortgeschritten ist. Es wird deutlich, dass sich das Berufsbild der Servicehelfer besser in Einrichtungen etablieren kann, die Serviceleistungen bereits aus dem traditionellen Aufgabekatalog ausgeklammert haben und durch andere Berufsgruppen erbringen lassen.

3. Feste, immer ansprechbare, Bezugsperson für die Auszubildenden bereitstellen

In Bezug auf die Betreuung und Anleitung der Jugendlichen in den Einrichtungen hat sich gezeigt, dass eine direkte und unmittelbare Begleitung durch eine feste Bezugsperson für die Orientierung der Auszubildenden wichtig ist. Mehrere Einrichtungsvertretende sehen hierhin einen der zentralen Erfolgsfaktoren für die Ausbildung.

4. Enge Zusammenarbeit mit den Anleitungen und weiteren Kollegen gewährleisten

Es ist deutlich geworden, dass die Auszubildenden besser zurecht kommen, wenn sie im Team arbeiten bzw. in einem Arbeitszusammenhang mit den Anleitungen bzw. anderen Mitarbeitern stehen. Auf diese Weise besteht die Möglichkeit, die Aufgabenerledigung der Auszubildenden zu begleiten, direkt Hinweise zu ihrer besseren Ausführung zu geben und für Fragen zur Verfügung zu stehen. Mehrere Einrichtungsvertreter geben an, dass teilweise eine kontinuierliche Betreuung notwendig ist, damit die Auszubildenden ihre Aufgaben konsequent zu Ende führen. An vielen Einsatzorten ist es sichergestellt, dass die Anleitungen eng mit den Auszubildenden zusammenarbeiten, so dass auch die Rückmeldung zu den Tätigkeiten relativ zeitnah und informell erfolgen kann. Teilweise ist es aber schwierig zu ermöglichen, dass die Servicehelfer gemeinsam mit anderen Mitarbeitern Tätigkeiten ausführen, da

sie in der Regel zuarbeitende Funktionen erfüllen und nicht wie andere Schüler in die gemeinsamen Arbeitsabläufe eingebunden sind.

Seite 2

5. Mischung aus regelmäßigen und flexiblen Anleitungsformen etablieren

Es hat sich bewährt, wie im Handbuch vorgeschlagen, zu fest vereinbarten Zeiten (in jedem Fall zum Beginn und zum Ende der Praxisphase) mit den Auszubildenden Gespräche zu führen. Regelmäßige Absprachen zu Beginn der Arbeitsphase gewährleisten, dass mit den Jugendlichen für die jeweilige Praxisphase klare Aufgaben und (individuelle) Lernziele festgelegt werden können. Eine systematische Vor- und Nachbereitung des Praxiseinsatzes trägt dazu bei, dass die Auszubildenden die beruflichen Erwartungen kennen und Lernzuwächse bzw. Lernnotwendigkeiten durch die kontinuierliche und regelmäßige Rückmeldung erkennen. Gleichzeitig sollten die Auszubildenden aber auch situationsbezogen und zeitnah, wenn sich neue Aufgaben und Fragen ergeben, ein Feedback erhalten. Insbesondere wenn Anleitungen und Auszubildende eng zusammenarbeiten sind solche flexibel gestalteten Anleitungsformen gut umzusetzen.

6. Arbeits- und Ablaufpläne für den Praxiseinsatz erstellen

Förderlich für die Orientierung und sichere Aufgabenerledigung der Servicehelfer ist es, wenn die Auszubildenden wissen, wann sie welche Tätigkeiten zu erledigen haben. Diesbezüglich bewährt hat sich, einen Tages- oder Wochenplan mit den anstehenden Aufgaben anzulegen und diesen mit den Auszubildenden abzustimmen.

7. Regelmäßige, wiederkehrende Tätigkeiten in einem umgrenzten Aufgabenfeld ermöglichen

Die Auszubildenden erwerben vor allem dann Sicherheit, wenn die zu erledigenden Tätigkeiten im Rahmen einer regelmäßigen Tagesstruktur absolviert werden. Schwierigkeiten treten auf, wenn die Jugendlichen täglich in mehreren Einsatzgebieten arbeiten. Mit mehrwöchigen Wechseln des Arbeitsfeldes sind hingegen durchaus positive Erfahrungen gesammelt worden.

8. Verhältnis zwischen Anleitung und Auszubildenden offen und vertrauensvoll gestalten (Anleitung mit `Herz`)

Förderlich ist es, wenn die Auszubildenden ihren Anleitungen vertrauen und auch mit persönlichen Anliegen zu ihnen kommen können.

9. Tätigkeiten der Auszubildenden im Unternehmen wertschätzen

Einzelne Auszubildende hatten das Gefühl, dass die von ihnen verrichteten Tätigkeiten, da es sich eben in der Regel um assistierende Aufgaben handelt, nicht wichtig sind und weniger wertgeschätzt werden. Daher hat es sich als vorteilhaft erwiesen, den Auszubildenden die Bedeutung der Aufgaben für das Unternehmen zu versichern. Erfolgreich sind in diesem Zusammenhang

öffentlichkeitswirksame Aktivitäten der Einrichtungen, durch welche die Bedeutung der Servicehelfer für die Einrichtung kommuniziert wird.

Seite 3

10. Auszubildende dabei unterstützen, ihre berufliche Rolle zu finden

Es sollte verstärkt daran gearbeitet werden, dass die Auszubildenden sich von anderen Mitarbeitergruppen abgrenzen können und ihre berufliche Rolle als Servicehelfer in Ausbildung annehmen.

11. Arbeitsabläufe zwischen Mitarbeitern und Auszubildenden aufeinander abstimmen und Akzeptanz seitens der Mitarbeiter fördern

An einigen Standorten war es zu Beginn schwierig, Akzeptanz für eine veränderte Aufgabenteilung auf Seiten der Mitarbeiter auszulösen. Die Mitarbeiter reagierten teilweise ablehnend auf die Ausgliederung von Tätigkeiten aus ihrem Tagesablauf.

12. klare Arbeitsaufträge formulieren

13. Zu individuellen Lernzielen motivieren