

BASS



Evaluation des Modellprojekts
`Servicehelfer im Sozial- und Gesundheitswesen`
im Auftrag der Robert Bosch Stiftung
- Kurzfassung des Abschlussberichts -

März 2011

Mäder, Susanne / Gehrig, Matthias / Fritschi, Tobias

Univation
Institut für Evaluation
Dr. Beywl & Associates GmbH
Hohenstaufenring 63
50674 Köln
Tel.: 0221-4248071
www.univation.org

In Kooperation mit

Büro für arbeits- und sozialpolitische Studien BASS AG
Konsumstraße 20
CH-3007 Bern
TEL +41 (0)31 380 60 80
FAX +41 (0)31 398 33 63
info@buerobass.ch
www.buerobass.ch

Evaluationsteam:

Univation

Susanne Mäder (Projektleitung)

Elitsa Uzunova

Marion Kowe

Benjamin Merle

Dörte Schott

Hanne Bestvater

Wissenschaftliche Beratung: Prof. Dr. Wolfgang Beywl

Büro Bass

Matthias Gehrig

Tobias Fritschi (Berner Fachhochschule Soziale Arbeit)

Impressum:

Univation – Institut für Evaluation

Dr. Beywl & Associates GmbH

Hohenstaufenring 63

50674 Köln

Tel.: 0221-4248071

www.univation.org

Informationen zu den Inhalten/Ergebnissen:

susanne.maeder@univation.org

Inhalt

1	Vorbemerkung	3
2	Gegenstand, Zweck und Anlage der Evaluation	5
3	Zentrale Ergebnisse der Evaluation entlang der Fragestellungen	9
3.1	Fragestellungen auf der Ebene des Förderers.....	9
3.2	Fragestellungen auf der Ebene der betrieblichen Ausbildung	14
3.3	Fragestellungen auf der Ebene der Auszubildenden	23
3.4	Fragestellungen auf der Ebene der schulischen Ausbildung.....	33
4	Bewertung des Modellprojekts anhand der vereinbarten Ziele.....	37
5	Resümee und Empfehlungen	43

Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Kosten, Nutzen und Nettonutzen pro Auszubildenden in Euro	10
Tabelle 2: Betriebliche Kosten und Nutzen der Ausbildung einer Servicehelferin bzw. eines Servicehelfers	14
Abbildung 1: Bedarf nach Einrichtungsarten.....	12
Abbildung 2: Bedarf nach Tätigkeitsbereichen.....	12
Abbildung 3: Einsatzfelder im dritten Durchgang	19
Abbildung 4: Tätigkeitsbereiche nach Einrichtungsarten (über alle Durchgänge).....	20
Abbildung 5: Aufgabenprofil und Berufsbild	21
Abbildung 6: Einschätzung der Praxisanleitung	22
Abbildung 7: Zugangswege der Jugendlichen zur Ausbildung	24
Abbildung 8: Einsatzbereiche und Tätigkeiten aus Sicht der Auszubildenden	26
Abbildung 9: Kompetenzentwicklung zweiter Durchgang.....	29
Abbildung 10: Kompetenzniveau zweiter und dritter Durchgang Ende Ausbildungsjahr.....	30
Abbildung 11: Einschätzung der Kompetenzen	31
Abbildung 12: Verbesserung der beruflichen Chancen der Auszubildenden	33
Abbildung 13: Theorie-Praxis-Transfer im dritten Durchgang	35
Abbildung 14: Handbuch und Praxisaufträge aus der Sicht der Auszubildenden	36

1 Vorbemerkung

Die folgende Kurzfassung des Abschlussberichts der Evaluation richtet sich an die Projektbeteiligten und die interessierte Fachöffentlichkeit. Sie umfasst eine kurze Beschreibung des Evaluationsgegenstands, und -zwecks, der Evaluationsfragestellungen sowie der Anlage der Evaluation (vgl. Kap. 2), eine Darstellung der zentralen Evaluationsergebnisse entlang der vereinbarten Fragestellungen (vgl. Kap. 3), eine Bewertung des Modellprojekts anhand der mit den Projektbeteiligten festgelegten Ziele (vgl. Kap. 4) sowie ein Resümee und Empfehlungen für die weitere Optimierung der Ausbildung (vgl. Kap. 5).

Die detaillierte Darstellung der Evaluationsergebnisse findet sich in mehreren internen Zwischen- und Teilberichten.

Mäder, Susanne, Uzunova, Elitsa (2008): Ergebnisse der Einrichtungsbesuche. Teilbericht. Köln: Univation

Harich, Katja (2008): Evaluationssynthese. Teilbericht. Köln

Mäder, Susanne, Kowe, Marion, Merle, Benjamin, Uzunova, Elitsa (2009): Zwischenbericht der Evaluation des Modellprojekts. Köln: Univation

Mäder, Susanne, Uzunova, Elitsa (2009): Zweiter Zwischenbericht der Evaluation: Ergebnisse der Gruppendiskussionen mit Vertretenden der kooperierenden Betriebe. Köln: Univation

Mäder, Susanne (2009): Teilbericht Auswertung von Praxisreflexionen. Köln: Univation

Mäder, Susanne, Büdke, Christoph, Merle, Benjamin, Uzunova, Elitsa (2009d): Dritter Zwischenbericht des Modellprojekts. Köln: Univation

Mäder, Susanne (2010a): Teilbericht zu Interviews mit ausgewählten Auszubildenden des dritten Durchgangs. Teilbericht. Köln: Univation

Mäder, Susanne (2010): Abschlussbericht der Evaluation. Langfassung. Köln: Univation

Fritschi, Tobias, Haslebacher, Kris, Julien, Nora (2009): Teilbericht zur ersten betriebswirtschaftlichen Kosten-Nutzen-Analyse. Bern: Büro Bass

Fritschi, Tobias (2011): Teilbericht zur volkswirtschaftlichen Kosten-Nutzen-Analyse. Bern: Büro BASS

Gehrig, Matthias, Oesch, Thomas, Haslebacher, Kris, Fritschi, Tobias (2011): Evaluation des Modellprojekts „Servicehelfer/-in“. Teilbericht zur betriebswirtschaftlichen Kosten-Nutzen-Analyse. Bern: Büro BASS

Zentrale Ergebnisse der Curriculumsentwicklung sowie der Evaluation wurden bereits veröffentlicht.

Robert Bosch Stiftung (Hrsg.) (2009). Servicehelfer im Sozial- und Gesundheitswesen. Arbeitsmaterialien, Band 1: Einführung in das Curriculum und erste Ergebnisse des Modellversuchs. Eigenverlag

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

Riedel, Annette, Mäder, Susanne (2010): Curriculare Entwicklung der Ausbildung zum/zur Servicehelfer/-in im Sozial- und Gesundheitswesen. Betrachtung eines Modellprojekts, in: Padua, 3, S. 50-57

2 Gegenstand, Zweck und Anlage der Evaluation

Ziel des Projektes „Servicehelfer im Sozial- und Gesundheitswesen“ ist es, ein an Lernsituationen orientiertes, durchlässiges Ausbildungsangebot zu entwickeln und zu erproben. Das Projekt richtet sich an benachteiligte Jugendliche, deren Chancen auf einen direkten Übergang von der Schule in die berufliche Ausbildung gering sind. Die Jugendlichen absolvieren das Ausbildungsjahr zu 30% am Lernort Schule und zu 70% in einem Betrieb (Lernort Praxis). An das Ausbildungsjahr schließt sich ein einjähriges Praxisjahr in dem Betrieb an, in dem die Auszubildenden ihre Praxiseinsätze während des Ausbildungsjahres absolvieren. Insgesamt zehn Kooperationspartner aus dem Bereich der Alten- und Behindertenhilfe sowie Krankenhäuser beteiligen sich als Ausbildungs- und Anstellungsträger an dem Modellprojekt. Die Jugendlichen sind in den Einrichtungen in verschiedenen Feldern wie dem Therapiebereich in der Rehabilitation, dem (haus-)technischen Transport und Hausmeisterbereich, dem stationären Wohn- und Pflegebereich, in der Tagespflege, im Veranstaltungsmanagement, in der Hauswirtschaft sowie im sozialen Betreuungsdienst eingesetzt.

Die Tätigkeiten der Auszubildenden umfassen

- Dienstleistungen im patienten- und bewohnernahen Bereich wie Begleitung und Betreuung
- Dienstleistungen im service- orientierten bzw. hauswirtschaftlichen Bereich wie Aufräumen, Essen austeilen
- Dienstleistungen im (haus-)technischen und logistischen Bereich wie Überprüfung der Funktionalität von Gegenständen und Geräten sowie Transporttätigkeiten wie Essenstransporte
- Dienstleistungen im administrativen Bereich wie Akten sortieren und Ablage

Das Curriculum basiert auf dem Konzept der Handlungsorientierung als pädagogisch-didaktischem Prinzip für die Auswahl und Strukturierung der Lernsituationen. „Bereits heute zeigt sich, dass sich das didaktisch-methodische Konzept der Handlungsorientierung als Leitlinie der Curriculumsentwicklung, das sich an Handlungsfeldern orientiert, die Aktivitäten der Lernenden betont und geprägt ist durch einen Mix an unterschiedlichen Methoden und Sozialformen, bei dieser Zielgruppe und bezogen auf die spezifische inhaltliche Qualifizierung, besonders bewährt.“ (Robert Bosch Stiftung 2009, S. 12)¹

Die Evaluation umfasst drei Durchgänge der Modellausbildung und wurde von Univation im Zeitraum April 2008 bis Dezember 2010 durchgeführt.

¹ Robert Bosch Stiftung (Hrsg.) (2010): Servicehelfer im Sozial- und Gesundheitswesen, Arbeitsmaterialien, Band 2: Curriculum und Empfehlungen zur Umsetzung der Ausbildung

Der erste Durchgang fand in der Zeit von November 2007 bis Oktober 2009 statt. Die Jugendlichen begannen die Ausbildung im Alter von 15 bis 25, wobei die Mehrzahl zwischen 16 und 18 Jahren alt war. 70% hatten eine Migrationsvorgeschichte. 12 Auszubildende waren in Einrichtungen der Altenhilfe, zwei in Einrichtungen der Behindertenhilfe und acht in Krankenhäusern eingesetzt.

Der zweite Ausbildungsjahrgang wurde von Oktober 2008 bis September 2010 durchgeführt. Der Kurs startete mit 14 Mädchen und 8 Jungen zwischen 16 und 18 Jahren. 70% der Auszubildenden hatten einen Migrationshintergrund. Von den 22 Teilnehmenden wurden 10 im Krankenhaus, 10 in Einrichtungen der Altenhilfe und zwei in Einrichtungen der Behindertenhilfe praktisch ausgebildet.

Am 01. Oktober 2009 hat ein dritter Kurs mit insgesamt 19 Auszubildenden begonnen. Davon sind 13 Personen weiblich und sechs männlich. Die Jugendlichen werden in neun Einrichtungen der Altenhilfe, drei Kliniken und einer Einrichtung der Behindertenhilfe ausgebildet.

An den drei Durchgängen der Ausbildung zum Servicehelfer haben bislang 63 Auszubildende teilgenommen. Davon haben das Ausbildungsjahr 51 Personen beendet und 12 Personen abgebrochen. Somit haben 81% der Auszubildenden das Ausbildungsjahr beendet. Die Abbruchquote im Ausbildungsjahr ist im Verlauf der drei Ausbildungsdurchgänge kontinuierlich gesunken.

Univation verfolgt einen nutzen-, beteiligten-, und wirkungsorientierten Evaluierungsansatz (Beywl 1986, 1988, 2006, Beywl, Niestroj 2009).² Die Nutzenorientierung zeigt sich an der kontinuierlichen Abstimmung der Evaluation mit den Informationsbedarfen der Auftraggebenden und Projektbeteiligten und an der Bereitstellung von, für die Weiterentwicklung des Projekts, zeitnahen und nützlichen Hinweisen. Die Beteiligtenorientierung drückt sich in der konsequenten Orientierung an den vereinbarten Evaluationsfragestellungen und an der regelmäßigen Diskussion der Ergebnisse in Gremien aus. Die Wirkungsorientierung zeigt sich in der frühzeitigen und partizipativ ausgerichteten Bestimmung der durch das Projekt zu erreichenden Ziele, die als Bezugspunkt für die Bewertung des Modellprojekts fungieren.

Die Evaluation übernimmt die folgenden zwei Aufgaben:

Während der Erprobung des ersten und zweiten Durchgangs liefert sie in erster Linie Hinweise und Ansatzpunkte zur Optimierung und Weiterentwicklung des Modellprojekts. In die-

² Beywl, Wolfgang (1986): "Wissenschaftliche Begleitung. "...statt bloßer Rituale praktischer Nutzen...!". In: Hochschulausbildung 4, 157-177.
Beywl, Wolfgang (1988): Zur Weiterentwicklung der Evaluationsmethodologie Grundlegung, Konzeption und Anwendung eines Modells der responsiven Evaluation. Frankfurt a. M.: Peter Lang.
Beywl, Wolfgang (2006): "Demokratie braucht wirkungsorientierte Evaluation - Entwicklungspfade im Kontext der Kinder und Jugendhilfe -". In: DJI (Hg.) (2006): Wirkungsevaluation in der Kinder- und Jugendhilfe - Einblicke in die Evaluationspraxis. München: DJI. 25-46.
Beywl, Wolfgang/Niestroj, Melanie (2009): Das A – B – C der wirkungsorientierten Evaluation. Glossar Deutsch / Englisch. Köln: Univation

ser Phase geht es vor allem darum zu erheben, wie die Aktivitäten und Prozesse an den beiden Lernorten Praxis und Schule gestaltet sind und welche Projektelemente sich als förderlich bzw. hinderlich für die Zielerreichung der Qualifizierung herauskristallisieren („Umsetzungsevaluation“).

Die zweite Aufgabe der Evaluation besteht darin, der Robert Bosch Stiftung und den übrigen Projektbeteiligten aussagekräftige Informationen über den Erfolg des Modellprojekts zur Verfügung zu stellen. Gegen Ende 2009 rücken somit die Resultate der Modellausbildung in den Mittelpunkt des Interesses („Resultatsevaluation“). Es soll beantwortet werden,

- in welcher Weise es den Auszubildenden gelingt, sich beruflich und persönlich weiterzuentwickeln,
- inwieweit in den Betrieben Bedarf und Interesse an diesem Berufsbild existiert,
- und in welchem Maße eine Verstetigung, insbesondere auch über die staatliche Anerkennung der Ausbildung, erreicht wird.

Die Evaluationsfragestellungen liegen auf den folgenden vier Ebenen:

Es sollen erstens Informationen bereitgestellt werden, die aus der Förderperspektive relevant sind. In diesem Zusammenhang interessieren die Alleinstellungsmerkmale der Ausbildung, die volkswirtschaftliche Kosten-Nutzen-Relation, der Bedarf an einer solchen Ausbildung und der Transfer des Modells (A).

Zweitens soll die Evaluation Fragestellungen beantworten, die auf der Ebene der beteiligten Betriebe liegen. Hierzu zählen die betriebswirtschaftliche Kosten-Nutzen-Relation, die Entwicklung des Berufsbilds und des Aufgabenprofils sowie die Gestaltung zentraler Ausbildungselemente wie der Praxisbegleitung, Lernortkooperation und der pädagogischen Begleitung (B).

Die dritte Gruppe der Fragestellungen bezieht sich auf die Reaktionen und Entwicklungen der Auszubildenden. In diesem Zusammenhang soll dargestellt werden, wie die Auszubildenden auf die Ausbildung aufmerksam werden, wie sie zentrale Ausbildungselemente am Lernort Schule und Praxis bewerten, wie sich ihre Kompetenzen entwickeln und welche beruflichen Perspektiven sie erwerben (C).

Der vierte Bereich umfasst die schulische Ausbildung. Ermittelt werden soll, wie die Konzeptqualität des Curriculums einzuschätzen ist und wie die Unterrichtsqualität, die Lernsituationen, der Theorie- und Praxis-Transfer sowie das Auswahlverfahren zu bewerten sind (D).

Das Evaluationsdesign ist multimethodisch und multiperspektivisch angelegt. Demnach kommen verschiedene Erhebungsmethoden zum Einsatz, wie schriftliche Papier-Befragungen, schriftliche Online-Erhebungen, telefonische und persönliche Interviews sowie Gruppendiskussionen und Gruppeninterviews. Außerdem werden die unterschiedlichen Be-

teiligtengruppen als Datengebende in die Evaluation einbezogen (Betriebsvertretende, schulische Akteure und die Auszubildenden).

Im Einzelnen wurden die folgenden Erhebungen durchgeführt:

- schriftliche Befragungen der Auszubildenden zu verschiedenen Zeitpunkten im Auszubildungsverlauf
- persönliche und telefonische Interviews mit ausgewählten Auszubildenden verschiedener Durchgänge
- telefonische Befragung und Online-Befragung der schulischen Vertreterinnen und Vertreter
- Gruppeninterviews in den Einrichtungen vor Ort
- eine Auswertung von Evaluationsberichten über vergleichbare Projekte (Evaluations-synthese)
- eine betriebs- und volkswirtschaftliche Kosten-Nutzen-Analyse
- eine Dokumentenanalyse der Praxisreflexionen der Auszubildenden
- Gruppendiskussionen mit betrieblichen Vertreterinnen und Vertretern
- Online-Befragungen von betrieblichen Akteuren

3 Zentrale Ergebnisse der Evaluation entlang der Fragestellungen

Im Folgenden werden die Ergebnisse entlang der vier Fragestellungsbereiche vorgestellt.

3.1 Fragestellungen auf der Ebene des Förderers

A. Alleinstellungsmerkmale der Ausbildung

Merkmale, in denen sich die Modellausbildung der Robert Bosch Stiftung von anderen vergleichbaren Projekten abhebt, sind

- die breit angelegte Qualifizierung der Auszubildenden in mehreren Dienstleistungsbereichen wie patienten- und bewohnernaher Bereich, serviceorientierter und hauswirtschaftlicher Bereich, (haus-)technischer und logistischer Bereich sowie administrativer Bereich
- der Umfang und die Art der pädagogischen Begleitung. So werden die Auszubildenden in persönlichen Fragen und schulischen Belangen von Pädagoginnen unterstützt. Außerdem erhalten die Betriebsvertreterinnen und -vertreter eine berufspädagogische Beratung, die sie bei der Anleitung der Auszubildenden und der Gestaltung der betrieblichen Ausbildung unterstützt.
- Der Umfang der praktischen Ausbildung. Bereits während des Ausbildungsjahres verbringen die Auszubildenden 70% ihrer Ausbildungszeit am Lernort Praxis. Die praktischen Erfahrungen werden zudem in einem anschließenden Praxisjahr vertieft.

B. Volkswirtschaftliche Analyse

Die Analyse des volkswirtschaftlichen Kosten-Nutzen-Verhältnisses der angebotenen Ausbildung wurde durch die Berner Fachhochschule durchgeführt, in Zusammenarbeit mit dem Büro für arbeits- und sozialpolitische Studien BASS in Bern (zuständig für die betriebswirtschaftliche Kosten-Nutzen-Analyse) und dem Institut für Evaluation Univation, auf deren Daten für die volkswirtschaftliche Kosten-Nutzen-Analyse zurückgegriffen wurde. Die Analyse bezieht sich auf alle drei Durchgänge der Ausbildung, wobei gewisse Daten nur bei den ersten beiden Durchgängen bzw. nur beim ersten Durchgang erhoben werden konnten. Die Ergebnisse wurden im Februar 2011 in einem ausführlichen separaten Teilbericht vorgelegt.

In einer Kosten-Nutzen-Analyse werden Vorteile (Nutzen) und Nachteile (Kosten) einer Maßnahme gegeneinander abgewogen und zu einem Nettonutzen bilanziert. Im Unterschied zur betrieblichen Kosten-Nutzen-Analyse werden bei der volkswirtschaftlichen Kosten-Nutzen-Analyse die Effekte auf alle Mitglieder der Gesellschaft betrachtet. Kosten wie Nutzen werden gegenüber einem Alternativszenario gemessen. Dieses stellt anhand eines Vergleichs mit der gleichaltrigen Referenzbevölkerung die Situation der Auszubildenden dar,

welche sich ohne das Angebot der Ausbildung zum Servicehelfer einstellen würde. Die gemessenen Outcomes und Impacts der neuen Ausbildung zum/r Servicehelfer/in müssen auf volkswirtschaftlicher Ebene monetarisiert werden. Dabei wird zwischen verschiedenen Akteursgruppen unterschieden: Hier sind dies die Zielgruppe der Ausbildung, die einstellenden Betriebe sowie deren Kunden und schließlich die Gesellschaft, die nicht direkt von der Maßnahme betroffen ist, d.h. die öffentlichen Haushalte auf Ebene von Kommune, Land, Bund und Sozialversicherungen sowie die gemeinnützige Robert Bosch Stiftung.

Der Nettonutzen ist nicht für alle Akteursgruppen positiv. Die Betriebe weisen einen Nettoverlust von rund 9'000 Euro je ausgebildetem Servicehelfer aus. Die Auszubildenden tragen selber keine direkten Kosten. Sie erzielen insgesamt ein Netto-Mehreinkommen von etwas über 12'500 Euro. Die öffentliche Hand profitiert von zusätzlichen Erträgen sowie eingesparten Ausgaben. Zieht man davon die Kosten der Stiftung für die Investition in das Modellprojekt sowie für Betriebskosten der Ausbildung ab, so verbleiben immer noch fast 17'000 Euro Gewinn für die Gesellschaft je ausgebildetem Servicehelfer, wodurch sich ein Kosten-Nutzen-Verhältnis von 1 zu 2.2 ergibt. Für alle Akteursgruppen zusammen ergibt sich ein volkswirtschaftliches Kosten-Nutzen-Verhältnis von 1 zu 1.4 (vgl. Tabelle 1).

Tabelle 1: Kosten, Nutzen und Nettonutzen pro Auszubildenden in Euro

	Auszubildende	Betriebe	Gesellschaft	volkswirtschaftliches Ergebnis
Kosten	0	37'323	14'531	51'854
Nutzen	12'657	28'530	31'242	72'428
Nettonutzen	12'657	-8'794	16'711	20'575

Quellen: 1. und 2. Betriebsbefragung (3 Durchgänge); 1., 2. und 3. Teilnehmerbefragung (2 Durchgänge); SOEP 2009; Robert Bosch Stiftung; Berechnungen BFH

Die ausgebildeten Servicehelferinnen und -helfer stammen zumeist aus bildungsfernen Haushalten mit niedrigem Einkommen und weisen mehrheitlich einen Migrationshintergrund auf. Diese Faktoren führen zu einer geringen Ressourcenausstattung zur Wahrnehmung von Bildungsmöglichkeiten. Es wurden primär Jugendliche mit schlechtem Hauptschulabschluss ausgewählt. Vergleicht man die Situation der Auszubildenden mit derjenigen von durchschnittlichen Hauptschulabgänger/innen in Baden-Württemberg, so stellt man eine starke Benachteiligung fest. Die Ausrichtung des Modellprojekts Servicehelfer auf eine Zielgruppe von besonders benachteiligten Jugendlichen ist daher gelungen.

Die ausgebildeten Servicehelferinnen und -helfer weisen eine Arbeitslosenquote von rund 17 Prozent auf, gegenüber einem geschätzten Risiko der Arbeitslosigkeit in der Referenzbevölkerung ohne Ausbildung von rund 32 Prozent. Für die Auszubildenden reduziert sich das

Risiko einer Arbeitslosigkeit durch die Ausbildung somit um rund die Hälfte. Das Bruttohaushaltseinkommen nimmt nach Abschluss der Ausbildung zum Servicehelfer um rund 500 Euro pro Monat von 1'500 auf 2'000 Euro zu, was eine starke Verbesserung darstellt.

Außerdem stellen die Auszubildenden fest, dass ihre Arbeitsmarktchancen gestiegen sind. Auch die Perspektiven für weiterführende Berufsausbildungen sind verbessert worden. Die meisten der in den Betrieben oder außerhalb der Betriebe weiter Beschäftigten sehen eine zumindest 50 prozentige Chance, dass sie die derzeitige Arbeitsstelle noch länger als ein Jahr werden halten können.

Für die Betriebe lohnt sich die Ausbildung nur, wenn a) eine gute Auswahl von Azubis getroffen wird, b) diese wenn möglich nach der Ausbildung weiter beschäftigt werden können und c) wenn die Löhne im Praxisjahr gesenkt werden. Auf Letzteres weisen auch die nach der Ausbildung erzielten Löhne der Servicehelferinnen/Servicehelfer hin, welche je nachdem, ob ein 13. Monatslohn ausbezahlt wird, 12.000 bis 13.000 Euro brutto pro Jahr betragen, was beträchtlich unter dem im Praxisjahr erzielten Bruttojahreseinkommen von rund 18.000 Euro im Mittelwert liegt.

Nicht nur die Auszubildenden selber unterscheiden sich stark, sondern auch die Betriebe, in denen sie ausgebildet wurden. Der ermittelte Nettonutzen differiert daher auf der Ebene der einzelnen Betriebe stark. Weiteren Aufschluss verspricht eine nähere Betrachtung der individuellen und betrieblichen Gründe, weshalb die Ausbildung in gewissen Betrieben betriebswirtschaftlich rentabel war und in anderen nicht.

Gesellschaftlich scheint die Ausbildung zum Servicehelfer ein gewinnbringendes Projekt zu sein, übertrifft der Nutzen die Kosten doch um mehr als das Zweifache. Dabei fallen die gesellschaftlichen Kosten bei der Robert Bosch Stiftung und der gesellschaftliche Nutzen beim Bund, den Kommunen, Ländern und bei den Sozialversicherungen an. Wird das volkswirtschaftliche Kosten-Nutzen-Verhältnis über alle drei Akteursgruppen betrachtet, so überwiegt der Nutzen die Kosten immer noch um rund 40 Prozent.

C. Bedarf an Servicehelferinnen und -helfern

Die dritte Online-Befragung der betrieblichen Akteure in 2010 ergibt, dass die große Mehrheit der befragten Personen zukünftig einen Bedarf an Servicehelferinnen und -helfern sieht. Die befragten Vertreterinnen und Vertreter aller drei Einrichtungsarten (in der Behindertenhilfe zu 100%, im Krankenhaus zu 75% und in der Altenhilfe zu 83%) gehen davon aus, dass eine Nachfrage nach Servicehelferinnen und -helfer besteht. Keiner/keine der Befragten beantwortet die Frage mit „nein“. Lediglich 17% der Personen in der Altenhilfe und 25% der Personen aus den Krankenhäusern können bzw. möchten diese Frage nicht beantworten (vgl. Abbildung 1).

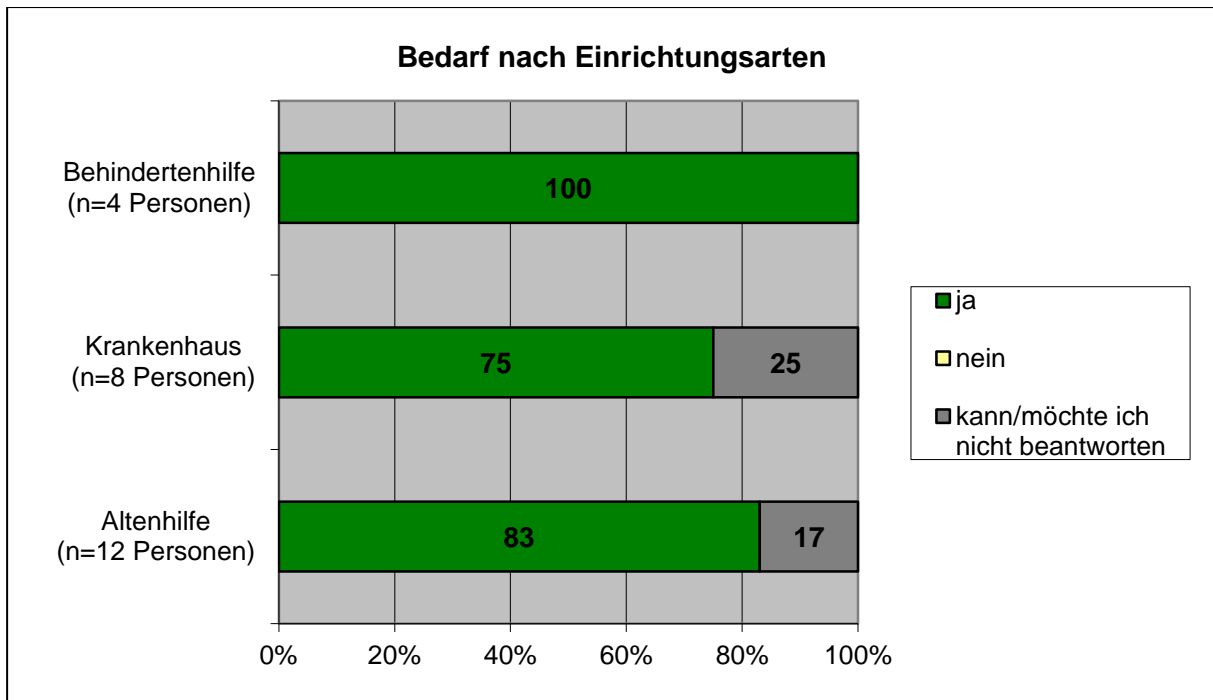


Abbildung 1: Bedarf nach Einrichtungsarten³

Die beteiligten Betriebsvertreterinnen und -vertreter schätzen den Bedarf insbesondere in den beiden Tätigkeitsbereichen patienten- und bewohnernaher Bereich sowie serviceorientierter und hauswirtschaftlicher Bereich in den nächsten Jahren hoch ein (vgl. Abbildung 2).

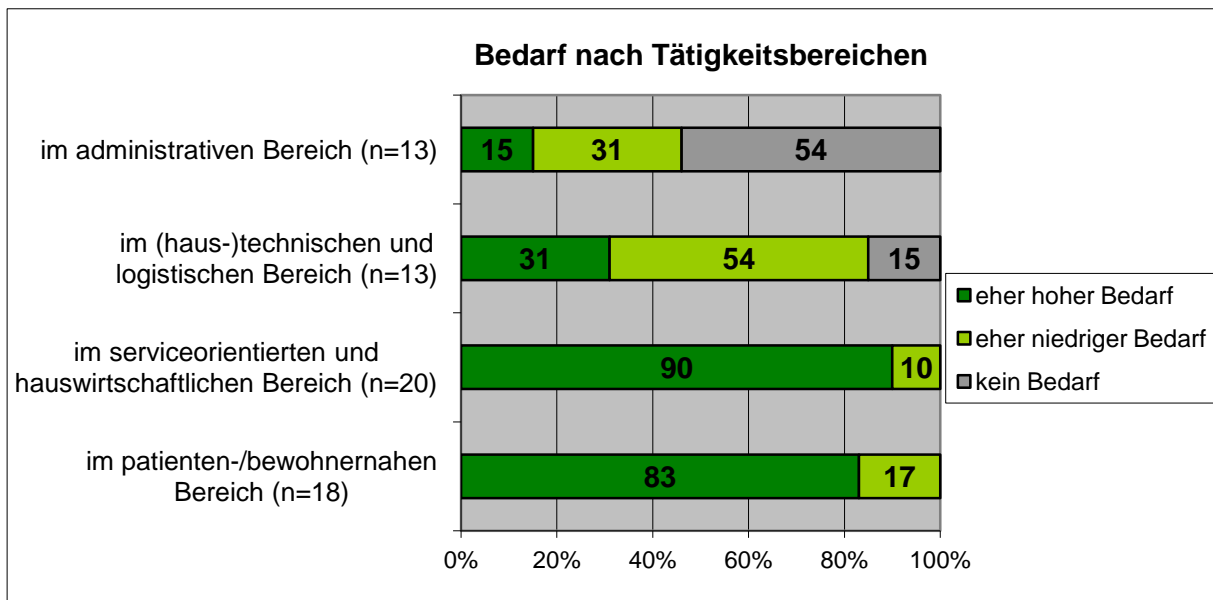


Abbildung 2: Bedarf nach Tätigkeitsbereichen

81% der befragten betrieblichen Akteure geben an, dass das Ausbildungsprofil den in ihrer Einrichtung relevanten Anforderungen an Assistenzkräfte entspricht. Den Bekanntheitsgrad

³ An der dritten Online-Befragung haben sich 16 von 18 Einrichtungen beteiligt (88% Prozent).

der Ausbildung bei Arbeitsgebenden im Sozial- und Gesundheitswesen insgesamt schätzen die befragten Betriebsvertreterinnen und -vertreter eher gering ein.

D. Verstetigung

Über drei Viertel der betrieblichen Befragten bestätigen in der dritten Online-Befragung 2010, dass sie das Aufgabenprofil nachhaltig in die Aufbau- und Ablauforganisation integrieren werden. Ein weiteres Indiz für die gelungene Verstetigung ist, dass sich neun von zehn Trägern der Alten- und Behindertenhilfe sowie der Krankenhäuser am Modellprojekt beteiligen. Ein Träger strebt die Durchführung der Ausbildung als eigener Ausbildungsträger an. Am 01.10.2010 hat der vierte Durchgang der Ausbildung in Form einer Regelausbildung begonnen. Daran beteiligen sich Einrichtungen weiterer Träger. An einer Übertragung des Ausbildungsprofils auf andere Dienstleistungsbereiche wurde bislang noch nicht gearbeitet.

E. Generalistische Ausbildung

Die Servicehelferausbildung konnte im Rahmen des Modellprojekts in Einrichtungen der Altenhilfe und der Behindertenhilfe sowie in Krankenhäusern absolviert werden. Es stellt sich die Frage, inwieweit bspw. Auszubildende, die in der Altenhilfe eingesetzt waren, später in anderen Einrichtungsarten tätig werden können. Die schulischen Vertreterinnen und Vertreter beurteilen den generalistischen Ansatz der Ausbildung mehrheitlich als positiv. Allerdings erfordert dieser Ansatz eine hohe Transferkompetenz auf Seiten der Auszubildenden. Seitens der Betriebsvertreterinnen und -vertreter wird die einrichtungsartübergreifende Einsetzbarkeit der Servicehelferinnen und -helfer kritisch betrachtet. Die Jugendlichen seien mit einem bestimmten Schwerpunkt ausgebildet worden (z. B. Krankenhaus) und das sollte auch so deutlich gemacht werden. Über die einrichtungsartübergreifende Einsetzbarkeit entscheide vor allem auch das Einsatzfeld wie Wohn- oder Stationsbereich, in dem die Auszubildenden arbeiten würden. Wenn sich die ausgeführten Tätigkeiten in den verschiedenen Einrichtungsarten ähnelten, sei eine einrichtungsübergreifende Einsetzbarkeit durchaus denkbar. Im Modellprojekt wurden keine konkreten Erfahrungen mit der einrichtungsübergreifenden Einsetzbarkeit gesammelt.

3.2 Fragestellungen auf der Ebene der betrieblichen Ausbildung

A. Betriebswirtschaftliche Kosten-Nutzen-Relation

Tabelle 2: Betriebliche Kosten und Nutzen der Ausbildung einer Servicehelferin bzw. eines Servicehelfers⁴

	Lage	Streuung ¹	
	Mittelwert der Betriebe	Minimalwert unter den Betrieben	Maximalwert unter den Betrieben
Betriebliche Kosten	38'097	32'341	45'492
Ausbildungsvergütung	27'028	23'472	33'846
Kosten der Anleitung	5'890	1'545	8'223
Kosten der Administration	2'486	443	4'493
Sachkosten	809	0	3'565
Externe Kosten	1'885	1'885	1'885
Betriebliche Nutzen	25'913	14'336	46'924
Wert der produktiven Leistungen	25'314	14'011	46'548
Realisierte rekrutive Opportunitätsbeiträge	600	0	1'979
Betrieblicher Nettonutzen	-12'184	-31'157	1'975

Quelle: 2. Betriebsbefragung, eigene Berechnungen

Erklärung¹: Die beiden Spalten „Minimalwert“ und „Maximalwert“ zeigen, wie stark die verschiedenen Kosten- und Nutzenkomponenten zwischen den Betrieben streuen. Da es sich für jede Zeile um Minimal- bzw. Maximalwerte handelt, können die Einträge in den verschiedenen Zeilen nicht miteinander verrechnet werden. Aus diesem Grund entsprechen die Aggregate „Betriebliche Kosten“, „Betriebliche Nutzen“ und „Betrieblicher Nettonutzen“ jeweils nicht der Summe (im Fall des Nettonutzen: der Differenz) der entsprechenden Teilkomponenten.

Betriebliche Kosten

Die durchgeführte empirische Analyse der betrieblichen Kosten der Ausbildung eines Servicehelfers oder einer Servicehelferin hat zu folgenden Ergebnissen geführt:

- **Gesamtkosten:** Einem durchschnittlichen Betrieb entstehen Kosten in der Höhe von 38'097 Euro, wenn er eine Servicehelferin oder einen Servicehelfer ausbildet. Die Kosten schwanken unter den Betrieben relativ stark: zwischen 32'300 Euro (Minimum) und 45'500 Euro (Maximum).
- **Ausbildungsvergütung und Einkommen:** Die Vergütung der Auszubildenden macht 80 Prozent der Gesamtkosten aus, wobei vor allem das Einkommen im Praxisjahr relevant ist: Dieses beträgt im Durchschnitt über die ausbildenden Betriebe 21'360 Euro, was einem Anteil von 66 Prozent an den Gesamtkosten entspricht.

⁴ In der Zusammenfassung werden nur die Ergebnisse der 2. Betriebsbefragung berücksichtigt, die sich auf das Ausbildungsjahr des 3. Durchgangs und auf das Praxisjahr des 2. Durchgangs beziehen. Die Ergebnisse der 1. Betriebsbefragung, die sich auf den 1. Durchgang beziehen, werden in der Zusammenfassung aufgrund methodischer Unterschiede zwischen den beiden Befragungswelten nicht berücksichtigt. Das Kosten-Nutzen-Verhältnis, das im Rahmen der 1. Betriebsbefragung ermittelt werden konnte, war aus betriebswirtschaftlicher Sicht grundsätzlich vorteilhafter als dasjenige, das aus der 2. Betriebsbefragung resultierte. Im Teilbericht zur zweiten betriebswirtschaftlichen Kosten-Nutzen-Analyse (Gehrig et al. 2010) werden auch die Ergebnisse der 1. Betriebsbefragung im Detail dargestellt.

- **Kosten der Anleitung:** Die Anleitung der auszubildenden Servicehelferinnen und -helfer durch die Praxisanleiterinnen und -anleiter beansprucht im durchschnittlichen Betrieb 4.7 Stunden pro Arbeitswoche während des Ausbildungsjahres. Mit 2.4 Stunden pro Arbeitswoche ist der Anleitungsaufwand im Praxisjahr deutlich niedriger als im Ausbildungsjahr. Der zeitliche Anleitungsaufwand schwankt – je nach Betrieb – zwischen 2 und 8 Stunden pro Arbeitswoche im Ausbildungsjahr und zwischen 0 und 7 Stunden im Praxisjahr. Die mit der Anleitung der Auszubildenden durch Praxisanleiter/innen verbundenen Lohnkosten betragen zwischen 1'545 Euro (Minimum) und 8'223 Euro (Maximum); der Mittelwert über die Betriebe beträgt 5'890 Euro.
- **Kosten der Administration:** Eine auszubildende Servicehelferin/ein auszubildender Servicehelfer verursacht im durchschnittlichen Betrieb während des Ausbildungsjahres administrative Aufwände im Umfang von 55 Stunden. Mit 26 Stunden ist der administrative Aufwand im Praxisjahr etwa halb so groß. Die administrativen Aufwände differieren unter den Betrieben stark: zwischen 10 und 130 Stunden im Ausbildungsjahr und zwischen 0 und 52 Stunden im Praxisjahr. Entsprechend schwanken auch die mit den administrativen Aufwänden verbundenen Lohnkosten: Über beide Lehrjahre betrachtet zwischen 443 Euro und 4'493 (der Mittelwert beträgt 2'486 Euro).
- **Sachkosten:** Die Sachkosten, die in einem Betrieb anfallen, wenn er eine Servicehelferin/einen Servicehelfer ausbildet, können – mit Ausnahme eines Betriebs, der Reise-, Verpflegungs- und Unterkunftsspesen in der Höhe von knapp 4'000 Euro zu tragen hatte – als vernachlässigbar bezeichnet werden.
- **Externe Kosten:** Die einzigen externen Kosten, welche alle auszubildenden Betriebe zu tragen haben, ist ein Beitrag für die Verwaltungstätigkeit des Bildungszentrums des Wohlfahrtswerks Baden-Württemberg. Diesen Beitrag in der Höhe von 1'885 Euro haben die Betriebe allerdings nur im Ausbildungsjahr zu entrichten.

Betriebliche Nutzen I: Wert der produktiven Leistungen der Auszubildenden

In den Praxiseinsätzen arbeiten die auszubildenden Servicehelferinnen und -helfer zum Teil selbständig und erbringen produktive Leistungen, die für den auszubildenden Betrieb einen Wert darstellen. Denn die Leistungen, welche die auszubildenden Servicehelferinnen und -helfer in den produktiven Zeiten erbracht haben, hätten andernfalls von nicht in Ausbildung stehenden Arbeitskräften verrichtet werden müssen. Dadurch kann der Betrieb Lohnkosten einsparen (Opportunitätskostenansatz). In Bezug auf den Wert der produktiven Leistungen hat die empirische Analyse zu folgenden Ergebnissen geführt:

- **Anteil der produktiven Zeiten:** Im durchschnittlichen Betrieb waren die auszubildenden Servicehelferinnen und -helfer im Ausbildungsjahr während 71 Prozent und im Praxisjahr während 85 Prozent ihrer Präsenzzeit im Betrieb produktiv tätig. Im Ausbildungsjahr schwankt der Anteil der produktiven Zeiten an der Arbeitszeit zwischen

55 Prozent (Minimalwert) und 85 Prozent (Maximalwert), im Praxisjahr zwischen 65 Prozent und 100 Prozent.

- Wer hätte die produktiven Arbeiten der auszubildenden Servicehelferinnen und -helfer verrichtet?: Im durchschnittlichen Betrieb wären die produktiven Arbeiten, die von den in Ausbildung stehenden Servicehelferinnen und -helfern während des Ausbildungsjahrs verrichtet wurden, zu 25 Prozent von ausgebildeten Arbeitskräften, zu 43 Prozent von un- oder angelernten Arbeitskräften und zu 22 Prozent von fertig ausgebildeten Servicehelferinnen und -helfern verrichtet worden. 10 Prozent der Arbeiten, welche die auszubildenden Servicehelferinnen und -helfer im Ausbildungsjahr geleistet haben, wären überhaupt nicht erledigt worden, wenn die Auszubildenden nicht zu deren Erledigung zur Verfügung gestanden hätten. Die Arbeiten, die die auszubildenden Servicehelferinnen und -helfer im Praxisjahr verrichtet haben, wären zu 22 Prozent von ausgebildeten Arbeitskräften, zu 56 Prozent von un- oder angelernten Arbeitskräften und zu 7 Prozent von fertig ausgebildeten Servicehelferinnen und -helfern erledigt worden. 14 Prozent der Arbeiten, welche die Servicehelferinnen und -helfer im Praxisjahr verrichtet haben, wären überhaupt nicht verrichtet worden, wenn die auszubildenden Servicehelferinnen und -helfer nicht zu deren Verrichtung zur Verfügung gestanden hätten.
- Produktivitätsgrad im Vergleich zu den nicht in Ausbildung stehenden Arbeitskräften der Betriebe: Im durchschnittlichen Betrieb weisen die auszubildenden Servicehelferinnen und -helfer im Vergleich zu ausgebildeten Arbeitskräften des Betriebs einen Produktivitätsgrad von 59 Prozent (Praxisjahr: 62 Prozent), im Vergleich zu un- /angelernten Arbeitskräften einen Produktivitätsgrad von 86 Prozent (Praxisjahr: 88 Prozent) und im Vergleich zu fertig ausgebildeten Servicehelferinnen und -helfern einen Produktivitätsgrad von 71 Prozent (Praxisjahr: 86 Prozent) auf.
- Wert der produktiven Leistungen: Im durchschnittlichen Betrieb verrichten die auszubildenden Servicehelferinnen und -helfer während ihrer Ausbildung Arbeiten, die für den Betrieb einen Wert in der Höhe von 25'314 Euro haben. Rund zwei Drittel dieser Wertschöpfung der Auszubildenden fallen im Praxisjahr an, ein Drittel im Ausbildungsjahr. Der Wert der produktiven Leistungen variiert unter den Betrieben beträchtlich zwischen 14'011 Euro und 46'548 Euro. Für diese beträchtliche Varianz unter den Betrieben kommen grundsätzlich drei Erklärungen in Frage:
 - (1) Die auszubildenden Servicehelferinnen und -helfer unterscheiden sich in Bezug auf ihre Produktivität;
 - (2) Die Betriebe unterscheiden sich hinsichtlich der Art und Weise, wie sie die auszubildenden Servicehelferinnen und -helfer einsetzen;
 - (3) Die Angaben der befragten Betriebe zu den produktiven Leistungen der auszubildenden Servicehelferinnen und -helfer entsprechen nicht der Realität (retrospektive

Befragung). In welchem Umfang diese drei Faktoren für die Varianz unter den Betrieben in Bezug auf den Wert der produktiven Leistungen der Auszubildenden verantwortlich sind, konnte im Rahmen der durchgeführten Kosten-Nutzen-Analyse nicht abschließend ermittelt werden.

Betriebliche Nutzen II: Realisierte rekrutive Opportunitätserträge

Wenn ein Betrieb einen Servicehelfer/eine Servicehelferin, den/die er ausgebildet hat, im Anschluss an die Ausbildung weiterbeschäftigt, braucht er keine Arbeitskraft vom externen Arbeitsmarkt zu rekrutieren. Dadurch kann er drei Arten von Kosten einsparen:

- Kosten der Rekrutierung: Kosten, die bei der Rekrutierung einer Arbeitskraft vom externen Arbeitsmarkt anfallen.
- Kosten der reduzierten Produktivität während der Einarbeitungszeit: Eine neu eingestellte Arbeitskraft, welche die Abläufe und Gepflogenheiten eines spezifischen Betriebs noch nicht kennt, arbeitet nicht von Beginn an auf einem Produktivitätsgrad von 100 Prozent.
- Kosten der Einführung und Ausbildung: Eine vom externen Arbeitsmarkt rekrutierte Arbeitskraft muss in einem ersten Schritt mit dem Betrieb vertraut gemacht werden (Einführungstage etc.) und geschult werden, um firmenspezifisches Wissen aufzubauen. Dadurch entstehen Lohnkosten der Fachkräfte, die sich mit der Ausbildung der Neueinstellungen befassen.

Die Summe dieser Kosten, die der Betrieb einsparen kann, wenn er keine Arbeitskraft vom externen Arbeitsmarkt zu rekrutieren braucht, nennt man rekrutive Opportunitätserträge. Wie hoch die rekrutiven Opportunitätserträge sind, die ein Betrieb realisieren kann (realisierte rekrutive Opportunitätserträge), hängt davon ab, wie viele der Servicehelferinnen und -helfer, die der Betrieb ausgebildet hat, weiterbeschäftigt werden. Im Rahmen der durchgeführten Betriebsbefragungen konnte für einen durchschnittlichen Betrieb rekrutive Opportunitätserträge in der Höhe von 1'587 Euro ermittelt werden, von welchen der durchschnittliche Betrieb jedoch nur 862 Euro realisieren konnte, was darauf zurückzuführen ist, dass nur ein Teil der ausgebildeten Servicehelferinnen und -helfer im ausbildenden Betrieb weiterbeschäftigt wurde und wird.

Kosten-Nutzen-Vergleich

In den meisten ausbildenden Betrieben übersteigen die betrieblichen Kosten, die mit der Ausbildung eines Servicehelfers bzw. einer Servicehelferin verbunden sind, den betrieblichen Nutzen deutlich. Für den durchschnittlichen Betrieb konnte ein negativer Nettonutzen in der Höhe von -12'184 Euro ermittelt werden. Ein positiver Nettonutzen konnte bei zwei Betrieben ermittelt werden. Auch der Nettonutzen unterliegt starken Schwankungen unter den Betrieben. Er schwankt zwischen -31'157 Euro und + 1'975 Euro. Diese Varianz unter den

Betrieben ist zum größeren Teil auf die Varianz unter den Betrieben in Bezug auf den Nutzen der Ausbildung und zum kleineren Teil auf die Varianz in Bezug auf die Kosten der Ausbildung zurückzuführen.

Benchmark

Im Vergleich zu anderen Ausbildungsgängen handelt es sich bei der Ausbildung von Servicehelferinnen und -helfern aus betrieblicher Sicht um eine vergleichsweise günstige Ausbildung:

- Das Bundesinstitut für Berufsbildung (BiBB) ließ 2'518 Betriebe Deutschlands zu den betrieblichen Kosten und Nutzen von insgesamt 52 Ausbildungsberufen befragen – in Bezug auf das Jahr 2000 (vgl. Beicht et al. 2004)⁵: Pro Auszubildendem/r und Jahr konnte im Durchschnitt über alle Ausbildungsberufe ein negativer Nettonutzen in der Höhe von -8'705 Euro pro Ausbildungsjahr ermittelt werden – ohne Berücksichtigung rekrutiver Opportunitätserträge. Der korrespondierende Wert in Bezug auf die Servicehelfer-Ausbildung ist mit -6'392 Euro pro Auszubildendem/Auszubildender und Lehrjahr deutlich niedriger.⁶
- Das Büro BASS hat im Auftrag des Robert-Bosch-Krankenhauses die betrieblichen Kosten und Nutzen von fünf verschiedenen Ausbildungsgängen im Bereich der Krankenpflege und Altenpflege ermittelt (vgl. Gehrig et al. 2011)⁷. Vier dieser Ausbildungsgänge weisen pro Auszubildendem/Auszubildender und Jahr ein aus betrieblicher Sicht ungünstigeres Kosten-Nutzen-Verhältnis auf.

B. Einsatzorte, Tätigkeitsbereiche und Berufsbild

Die Auszubildenden werden in sehr vielen verschiedenen Einsatzfeldern beschäftigt (z. B. Hauswirtschaft, Veranstaltungsmanagement, stationärer Wohn- und Pflegebereich, Bettenzentrale, sozialer Betreuungsdienst, technischer Bereich/Transport etc.). Die Breite des Berufsbilds trägt dazu bei, dass sie in den Einrichtungen der Altenhilfe und Behindertenhilfe sowie im Krankenhaus vielseitig einsetzbar sind.

⁵ Beicht Ursula, Günter Walden und Hermann Herget (2004): Kosten und Nutzen der betrieblichen Berufsausbildung in Deutschland, in: Schriftenreihe des Bundesinstituts für Berufsbildung BiBB, Bonn: Bundesinstitut für Berufsbildung

⁶ Bei dem Wert -6392 € handelt es sich um die durchschnittlichen Kosten pro Lehrjahr exkl. der realisierten rekrutiven Opportunitätserträge. Der Wert in Tabelle 2 enthält den ermittelten Nettonutzen für beide Lehrjahre inkl. der realisierten rekrutiven Opportunitätserträge.

⁷ Gehrig et al. (2011): Evaluation der zweijährigen Modellausbildung in der Gesundheits- und Krankenpflegehilfe. Teilbericht zur betriebswirtschaftlichen Kosten-Nutzen-Analyse. Bern: Büro BASS, im Erscheinen

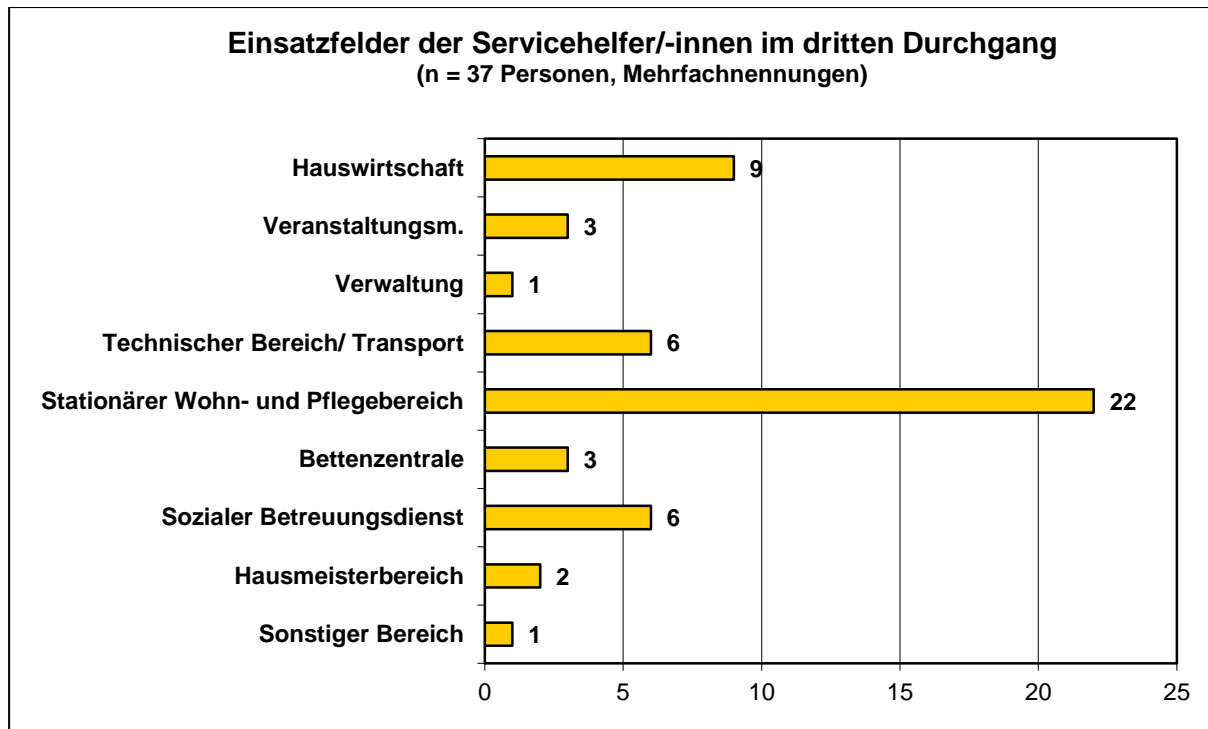


Abbildung 3: Einsatzfelder im dritten Durchgang

Es fällt auf, dass Dienstleistungen im serviceorientierten und hauswirtschaftlichen Bereich in allen beteiligten Betrieben ausgeführt werden und somit in allen Einrichtungsarten typische Aufgabenbereiche für die Servicehelferinnen und -helfer darstellen. Am zweithäufigsten werden die Auszubildenden im patienten-/bewohnernahen Bereich beschäftigt. Tätigkeiten im (haus-)technischen und logistischen Bereich sind insbesondere in Einrichtungen der Altenhilfe und Behindertenhilfe seltener.

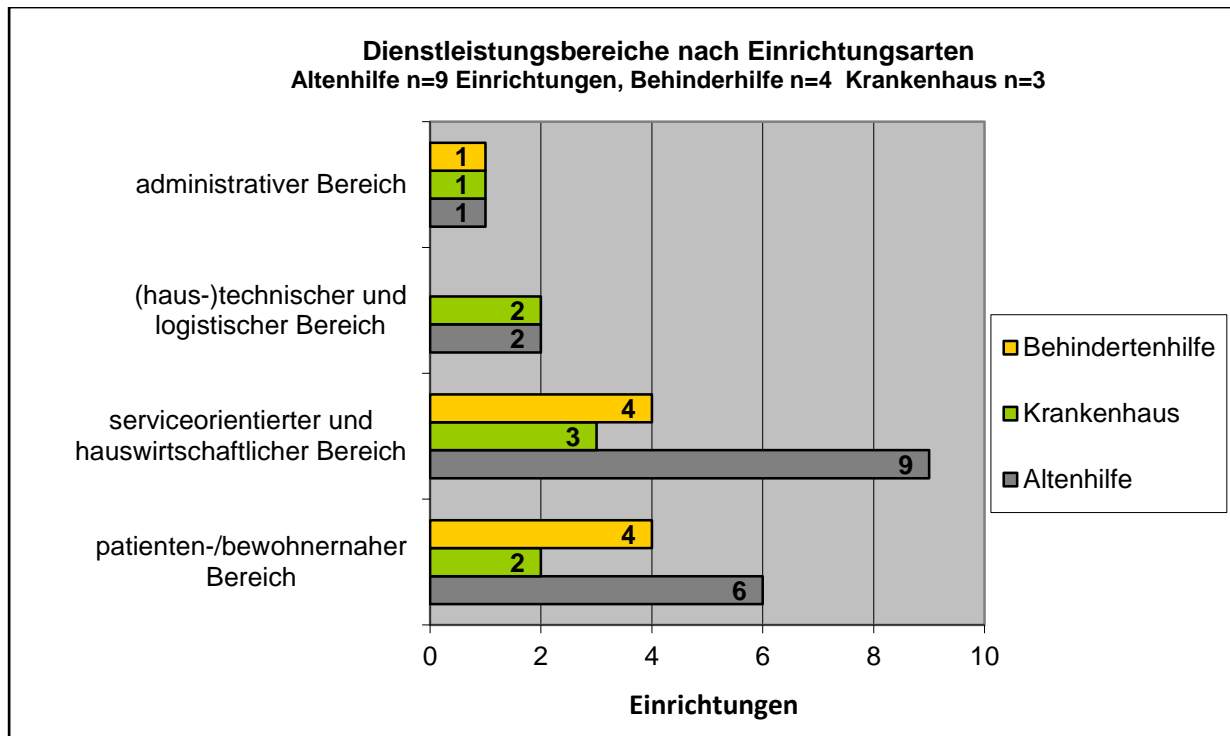


Abbildung 4: Tätigkeitsbereiche nach Einrichtungsarten (über alle Durchgänge)

Die Betriebsvertreterinnen und -vertreter betrachten die erprobten Einsatzfelder für den dauerhaften Einsatz von Servicehelferinnen und -helfern als geeignet. Für knapp 80% der Befragten unterscheidet sich das Aufgabeprofil der Servicehelferinnen/Servicehelfer erkennbar von den Profilen anderer Mitarbeitergruppen. Die im Berufsbild angelegte Breite ist aus Sicht der großen Mehrheit der Befragten für den Einsatz in ihrer Einrichtung förderlich. Alle Betriebsvertreterinnen und -vertreter geben an, dass in ihrer Einrichtung ein klares Aufgabeprofil entwickelt wurde.

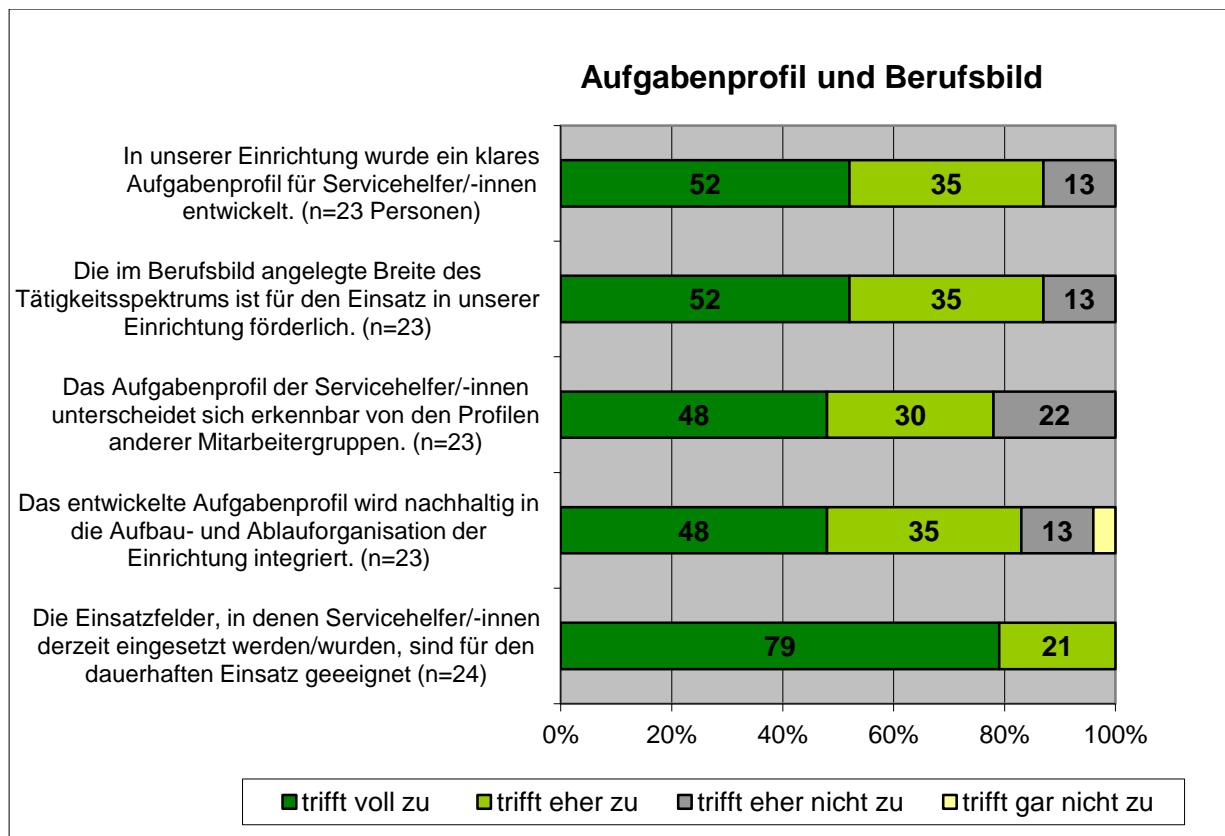


Abbildung 5: Aufgabenprofil und Berufsbild

Außerdem wurden die Auszubildenden am Ende des Praxisjahrs gefragt, ob in ihrer Einrichtung ein klares Aufgabenprofil entwickelt worden sei.⁸ Über beide Durchgänge bestätigen dies 70% der Auszubildenden (im ersten Durchgang 55%, im zweiten Durchgang 87%). Die höhere Zustimmung im zweiten Durchgang zeigt, dass die Aufgabenprofile mit der Zeit in den beteiligten Betrieben deutlicher herausgearbeitet wurden.

C. Praxisanleitung, pädagogische Begleitung und Praxisjahr

86% aller Auszubildenden (über alle Durchgänge) geben am Ende des Ausbildungsjahres an, dass sie wissen, an welche Personen sie sich bei Problemen in der Einrichtung wenden können (im ersten Durchgang 100%, im zweiten Durchgang 76%, im dritten Durchgang 86%). Am Ende des Praxisjahres geben alle Befragten an, dass es für sie wichtig ist, dass sie im Praxisjahr wissen, an wen sie sich bei Problemen wenden können. Für fünf von sechs Antwortenden traf dies sehr stark oder stark zu. Allen Befragten ist es wichtig, dass sie im Praxisjahr weiter angeleitet werden. Dies geschah für 71% sehr stark bzw. stark und für 29% gar nicht stark.

⁸ Die Auszubildenden des ersten Durchgangs wurden zu drei Zeitpunkten befragt, am Ende des Ausbildungsjahres (13 Personen, Vollerhebung), am Ende des Praxisjahres (9 von 12 Personen) und nach einem weiteren Jahr (5 von 21, inkl. der Personen, die die Ausbildung abgebrochen haben). Die Auszubildenden des zweiten Durchgangs wurden zu zwei Zeitpunkten (erster Zeitpunkt 17 von 20, zweiter Zeitpunkt 8 von 17) und die Auszubildenden des dritten Durchgangs zu einem Zeitpunkt (8 von 19) befragt.

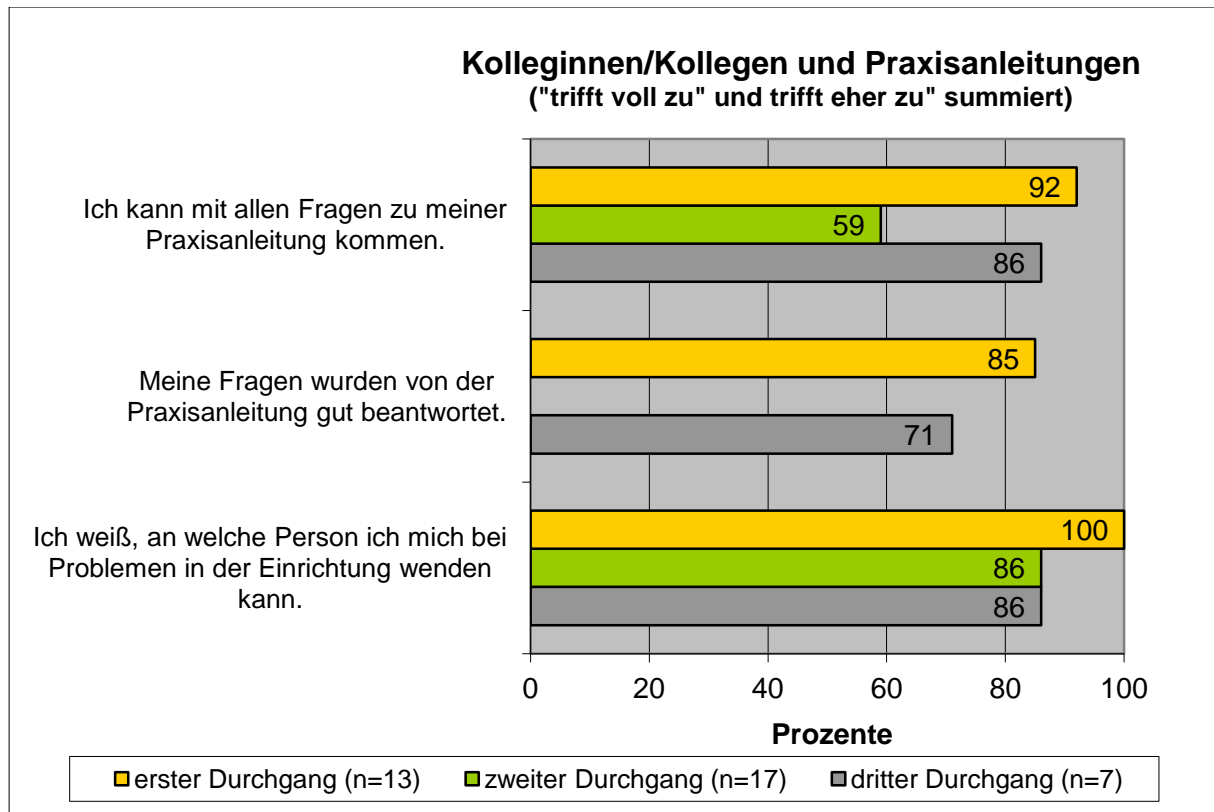


Abbildung 6: Einschätzung der Praxisanleitung

Die Ergebnisse der Online-Befragung 2009 zeigen, dass die schulischen Vertreterinnen und Vertreter einer pädagogischen Begleitung große Bedeutung beimessen und diese bei allen Auszubildenden in hohem Umfang für notwendig erachten. Von den Elementen der pädagogischen Begleitung haben sich aus ihrer Sicht vor allem die erlebnispädagogischen Ansätze bewährt, weiterhin werden regelmäßige Einzelgespräche geschätzt. Zudem tragen ihrer Einschätzung nach außerschulische Aktivitäten wie beispielsweise Ausflüge zur Verbesserung der sozialen Kompetenzen der Jugendlichen bei.

Die Auszubildenden geben in den schriftlichen Befragungen an, dass sie die pädagogische Begleitung bei persönlichen und schulischen Fragen gut unterstützt hat. Auffällig ist, dass sich ein großer Teil der Auszubildenden eine noch intensivere Begleitung gewünscht hätte (47% aller befragten Auszubildenden über alle Durchgänge). Auch die Betriebsvertreterinnen und -vertreter halten die pädagogische Begleitung in hohem Umfang für nötig (80% aller Befragten). Aus der Perspektive jeder zweiten/jedes zweite Befragten benötigen die Auszubildenden auch während des Praxisjahrs in hohem Umfang Unterstützung (43% in geringem Umfang).

Die betrieblichen Vertreterinnen und Vertreter wurden in einer offenen Frage gebeten, Hinweise zu geben, wie das Praxisjahr verbessert werden könnte. Die Akteure schlagen bspw. vor, die Schülerinnen und Schüler auch während des Praxisjahrs durch die Schule enger zu begleiten (z. B. über ein bis zwei Praxisbesuche oder auch Praxisaufgaben). Weiterhin sollte

die Leistungs- und Arbeitsmotivation gefördert werden. So sei es für die Auszubildenden keine leichte Umstellung vom Auszubildenden zum Arbeitnehmer. Außerdem wird angeregt, die Auszubildenden bei ihrer weiteren Berufsplanung und ihren Bewerbungsaktivitäten zu unterstützen.

3.3 Fragestellungen auf der Ebene der Auszubildenden

A. Erwartungen und Verbesserungsvorschläge der Auszubildenden

Die Teilnehmenden aller drei Kurse wurden nach Verbesserungsmöglichkeiten im Ausbildungsjahr gefragt. Die Mehrheit spricht sich für eine Erhöhung des Unterrichtsanteils aus („mehr Schule“). Einzelne wünschen sich zudem andere tägliche Schulzeiten, insb. einen früheren Unterrichtsschluss („dass die Schule früher anfängt und dafür früher aufhört“). Andere machen Vorschläge zur Verbesserung bzw. Erweiterung des Unterrichtsinhalts („mehr über Pflegeheime, welche Krankheiten, welche Art und warum“, „verschiedene Unterrichtsstunden“). Vereinzelt wünschen sie sich im Unterricht einen stärkeren Praxisbezug („mehr über die Arbeitsstelle reden, wo jeder arbeitet“, „Schulthemen besser auf die Praxis aufstellen und Technik nicht als Müllentsorgen drum und dran“). Andere Befragte führen an, dass sie es begrüßen würden, wenn es ein einheitlicheres Aufgabenprofil geben würden, das in allen Einrichtungen umgesetzt würde („die Schule sollte mit den Einrichtungen klare Regeln stellen und was man arbeiten soll, nicht das jede Einrichtung verschiedene Aufgaben macht, das ist voll gemein, wenn jemand mehr darf als die anderen“). Auch die Akzeptanz des Berufsbilds sollte in den Einrichtungen erhöht werden.

Die Erwartungen der Auszubildenden im Praxisjahr wurden erfüllt, wenn sie Umgang mit Pflegeempfängerinnen und -empfängern hatten („mit Menschen etwas zu tun haben“, „weil ich auf einer Station bin, wo viele ältere Leute sind“), wenn die Aufgaben als abwechslungsreich erlebt wurden und wenn eine gute Passung zwischen schulischen Inhalten und betrieblichen Aufgaben besteht („weil ich hauptsächlich genau das mache, was wir in der Schule lernen und was das Projekt ausmacht“).

B. Zugang der Auszubildenden zur Ausbildung

Die meisten Auszubildenden sind über eine Information der Lehrkräfte an ihrer Schule auf die Ausbildung aufmerksam geworden. An zweiter Stelle steht die Kenntnisnahme durch Flyer, Broschüren oder Zeitungsartikel, gefolgt von der Information durch Bekannte bzw. Familienangehörige.

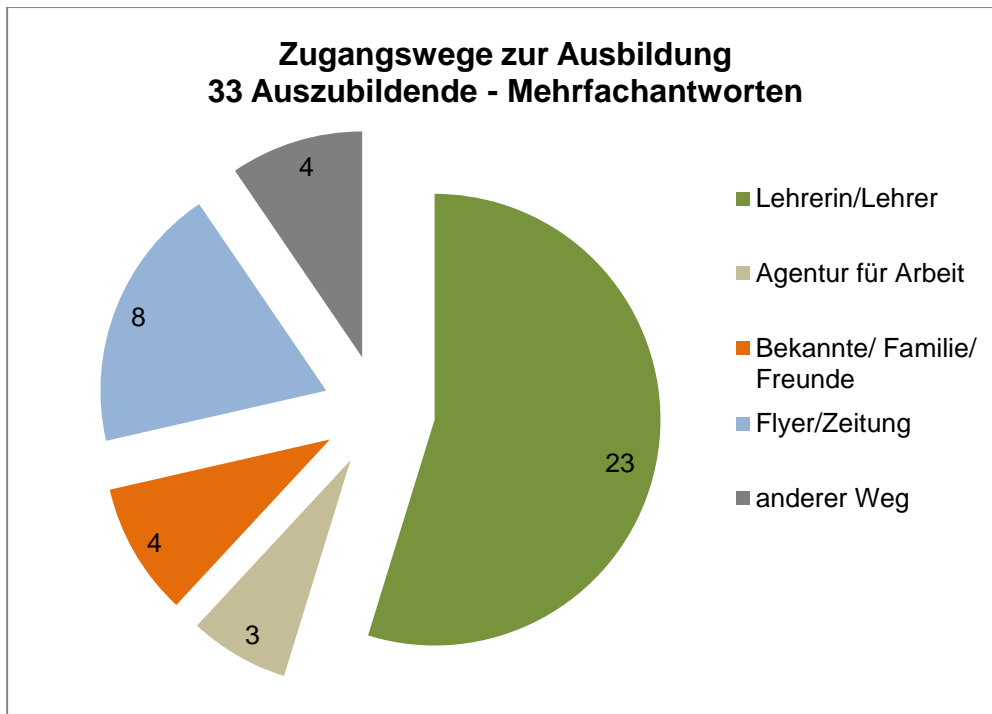


Abbildung 7: Zugangswege der Jugendlichen zur Ausbildung

C. Schul- und Praxisinhalte bzw. -bedingungen

Schul- und Arbeitszeiten

Die Unterrichtszeiten sind für 46% aller Auszubildenden gut geregelt, für 24% teilweise und für 30% eher nicht gut festgelegt. Dabei beurteilen die Teilnehmenden des ersten und zweiten Durchgangs die Unterrichtszeiten wesentlich kritischer als die Teilnehmenden des dritten Durchgangs, obwohl sie gleich geblieben sind. Die Arbeitszeiten im Ausbildungsjahr sind aus der Sicht von 46% aller befragten Auszubildenden über alle Durchgänge gut geregelt (im ersten Durchgang 69%, im zweiten Durchgang 18%, im dritten Durchgang 71%). Über alle Befragten fanden 33% das Gehalt während der Ausbildung angemessen (im ersten Durchgang 45%, im zweiten Durchgang 6%, im dritten Durchgang 82%). Die Auszubildenden des dritten Durchgangs sind wesentlich zufriedener mit den Rahmenbedingungen der Ausbildung als die Teilnehmenden der Vorgängerkurse.

Gehalt

Das Gehalt während der Ausbildung finden insgesamt über alle Durchgänge 32% der Auszubildenden angemessen (21% teilweise, 47% eher nicht angemessen). Auffällig ist, dass die Akzeptanz der Gehaltshöhe beim dritten Durchgang mit Abstand am höchsten ist und beim zweiten am geringsten (im ersten Durchgang beurteilen 36% der Befragten die Vergütung als angemessen, im zweiten 6% und im dritten 83%).⁹ Mit der Vergütung im Praxisjahr sind 63% aller befragten Auszubildenden am Ende des Praxisjahres zufrieden (31% teils/teils, 6% eher nicht).

Wechsel zwischen Schule und Einsatzstelle

Aus der Perspektive von 65% aller befragten Auszubildenden ist der Übergang vom Blockunterricht in den Praxiseinsatz leicht zu bewältigen (22% teilweise, 13% eher nicht leicht).

Tätigkeiten in den Einsatzstellen

Ihre Tätigkeiten im Ausbildungsjahr beurteilen 46% aller Auszubildenden über alle drei Durchgänge als abwechslungsreich. 60% aller Befragten machen die Tätigkeiten Spaß (20% teilweise, 16% trifft eher bis gar nicht zu). Der Anteil an Personen, denen die Tätigkeiten Spaß macht, steigt im Verlauf des Modellprojekts. Die Angaben der Schülerinnen und Schüler können als Indiz dafür gewertet werden, dass es in den Einrichtungen immer besser gelingt, interessante und zu den Bedürfnissen der Auszubildenden passende Aufgabenprofile zu entwickeln. Über alle Befragten sagen 75% (58% trifft voll zu, 17% trifft eher zu), dass sie verschiedene Einsatzbereiche in der Einrichtung kennen gelernt haben (im ersten Durchgang 62% trifft voll zu, 23% trifft eher zu, im zweiten Durchgang 44% trifft voll zu, 20% trifft eher zu, im dritten Durchgang 86% trifft voll zu, 0% trifft eher zu). Im dritten Durchgang haben demnach die meisten Auszubildenden verschiedene Einsatzbereiche kennen gelernt.

⁹ Hierbei ist zu bedenken, dass sich an der Befragung des dritten Durchgangs nur 8 von 19 Auszubildenden beteiligt haben. Die Befragung wurde auf der Abschlussveranstaltung des Modellkurses durchgeführt, wobei leider nicht alle anwesenden Personen einen Fragebogen ausfüllten. Die Befragung fand zeitgleich mit anderen Aktivitäten wie Essen und Austausch statt. Die antwortenden Personen repräsentieren somit nur einen Teil der Auszubildenden des dritten Durchgangs.

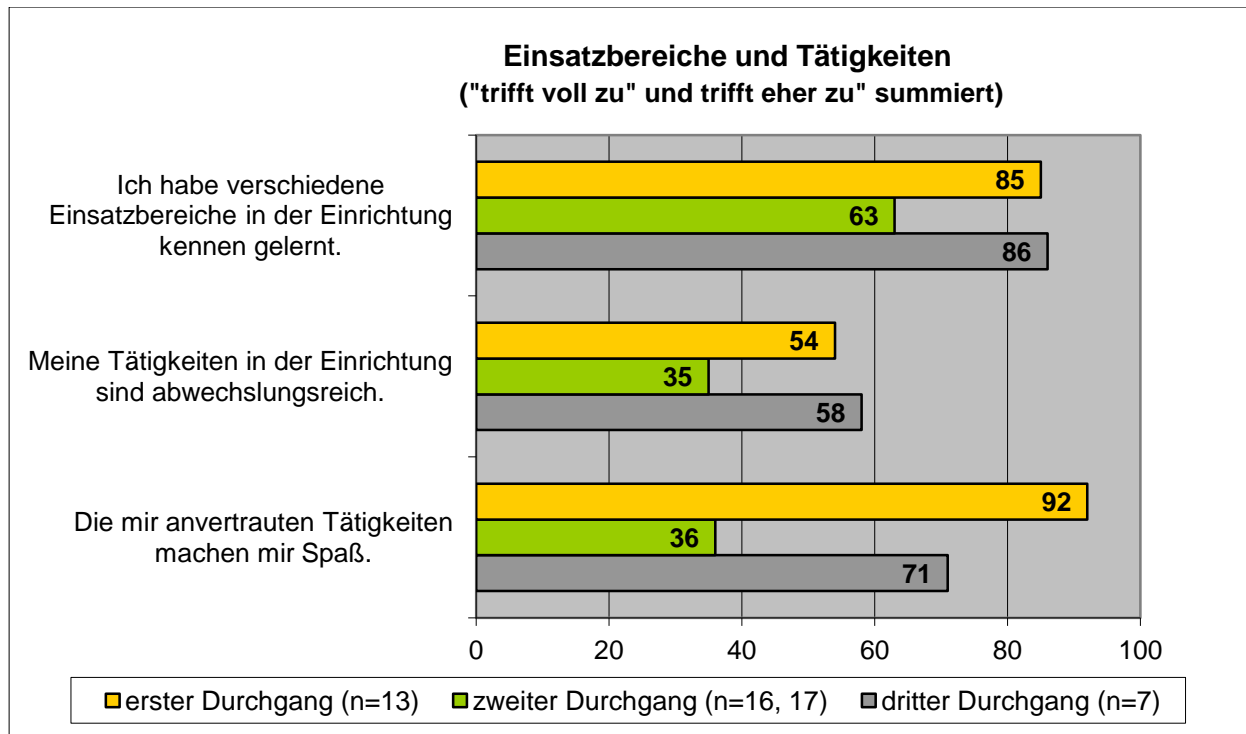


Abbildung 8: Einsatzbereiche und Tätigkeiten aus Sicht der Auszubildenden

Die Ergebnisse der Interviews mit ausgewählten Auszubildenden des dritten Durchgangs bestätigen nochmals, dass die Präferenzen und Bedürfnisse der Auszubildenden bei der Auswahl der Einsatzbereiche berücksichtigt werden sollten. Eine gute Passung der Tätigkeitsbereiche zu den Interessen der Auszubildenden fördert erfolgreiche Ausbildungsverläufe. In den Ausführungen der Auszubildenden wird deutlich, dass es einen Einfluss hat, ob die Auszubildenden ihre Tätigkeiten als ansprechend und „zukunftsreich“ beurteilen.

Lehrende, Lehrinhalte und Methodik

Mit ihren Lehrerinnen und Lehrern können insgesamt 60% der befragten Auszubildenden gut reden (32% teilweise, 8% eher nicht gut reden). 46% aller Befragten findet die Unterrichtsinhalte verständlich (im ersten Durchgang 39%, im zweiten Kurs 47% und im dritten Durchgang 57%). Spannend findet die Themen ein Viertel aller Befragten (im ersten Durchgang 8%, im zweiten 24%, im dritten 57%).

Auf die Frage, was den Auszubildenden im Unterricht gut gefallen hat, nennt die Mehrheit der Auszubildenden die Unterrichtsinhalte oder die Unterrichtsmethodik. Inhaltlich heben sie die Themen Hygiene, Konflikte und Tod hervor. Methodisch erlebten die Schülerinnen und Schüler Phasen der Gruppenarbeit, Ausflüge und Exkursionen, das Theaterspielen und das Konzentrationstraining als positiv.

Bezüglich der Unterrichtsmethodik schlagen sie vor, mehr in Gruppen zu arbeiten, den Unterricht möglichst abwechslungsreich zu gestalten („vor allem nicht den ganzen Tag nur an einem Thema arbeiten.“) und den Anteil an praktischem Unterricht sowie die Bezüge zur

Praxis der Auszubildenden zu erhöhen („Mehr fürs Auge also das einem mehr gezeigt wird“, „Mehr über Arbeiten reden z. B. Transportdienst im KH“). Einzelne geben an, mehr Bewegung zu benötigen.

Gruppe und Unterrichtsklima

Über alle Durchgänge geben 70% der Befragten an, dass sie sich mit den meisten Mitschülerinnen und Mitschülern gut verstehen (im ersten Durchgang 54%, im zweiten 88%, im dritten 43%). Die Schülerinnen und Schüler des dritten Kurses wurden zudem noch gefragt, ob im Unterricht eine gute Arbeitsatmosphäre herrscht. Das trifft für 14% voll zu, für 43% teilweise und für 43% eher nicht. Die Interviews mit den Auszubildenden des dritten Durchgangs ergaben, dass das Unterrichtsklima von mehreren Schülerinnen und Schülern als weniger gut eingeschätzt wird. Einige der Auszubildenden leiden unter den Spannungen in der Gruppe.

Exkursionen/erlebnispädagogischen Elemente

In der schriftlichen Befragung wurden lediglich die Auszubildenden des zweiten Durchgangs gezielt nach ihrer Einschätzung der erlebnispädagogischen Elemente gefragt. 71% der Auszubildenden des zweiten Durchgangs hat die Projektwoche gut gefallen (17% teils/teils und 12% eher nicht). Die Perspektive des dritten Durchgangs ergibt sich aus den mit ausgewählten Personen geführten Interviews. In den Interviews mit sechs Auszubildenden des dritten Durchgangs wird deutlich, dass die Befragten insbesondere das Klettertraining positiv beurteilen. Durch das Klettern gelang es gut, die soziale Situation in der Klasse zu bearbeiten und zu verbessern („danach waren wir irgendwie voll im Team“). Es fällt auf, dass vor allem die Jugendlichen, für welche die soziale Orientierung bzw. die Atmosphäre in der Klasse sehr wichtig ist, das Kletterangebot besonders schätzten. Durch das Klettertraining werden die in der Klasse schwelenden Konflikte entschärft und der Exklusion einzelner Auszubildender wird entgegengewirkt. Den Jugendlichen gefällt am Klettern, dass sie sich bei den Übungen vertrauen mussten und dass es herausfordernde und körperbezogene Aufgaben waren. Das Deeskalationstraining beschreibt die Mehrheit der befragten Auszubildenden als „langweilig“. So seien die Spiele zwar ähnlich gewesen, doch es wurde nicht mit dem eigenen Körper gearbeitet, sondern mit einer Flasche und einem Ball, wodurch die Spiele als „Kinderspiele“ wirkten und weniger begeisterten.

Fehlzeiten und Abbrüche

Die schulischen Akteure stellen in der Online-Befragung 2009 fest, dass bei den Auszubildenden des zweiten Durchgangs im Vergleich zum ersten Durchgang eine Verbesserung bezüglich der Fehlzeiten festzustellen ist, denn bei der Mehrheit der Jugendlichen liegen die Fehlzeiten im normalen Bereich. Ihrer Ansicht nach sollten einige wenige Auszubildende

allerdings noch weiter an ihren Fehlzeiten arbeiten. Insbesondere in der Schule ist ein größerer Anteil der Jugendlichen unpünktlich.

Auch die Betriebsvertretenden bekunden in der zweiten Online-Befragung 2009, dass es die Auszubildenden weitgehend schaffen, sich an Regeln wie Pünktlichkeit und rechtzeitiges Abmelden bei Krankheit zu halten.

In der ersten Online-Befragung wurden die betrieblichen Akteure nach den Gründen für die Abbrüche im ersten Durchgang gefragt: In der Regel wurde das Ausbildungsverhältnis aufgrund von Unpünktlichkeit und unentschuldigtem Fehlen («Verdrücken») sowohl in der Schule als auch im Betrieb beendet. Weiterhin führten die Befragten als Grund an, dass sich die Auszubildenden unehrlich verhalten hätten und «viele Ausreden wegen Zuspätkommen» vorgebracht hätten. Im ersten Durchgang beendeten nur 13 von 22 Auszubildenden das Ausbildungsjahr, im zweiten Durchgang 19 von 22 Auszubildenden. Im dritten Durchgang beendeten alle Auszubildenden das Ausbildungsjahr. Die Quote der Abbrecherinnen und Abbrecher hat sich im Projektverlauf somit stark reduziert.

Die schulischen Vertreterinnen und Vertreter wurden in der Online-Befragung 2009 nach Gründen für die geringere Abbruchquote gefragt. Sie führten die Zunahme erfolgreicher Ausbildungsverläufe auf ein verbessertes Eingangsassessment, die optimierte Anleitung und Kooperation zwischen den Lernorten sowie das hohe Engagement in den Einrichtungen zurück.

D. Kompetenzentwicklung und Lernprozesse

Sowohl im Ausbildungsjahr und insbesondere auch im Praxisjahr bescheinigen die betrieblichen Akteure den Auszubildenden eine hohe Kompetenz. Auf einer Skala von 0 (geringe Kompetenz) bis 10 (hohe Kompetenz) liegen die Auszubildenden im Durchschnitt zwischen minimal 7,7 und maximal 8,8.

In allen Kompetenzbereichen schätzen die betrieblichen Akteure die Kompetenzen der Auszubildenden am Ende des Praxisjahres höher als am Ende des Ausbildungsjahres ein. Es lässt sich somit aus Sicht der betrieblichen Akteure in allen Kompetenzbereichen ein Kompetenzzuwachs feststellen.

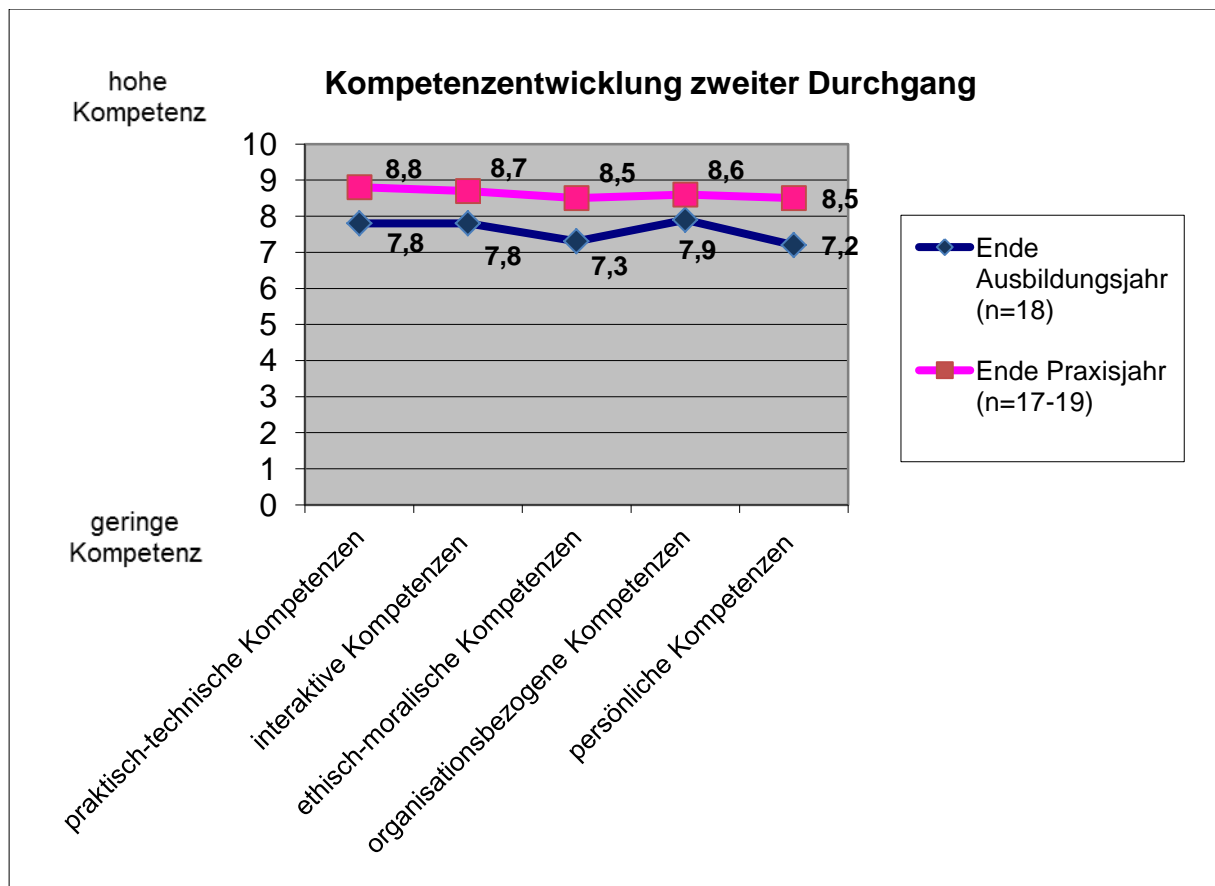


Abbildung 9: Kompetenzentwicklung zweiter Durchgang

Vergleicht man das Kompetenzniveau der Auszubildenden des zweiten und dritten Durchgangs nach dem Ende des Ausbildungsjahrs aus Sicht der betrieblichen Akteure, zeigt sich, dass der dritte Durchgang kompetenter als der zweite Kurs eingeschätzt wird.

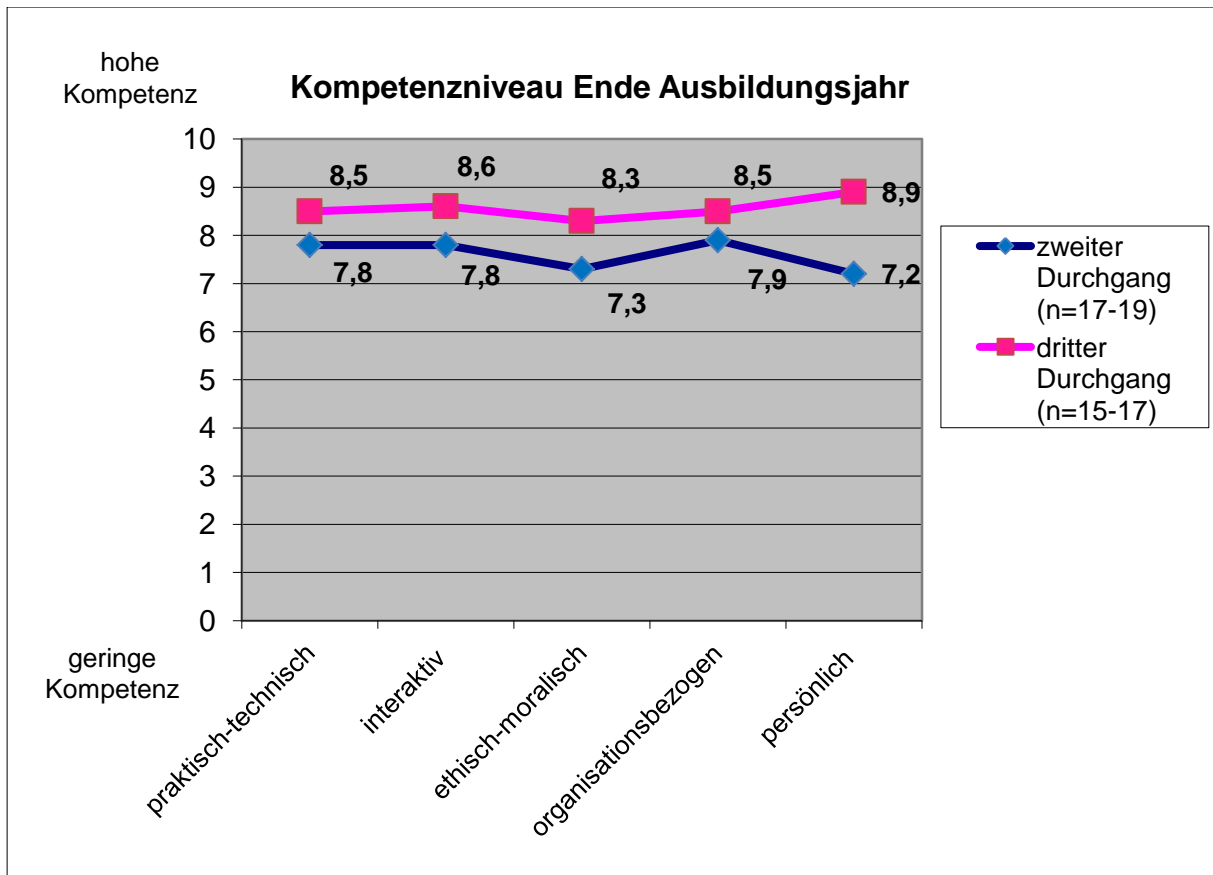


Abbildung 10: Kompetenzniveau zweiter und dritter Durchgang Ende Ausbildungsjahr

Nach den Angaben von 94% bzw. 95% der betrieblichen Vertreterinnen und Vertreter kommunizieren die Auszubildenden des zweiten Durchgangs und dritten Durchgangs angemessen mit den Kolleginnen und Kollegen. Alle Befragten sind der Ansicht, dass die Auszubildenden des dritten Durchgangs Kritik annehmen, über die Auszubildenden des zweiten Durchgangs sagen das 90% der Befragten. Drei Viertel der Akteure geben an, dass die Auszubildenden des dritten Durchgangs ihre Fähigkeiten und Kompetenzen am Ende der Ausbildung realistisch einschätzen. Bei den Auszubildenden des zweiten Durchgangs sehen das 84% als erreicht. 88% bzw. 95% der Befragten finden, dass die Auszubildenden ihre Aufgabe zuverlässig erledigen. Ca. 90% der Befragten äußern, dass die Auszubildenden wertschätzend mit den Patientinnen und Patienten bzw. Bewohnern und Bewohnerinnen kommunizieren.

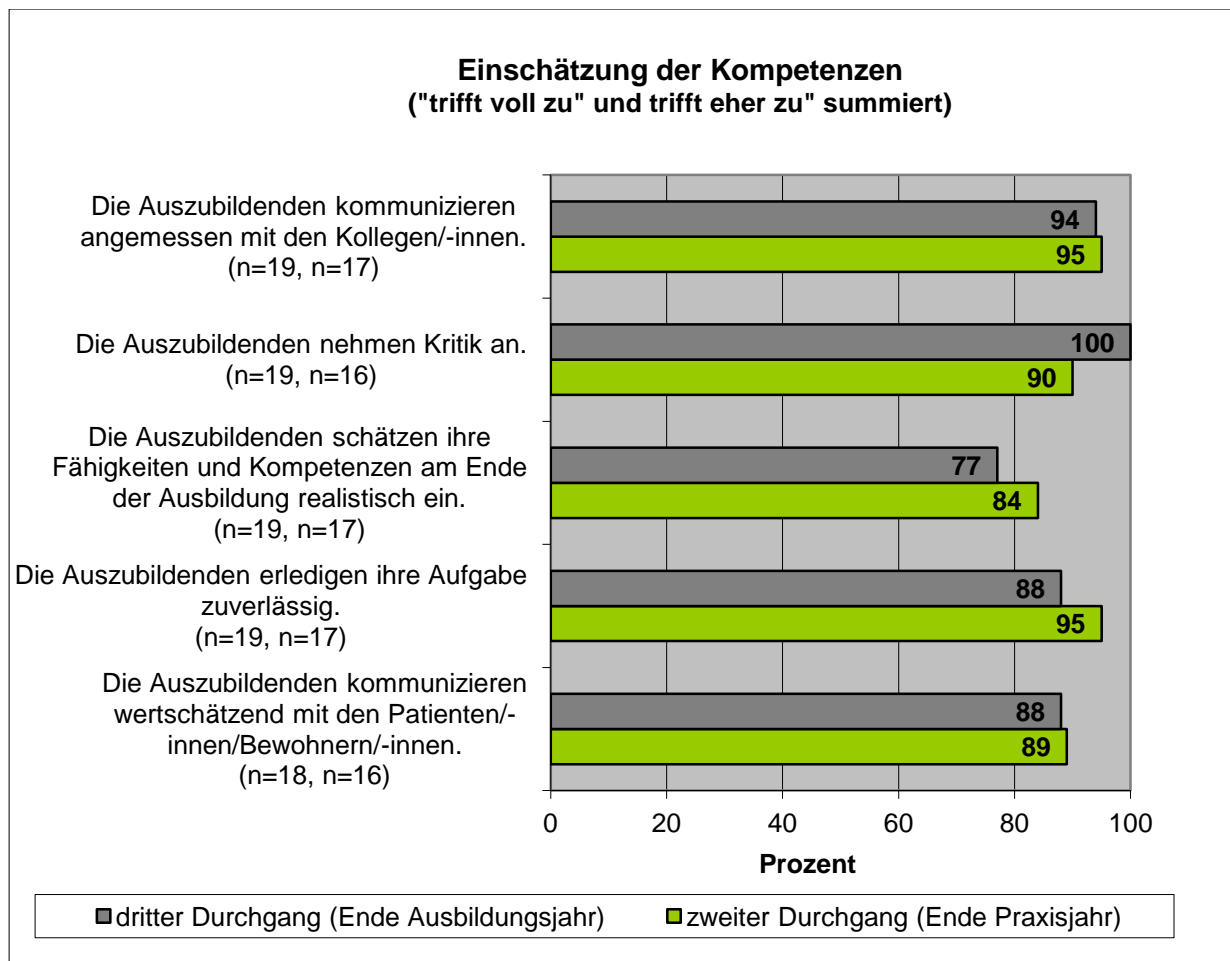


Abbildung 11: Einschätzung der Kompetenzen

Auch die große Mehrheit der Auszubildenden selbst gibt im Rahmen der schriftlichen Befragungen an, dass sie am Ende des Ausbildungsjahres ihre Aufgaben selbständiger erledigen (67% aller Befragten), dass sie ihre Aufgaben zuverlässiger erledigen (77% aller Befragten), dass sie mit Kritik besser umgehen können (69% aller Befragten) und dass sie besser mit den Patientinnen und Patienten bzw. Bewohnerinnen und Bewohnern umgehen können (74%). 79% aller Befragten (68% trifft voll zu, 11% trifft eher zu) äußern, dass sie sich jetzt mehr zutrauen als zu Beginn der Ausbildung.

Die größten Entwicklungen zeigen sich bezüglich des Umgangs mit Patientinnen und Patienten bzw. Bewohnerinnen und Bewohnern und bezüglich der Zunahme des Selbstvertrauens. Das bestätigen auch die Antworten auf die offene Frage nach dem persönlichen Erfolg in der Ausbildung. Die große Mehrheit gibt an, dass sie sich darüber freut, dass sie jetzt besser mit Pflegeempfängerinnen und -empfängern umgehen kann, insb. auch mit demenzkranken und sterbenden Menschen. Zu ebenso großen Anteilen äußern die Befragten, dass sie persönlich gereift sind, mehr Selbstvertrauen haben und selbständiger sind („Ich bin viel weniger schüchtern“, „Das ich viel selbständiger geworden bin als am Anfang und ich kenne meine Stärken jetzt besser“, „dass ich bei der Arbeit weniger vergesslich bin.“)

Aus den Interviews mit sechs ausgewählten Auszubildenden des dritten Durchgangs lassen sich auch Erkenntnisse zu Entwicklungsbedürfnissen und Lernprozessen bei den Auszubildenden ableiten: So zeigt sich bei einem Teil der Auszubildenden, dass sie danach streben, erwachsen zu werden. Ihnen ist es wichtig, dass sie ihre Tätigkeiten selbständig ausführen und dass sie als gleichwertige Teammitglieder wahrgenommen werden. Sie berichten stolz darüber, dass „man ihnen mittlerweile nichts mehr erklären muss“ und dass sie die Aufgaben „fast alle selber“ ausführen. Es zeigt sich, dass sie es als Wertschätzung erleben, wenn sie selbst Leitungsaufgaben übernehmen. So berichtet ein Auszubildender davon, dass ihn eine Praktikantin, die sich für den nächsten Durchgang als Auszubildende bewirbt, begleitet und die „Chefin“ ihn nach seiner Einschätzung gefragt hat. An mehreren Stellen im Interview drückt sich aus, dass er froh darüber ist, dass die Mitarbeitenden ihm vertrauen und er seinen eigenen Verantwortungsbereich hat. Ein anderer Jugendlicher führt aus, dass er sich vorstellen könnte, dass der Altersunterschied in der Klasse ein Grund für die Spannungen sein könnte. An dieser Einschätzung zeigt sich auch, dass er sich seiner Ansicht nach als älterer Schüler von den jüngeren Auszubildenden unterscheidet. Für diese Gruppe von Auszubildenden ist es wichtig, dass sie im Rahmen der Ausbildung die Möglichkeit erhalten, möglichst selbständig zu arbeiten und ihnen Verantwortung für einen Bereich übertragen wird. Wenngleich natürlich auch andere Auszubildende dabei unterstützt werden sollten, diesen Weg einzuschlagen, so ist die Bereitstellung von Freiräumen insbesondere für Auszubildende mit dieser Orientierung von Bedeutung.

Bei der Mehrzahl der Befragten ist eine soziale Orientierung in Bezug auf die Klasse, die Kolleginnen und Kollegen oder bezüglich der Pflegeempfängerinnen und -empfänger feststellbar. So betrachten es viele Befragten als Herausforderung und zu leistende Aufgabe, sich in der Klasse einzufinden, gute Arbeitsbeziehungen mit den Kolleginnen und Kollegen aufzubauen und sicher im Umgang mit den Pflegeempfängerinnen und -empfängern zu werden. Mehrere Schülerinnen und Schüler sind zu Beginn im Umgang mit den Bewohnerinnen und Bewohnern befangen. Im Verlauf werden sie sicherer und ändern ihre Einstellungen gegenüber kranken, alten und behinderten Menschen. Durch die Kontakte mit bedürftigen Menschen in anderen Lebenslagen machen sie teilweise bewegende Erfahrungen, die ihre individuelle Entwicklung und Reifung fördern.

E. Berufliche Perspektive der Auszubildenden

In der dritten Online-Befragung geben alle befragten betrieblichen Akteure an, dass sie der Meinung sind, dass die Chancen der Auszubildenden eine aufbauende Ausbildung anzuschließen durch die Ausbildung in hohem bzw. in mittlerem Maße steigen. 87% der betrieblichen Befragten gehen davon, dass die Chancen der Auszubildenden, eine Beschäftigung zu finden, in hohem bzw. in mittlerem Maße steigen. 90% aller befragten betrieblichen Akteure nehmen an, dass ihre Einrichtung zukünftig Servicehelferinnen und -helfer beschäftigen wird.

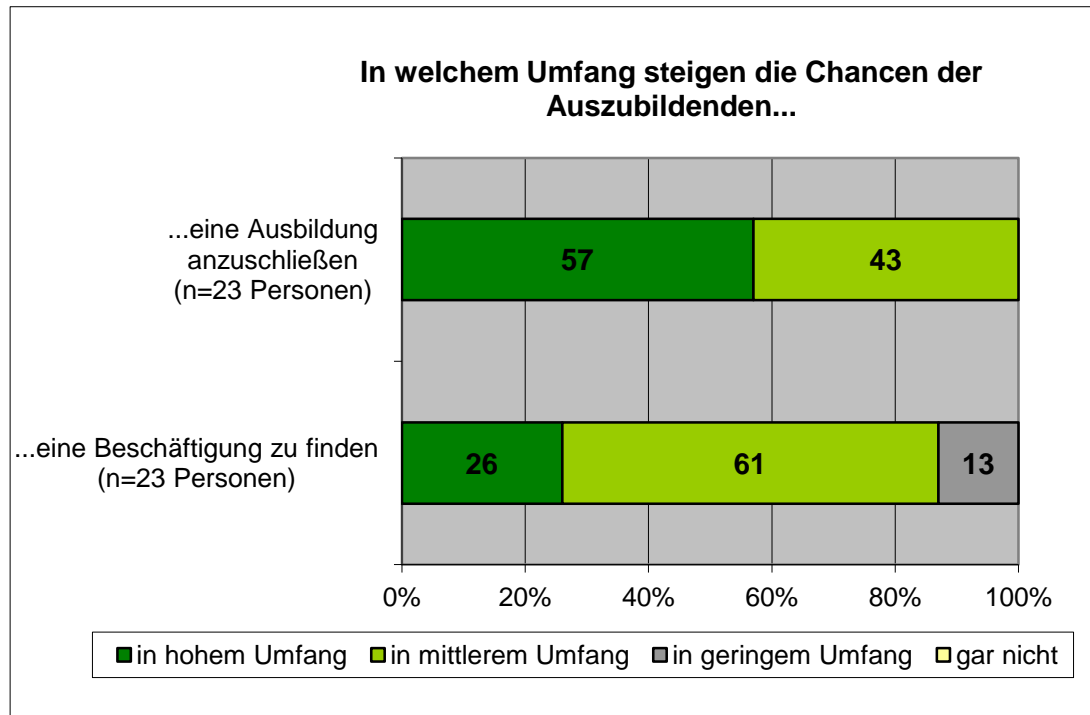


Abbildung 12: Verbesserung der beruflichen Chancen der Auszubildenden

Von den 27 Personen des ersten und zweiten Durchgangs, die die Ausbildung beendet haben, arbeitet ein Drittel im Anschluss in den beteiligten Einrichtungen als Servicehelferin bzw. -helfer, 44% schließen eine weiterführende Ausbildung an. Ein Fünftel der Auszubildenden schlägt einen anderen Weg ein (z. B. Erwerb des Realschulabschlusses, Familienphase, arbeitssuchend etc.).

3.4 Fragestellungen auf der Ebene der schulischen Ausbildung

A. Konzeptqualität des Curriculums

Die Gewichtung der inhaltlichen Anteile im Curriculum wird von den schulischen Vertreterinnen und Vertretern 2009 mehrheitlich als angemessen eingeschätzt. Für den dritten Durchgang wurden im Rahmen einer Curriculumsrevision nochmals einige Änderungen vorgenommen.

B. Methodisch-didaktische Gestaltung des Unterrichts

Als für die Zielgruppe geeignete Methoden haben sich aus Sicht der schulischen Vertreterinnen und Vertreter Rollenspiele, Exkursionen, Filme, erfahrungsorientierter Unterricht mit praktischen Übungen und die Arbeit in Kleingruppen mit anschließender Präsentation erwiesen. Für die Unterrichtsgestaltung haben sich kurze Unterrichtseinheiten und der Einbau von Bewegungselementen bewährt.

C. Lernsituationen

Die schulischen Befragten beurteilen die Lernsituationen in der Online-Befragung 2009 sehr positiv und gehen davon aus, dass sie sich bewährt haben; u. a. werden sie als sehr praxisbezogen eingeschätzt, wenngleich ihre Anwendung für Auszubildende schwierig sei, die wenig Patientenkontakt haben. Als Möglichkeit, die Lernsituationen weiterzuentwickeln, sehen die Befragten beispielsweise Lerntagebücher oder eine intensivere Begleitung von Kleingruppenarbeit.

D. Auswahlverfahren

Die erfolgreichen Ausbildungsverläufe der Auszubildenden im zweiten Durchgang werden von den schulischen Befragten in 2009 unter anderem einem verbesserten Eingangsassessment und einer höheren Bewerberzahl zugeschrieben. Demnach wurde bei der Auswahl der Teilnehmenden des zweiten Durchgangs verstärkt auf wenige Fehltag, Zuverlässigkeit und eine grundsätzliche Ausbildungsfähigkeit geachtet.

E. Theorie- und -Praxistransfer

Der Theorie-Praxis-Transfer wurde in der Online-Befragung 2009 von den schulischen Vertreterinnen und -vertretern eher kritisch beurteilt. Mehrere Befragte geben an, dass die Auszubildenden die vermittelten Kenntnisse nur teilweise in die Praxis einbringen könnten. Verbesserungsmöglichkeiten werden insbesondere bei der Wahl der Tätigkeitsbereiche gesehen. So sei der Theorie- und Praxis-Transfer in Tätigkeitsbereichen, in denen es keinen direkten Patientenkontakt gebe, erschwert, weil bestimmte theoretische Inhalte dort nicht vorkommen.

Die Ergebnisse der dritten Online-Befragung der betrieblichen Akteure 2010 legen nahe, dass der Theorie- und Praxis-Transfer verbessert wurde: 80% der befragten betrieblichen Akteure geben 2010 an, dass die Lernsituationen gut zu den Tätigkeiten passen, die die Auszubildenden in der Einrichtung übernehmen. Für 87% ist es gut gelungen, die Lerninhalte des Curriculums in der Praxis umzusetzen. 80% äußern, dass die Praxisaufgaben gut zu den Tätigkeiten passten, die die Auszubildenden in der Einrichtung übernommen haben. Die im Handbuch enthaltenen methodischen Vorschläge zur Gestaltung der Praxiseinsätze haben sich für 87% der Befragten bewährt. Für drei Viertel der Befragten lässt sich das Handbuch

in Anleitungssituationen gut einsetzen. Aus der Sicht von 87% der Befragten enthielt das Handbuch alle für die Einrichtungen wichtigen Informationen. Drei Viertel der Befragten beurteilen das Handbuch als verständlich. Für alle Befragten funktionierte die Kommunikation mit der Schule gut.

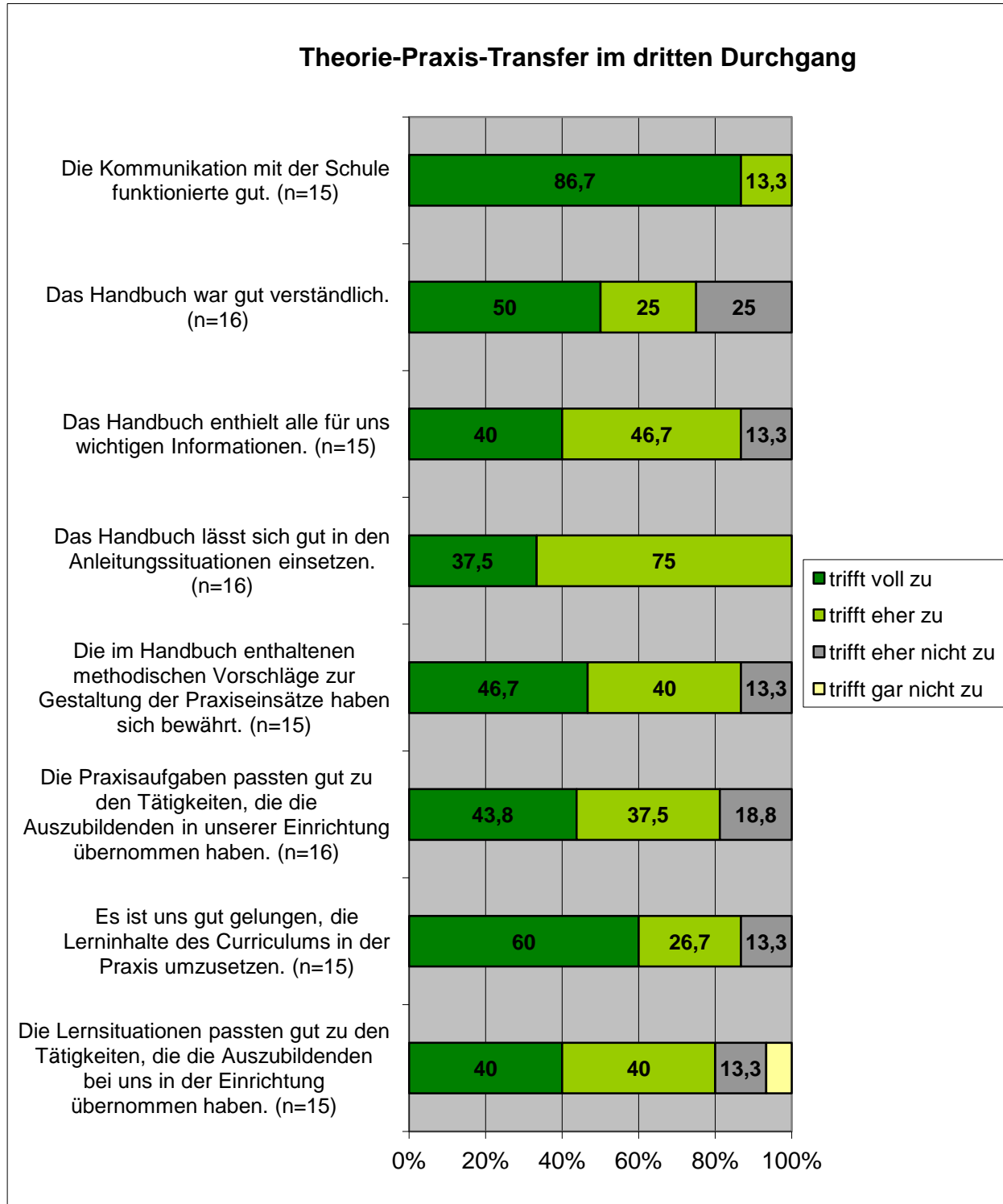


Abbildung 13: Theorie-Praxis-Transfer im dritten Durchgang

55% aller befragten Auszubildenden geben am Ende des Ausbildungsjahres an, dass sie mit dem Handbuch insgesamt gut zurechtgekommen sind (im ersten Durchgang 31%, im zwei-

ten Durchgang 59%, im dritten Durchgang 86%). Mit jedem weiteren Durchgang kamen die Auszubildenden besser mit dem Handbuch zurecht. Mit der Selbstbenotung kommen ihren Angaben nach 59% aller Befragten gut zurecht (im ersten Durchgang 31%, im zweiten Durchgang 71%, im dritten Durchgang 86%). Auch die Selbstbenotung gelingt den Auszubildenden mit jedem Kurs besser. Über alle Durchgänge geben 57% der befragten Auszubildenden an, dass die Praxisaufträge zu ihren Tätigkeiten in der Praxis passen (im ersten Durchgang 54%, im zweiten Durchgang 47%, im dritten Durchgang 86%). Die Passung der Praxisaufträge hat sich insbesondere im dritten Durchgang enorm verbessert.

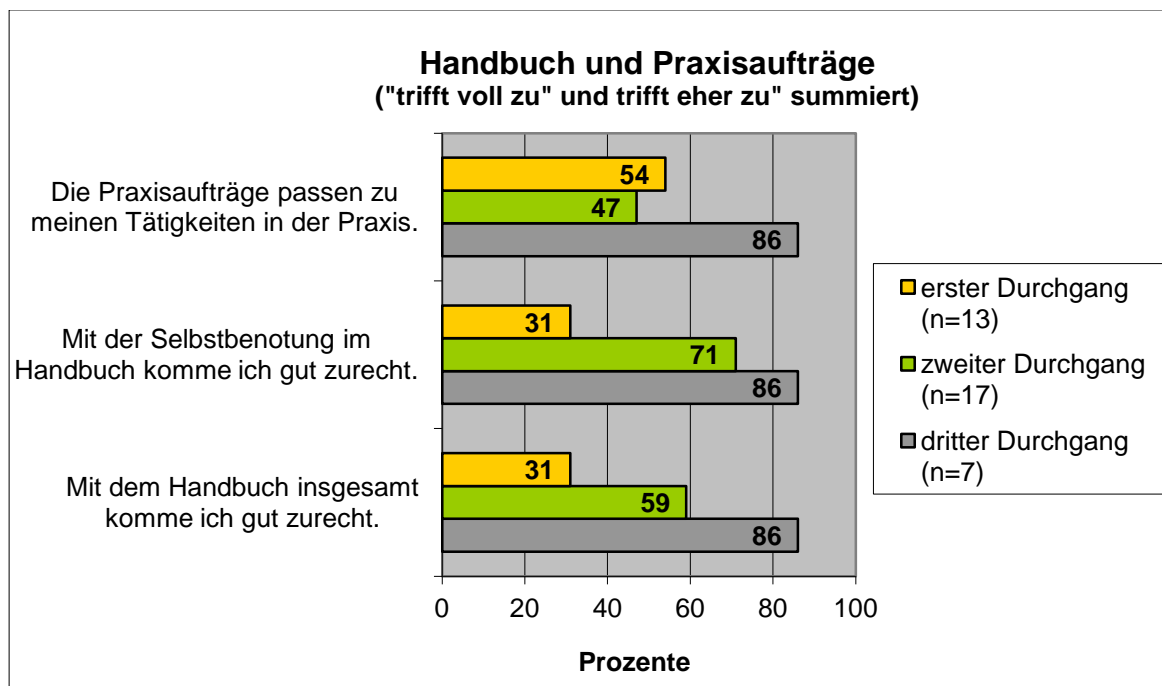


Abbildung 14: Handbuch und Praxisaufträge aus der Sicht der Auszubildenden

Unter den Antworten auf die offenen Fragen zum Unterricht befinden sich drei Aussagen, in denen eine zu geringe Überschneidung zwischen schulischen und praktischen Inhalten beklagt wird. Das Erzielen von guten Noten in den Abschlussprüfungen sei für sie daher schwieriger („Was ich in der Schule gemacht habe, kam nie in der Praxis, jetzt habe ich auch schlechte Karten in der Abschlussprüfung“).

4 Bewertung des Modellprojekts anhand der vereinbarten Ziele

Ausgehend von den Zielen des Modellprojekts, die zu Beginn der Evaluation im Rahmen eines Auftaktworkshops mit allen relevanten Beteiligungsgruppen entwickelt und im Anschluss in Form einer Online-Befragung kommentiert und priorisiert wurden, wird das Modellprojekt im Folgenden bewertet.

Die Ziele bewegen sich auf den drei Ebenen Auszubildende, Betriebe und Gesellschaft. Die Bewertung wird anhand von Zielen vorgenommen, die von mindestens der Hälfte der Befragten in der Online-Befragung als wichtig eingestuft wurden.

Auf der Ebene der Auszubildenden handelt es sich um sechs zentral zu erreichende Ziele, auf der Ebene der Betriebe um acht und auf der Ebene der Gesellschaft um vier Ziele. Der Erreichungsgrad dieser Ziele wird im Folgenden auf Basis der Evaluationsergebnisse beschrieben.

Auf der Ebene der Auszubildenden

Die Auszubildenden kommunizieren wertschätzend mit den Patienten/-innen/Bewohnern/-innen.

Ca. 90% der betrieblichen Vertreterinnen und Vertreter äußern, dass die Auszubildenden des zweiten und dritten Durchgangs wertschätzend mit den Patientinnen und Patienten bzw. Bewohnern und Bewohnerinnen kommunizieren. Das Ziel ist somit erreicht worden.

Die Auszubildenden erledigen ihre Aufgabe zuverlässig.

Ca. 90% der betrieblichen Vertreterinnen und Vertreter geben an, dass die Auszubildenden ihre Aufgabe zuverlässig erledigen. Das Ziel ist somit erreicht worden.

Die Auszubildenden schätzen ihre Fähigkeiten und Kompetenzen am Ende der Ausbildung realistisch ein.

Drei Viertel der betrieblichen Akteure geben an, dass die Auszubildenden des dritten Durchgangs ihre Fähigkeiten und Kompetenzen am Ende der Ausbildung realistisch einschätzen. Bei den Auszubildenden des zweiten Durchgangs ist dies für 84% der Befragten erreicht. Auch die Auszubildenden selbst geben in den schriftlichen Befragungen zu mindestens zwei Dritteln an, dass sie ihre Stärken und Schwächen jetzt besser kennen. Das Ziel ist somit erreicht worden.

Die Auszubildenden nehmen Kritik an und zeigen, dass sie an einer Veränderung von Verhaltensweisen und Vorgehensweisen arbeiten (z. B. in der Praxisreflexion und Lernerfolgsbewertungen).

Alle befragten betrieblichen Akteure sind der Ansicht, dass die Auszubildenden des dritten Durchgangs Kritik annehmen, über die Auszubildenden des zweiten Durchgangs sagen das

90% der Befragten. Die Auszubildenden selbst geben zu 69% an, dass sie am Ende des Ausbildungsjahrs mit Kritik besser umgehen können (33% trifft voll, 36% trifft eher zu). Auch dieses Ziel kann damit als erreicht gelten.

60% der Auszubildenden absolvieren erfolgreich die einjährige Ausbildung und die Beschäftigungsphase.

An den drei Durchgängen der Ausbildung zum Servicehelfer haben bislang 63 Auszubildende teilgenommen. Davon haben das Ausbildungsjahr 51 Personen beendet und 12 Personen abgebrochen. Somit haben 81% der Auszubildenden das Ausbildungsjahr beendet. Betrachtet man die einzelnen Durchgänge genauer, wird deutlich, dass die Abbruchquote im Ausbildungsjahr kontinuierlich gesunken ist (von 40% im ersten Durchgang auf 0% im dritten Durchgang). Von 32 Personen (des ersten und zweiten Durchgangs), die das Ausbildungsjahr beendet haben, absolvierten 29 das Praxisjahr. Bezogen auf die 44 Personen, die insgesamt am ersten und zweiten Durchgang teilgenommen haben, haben somit 66% der Auszubildenden die einjährige Ausbildung sowie das anschließende Praxisjahr beendet. Damit ist das formulierte Ziel trotz der hohen Abbruchquote im ersten Durchgang erreicht worden. Wenn der dritte Durchgang nach dem Absolvieren des Praxisjahres bis zum Herbst 2011 bei der Berechnung berücksichtigt wird, ist von einer wesentlich höheren Beendigungsquote auszugehen.

Innerhalb des ersten Jahres im Anschluss an die Beschäftigungsphase haben 80% der ausgebildeten Servicehelfer einen Arbeits- bzw. Ausbildungsplatz gefunden.

Von den 27 Personen des ersten und zweiten Durchgangs, die die Ausbildung beendet haben, arbeitet ein Drittel im Anschluss in den beteiligten Einrichtungen als Servicehelferin bzw. -helfer, 44% schließen eine weiterführende Ausbildung an. Ca. ein Fünftel der Auszubildenden schlägt einen anderen Weg ein (z. B. Erwerb des Realschulabschlusses, Familienphase, arbeitssuchend etc.). Auch dieses Ziel kann somit als erreicht angesehen werden.

Auf der Ebene der Betriebe

Die Servicequalität hat sich in den Arbeitsbereichen, in denen die Servicehelfer/-innen eingesetzt sind, erhöht bzw. ist trotz geringerer Ressourcen nicht gesunken. Patientinnen und Patienten fühlen sich im Bereich des Services gut betreut.

In der dritten Betriebsbefragung äußern 90% der befragten Betriebsvertreterinnen und -vertreter, dass sich die Servicequalität in den Arbeitsbereichen, in denen die Servicehelferinnen und -helfer im Praxisjahr eingesetzt sind, erhöht hat. Eine Befragung der Patientinnen und Patienten sowie Bewohnerinnen und Bewohner konnte im Rahmen der Evaluation nicht durchgeführt werden. Aus den Befragungen der Auszubildenden sowie den Gruppeninterviews und Gruppendiskussionen mit den betrieblichen Vertreterinnen und Vertretern geht jedoch hervor, dass die Patientinnen und Patienten sowie Bewohnerinnen und Bewohner die

Servicehelferinnen und -helfer mehrheitlich positiv aufgenommen haben. Somit wird auch dieses Ziel als erreicht betrachtet.

In der Beschäftigungsphase können die Vertretenden der teilnehmenden Betriebe das Kompetenzprofil der Servicehelfer/-innen – auch in Abgrenzung zu anderen Berufsgruppen – beschreiben.

Nach Angaben von über drei Vierteln der betrieblichen Akteure kennen die Mitarbeitenden in den Bereichen, in denen die Servicehelferinnen und -helfer im Praxisjahr eingesetzt sind, das Kompetenzprofil des Servicehelfers. Außerhalb der Bereiche, in denen die Servicehelferinnen und -helfer tätig sind, kennen die Mitarbeitenden das Profil eher nicht. Ein Drittel der Befragten gibt an, dass es eher zutrifft, dass die Mitarbeitenden außerhalb der Einsatzbereiche das Kompetenzprofil kennen, für über 60% ist dies eher nicht der Fall. Die Auszubildenden geben insgesamt zu 60% an, dass ihre Kollegen und Kolleginnen wissen, was zum Aufgabenprofil eines Servicehelfers gehört (30% teilweise, 10% eher nicht). Die Mehrheit der Mitarbeitenden der Bereiche, in denen die Servicehelferinnen und -helfer eingesetzt sind, scheinen das Kompetenzprofil somit gut zu kennen. Weiterer Informationsbedarf besteht insbesondere bei den übrigen Mitarbeitenden.

Die Arbeitsabläufe der Auszubildenden sind mit den Aufgabenbereichen der übrigen Mitarbeitenden so abgestimmt worden, dass sich bereits in der Ausbildungsphase effiziente und effektive Arbeitsabläufe ergeben.

91% der betrieblichen Akteure geben an, dass die Arbeitsabläufe der Auszubildenden mit den Aufgabenbereichen der übrigen Mitarbeitenden so abgestimmt worden sind, dass sich bereits in der Ausbildungsphase effektive Arbeitsabläufe ergeben. Das Ziel ist erreicht.

Der Umfang des vermittelten Wissens in den Aufgabenbereichen ist ausreichend, um die anfallenden Assistenz Tätigkeiten in der Beschäftigungsphase mit der erforderlichen Qualität erledigen zu können.

Für 80% der betrieblichen Befragten ist das im Ausbildungsjahr vermittelte Wissen für die Erledigung der Dienstleistungen im Praxisjahr ausreichend. Somit wird auch dieses Ziel als erreicht bewertet.

Das Ausbildungsprofil der Servicehelfer/-innen beinhaltet die aus Sicht der teilnehmenden Betriebe relevanten Anforderungen an Assistenzkräfte.

81% der befragten betrieblichen Akteure geben an, dass das Ausbildungsprofil den in ihrer Einrichtung relevanten Anforderungen an Assistenzkräfte entspricht. Somit wird auch dieses Ziel als erreicht bewertet.

Mindestens sieben Träger bilden auch weiterhin Jugendliche zu Servicehelferinnen und Servicehelfern aus.

Am vierten Durchgang des Modellprojekts beteiligen sich neun von zehn Trägern des Kooperationsverbundes (Einrichtungen der Altenhilfe und Behindertenhilfe sowie Krankenhäuser). Ein Träger strebt die Durchführung einer eigenen Ausbildung als Ausbildungsträger an. Außerdem nehmen zwei Einrichtungen neuer Träger am vierten Kurs teil. Das Ziel wurde damit erreicht.

Die Mehrheit der beteiligten Betriebsvertretenden sieht einen Bedarf an ausgebildeten Servicehelfer/-innen in dem jeweiligen Betrieb.

Die dritte Online-Befragung der betrieblichen Akteure ergibt, dass in allen Einrichtungsarten zukünftig ein Bedarf an Servicehelferinnen und -helfern gesehen wird. Die befragten Vertreterinnen und Vertreter aller drei Einrichtungsarten (in der Behindertenhilfe zu 100%, im Krankenhaus zu 75% und in der Altenhilfe zu 83%) gehen davon aus, dass eine Nachfrage nach Servicehelferinnen und -helfer besteht. Die übrigen Personen können bzw. möchten sich dazu nicht äußern. Das Ziel gilt somit als erreicht.

Die Vergütung der Servicehelferinnen und -helfer im Praxisjahr sowie in einer sich anschließenden Beschäftigungsphase ist so gestaltet, dass sich kein Anspruch auf ergänzende SGB II Leistungen ergibt.

Von sechs Personen des ersten Durchgangs, die sich an der dritten Befragung der Auszubildenden ein Jahr nach dem Abschluss der Ausbildung beteiligt haben, bezieht lediglich eine Person im Anschluss an die Ausbildung aufgrund von Arbeitslosigkeit Transferzahlungen (Arbeitslosengeld). Die übrigen Personen arbeiten als Servicehelfer bzw. Servicehelferin, Alltagsgestalter bzw. Alltagsgestalterin und Krankenpflegehelfer bzw. Krankenpflegehelferin. Eine Person absolviert eine Ausbildung zur Altenpflegerin bzw. zum Altenpfleger. Sie erhalten keine ergänzenden Leistungen. Die Datenbasis für die Bewertung dieses Ziels ist mit sechs Personen allerdings sehr gering. Für eine verlässlichere Beantwortung müssten auch vom zweiten und dritten Durchgang Daten erhoben werden.

Auf der Ebene der Gesellschaft

Arbeitgebende im Sozial- und Gesundheitswesen haben eine Vorstellung vom Kompetenz- und Aufgabenprofil eines Servicehelfers/einer Servicehelferin.

Ca. die Hälfte der befragten betrieblichen Akteure äußert, dass Arbeitgebende im Sozial- und Gesundheitswesen eine Vorstellung von Kompetenz- und Aufgabenprofil eines Servicehelfers haben. Für die andere Hälfte trifft dies eher nicht zu. An der Umsetzung dieses Ziels ist insbesondere in der Transferphase, in der sich das Modellprojekt derzeit befindet, weiter zu arbeiten.

Die Zertifikate der Absolventen/-innen des ersten und zweiten Durchgangs sind staatlich anerkannt.

Im Verlauf des Modellprojekts ist es gelungen, die staatliche Anerkennung des Berufsbilds Servicehelfer zu erhalten. Bereits den Absolventinnen und Absolventen des ersten Durchgangs wurden am Ende des Praxisjahres staatlich anerkannte Zertifikate übergeben.

Die Aufgabenbereiche, die sich in der Praxis für die Servicehelferinnen und -helfer bewährt haben, sind identifiziert und gut beschrieben.

Im Rahmen der Erhebungen der Evaluation sind die Aufgabenbereiche sowie die konkreten Tätigkeiten der Auszubildenden ermittelt und in Teilberichten sowie in den Zwischenberichten beschrieben worden. Auch in den beteiligten Einrichtungen sind vermehrt Stellenbeschreibungen für die Servicehelferinnen und -helfer entwickelt worden. In diesem Zielbereich sind vielfältige Verbesserungen festzustellen. Die Konturierung des Aufgabenprofils ist weiter voranzutreiben.

Die Ausbildung ist anschlussfähig für aufbauende Ausbildungen im Bereich der Pflege, der Hauswirtschaft und der Technik/dem Transport.

44% der Auszubildenden des ersten und zweiten Durchgangs haben weiterführende Ausbildungen aufgenommen (z. B. zur Altenpflegerin/zum Altenpfleger, zur Masseurin/zum Masseur, zur Krankenpflegerin/zum Krankenpfleger). Anschließende Ausbildungen werden somit vor allem im Bereich der Pflege absolviert. Inwieweit die Ausbildung zum Servicehelfer auch als Ausgangspunkt für Ausbildungen in den Bereichen Hauswirtschaft und Technik geeignet ist, müsste näher untersucht werden.

Im Ergebnis zeigt sich, dass alle Ziele des Modellprojekts weitgehend erreicht wurden. Die Überprüfung der Zielerreichung des Modellprojekts fällt somit sehr positiv aus. Einige der Ziele schienen zu Beginn der Evaluation sehr herausfordernd, weshalb die ausgesprochen zufriedenstellende Bilanz umso mehr überrascht. In den Ergebnissen finden sich an einzelnen Stellen aber auch Hinweise, die Ansatzpunkte zur Weiterentwicklung der Ausbildung bieten. So sind einzelne Auszubildende mit dem Theorie- und Praxis-Transfer nicht zufrieden. Auch wenn sich der Theorie-Praxis-Transfer im Verlauf des Modellprojekts kontinuierlich verbessert hat, passt für einzelne Auszubildende ein größerer Teil der schulischen Inhalte nicht zu ihrer Praxis. Dies betrifft Auszubildende, die in Einsatzbereichen eingesetzt waren/sind, in denen kein Kontakt zu Patienten/Patientinnen und Bewohnern/Bewohnerinnen besteht.

Es ist gerade die Breite der Einsatzmöglichkeiten (von Dienstleistungen im patientennahen bis hin zu Dienstleistungen im haustechnischen und administrativen Bereich), die die Attraktivität des Berufsbilds für die Auszubildenden und die Betriebe ausmacht. Insofern besteht die Herausforderung für das Berufsbild weiterhin darin, eine ausreichend große Einheitlich-

keit bei gleichzeitiger Heterogenität in Bezug auf die Tätigkeiten und Einsatzbereiche zu gewährleisten. Auf diese Weise entfaltet die Ausbildung ihr größtmögliches arbeitsmarkt- und bildungspolitisches Potenzial. Ausgehend von den Ergebnissen sind im Kapitel 5 Empfehlungen für die weitere Optimierung der Ausbildung aufgeführt worden.

5 Resümee und Empfehlungen

Die Evaluationsergebnisse belegen, dass das Modellprojekt zentrale Ziele in hohem Maße erreicht hat. Die beruflichen Perspektiven der Auszubildenden haben sich durch die Teilnahme an der Ausbildung verbessert. Die Mehrheit der Auszubildenden wurde nach der Qualifizierung und dem anschließenden Praxisjahr angestellt bzw. absolviert eine weiterführende Ausbildung. Ein besonderes Verdienst der Ausbildung liegt darin, dass eine persönliche Reifung der Auszubildenden ermöglicht wird. In der Ausbildung haben die Teilnehmenden ihr Selbstvertrauen und den Glauben an die eigenen Fähigkeiten gesteigert. Sie haben erfahren, dass sie Aufgaben bewältigen können, von denen sie vorher nicht gedacht hätten, dass sie dazu fähig wären. In der sozialen Interaktion haben sie Handlungsoptionen hinzugewonnen und insbesondere im Umgang mit den Pflegeempfängerinnen und -empfängern Sicherheit erlangt. Neben den individuellen Lernerfolgen zeigen sich auch positive Resultate auf der Ebene der Betriebe. Das breite Aufgabenprofil entspricht den (zukünftigen) Bedarfen der Einrichtungen. Insbesondere die Dienstleistungen im serviceorientierten und hauswirtschaftlichen sowie patienten-/bewohnernahen Bereich werden in allen Einrichtungsarten (Träger der Altenhilfe und Behindertenhilfe sowie Krankenhäuser) nachgefragt. Die Einrichtungen beabsichtigen das Aufgabenprofil nachhaltig in ihre Organisationen zu integrieren.

Für die weitere Optimierung der Ausbildung lassen sich aus den Evaluationsergebnissen folgende Hinweise ableiten:

A) Für das Ausbildungsjahr

Individuelle Passung zwischen beruflichen Interessen der Auszubildenden und dem Aufgabenprofil in den Einrichtungen anstreben

Die Ergebnisse zeigen, dass die Motivation und Zufriedenheit der Auszubildenden besonders hoch ist, wenn sie ihre Tätigkeiten als anregend und weiterführend beurteilen. Eine gute Passung der Tätigkeitsbereiche zu den Interessen der Auszubildenden fördert erfolgreiche Ausbildungsverläufe und ist daher bei jedem/jeder Auszubildenden anzustreben. Damit dies gelingt, ist es von Vorteil, wenn die Auszubildenden zu Beginn gut über die Inhalte der Ausbildung und das Tätigkeitsspektrum in der jeweiligen Einrichtung informiert werden. Eine grundsätzliche Übereinstimmung zwischen den beruflichen Interessen der Auszubildenden und dem angebotenen Tätigkeitsbereich sollte vorliegen.

Am Lernort Schule Gruppenfindung und förderliches Lernklima aktiv unterstützen

Die frühzeitige Unterstützung von Gruppenbildungsprozessen am Lernort Schule hat sich für die Schaffung eines förderlichen Lernklimas als wichtig herausgestellt. Die Gruppenbildung sollte daher direkt zu Beginn der Ausbildung gezielt mit geeigneten Methoden unterstützt werden. Erlebnispädagogische Maßnahmen und Techniken aus der sozialen Gruppenarbeit

sind hierfür hilfreich. Neben „Kennenlern-Runden“, die vorrangig auf verbale Ausdrucksformen setzen, empfiehlt es sich, gezielt weitere Ausdrucksmöglichkeiten wie kreative und körperliche Übungen zu integrieren, um die ersten Tage noch abwechslungsreicher und kurzweiliger zu gestalten und damit die Gewöhnung an die neuen und ungewohnten Rahmenbedingungen (wie lange Schulzeiten) zu erleichtern. Um sich wiederholende Vorstellungsrunden bei verschiedenen Lehrern zu vermeiden, könnte über einen Kennlern-Tag nachgedacht werden, an dem alle Lehrkräfte und Auszubildenden anwesend sind.

Erlebnispädagogische Maßnahmen unterstützen die Gruppenbildung

Durch gemeinsam zu bewältigende Aufgaben wie bspw. beim Klettern wird die Gruppenbildung positiv beeinflusst. Die Auszubildenden lernen hierdurch gegenseitige Rücksichtnahme und erweitern ihre Kooperationsbereitschaft und ihr Einfühlungsvermögen. Bei den Modellschülerinnen und -schülern wurden diese Lernziele vor allem bei körperlichen und herausfordernden Aufgaben gut erreicht (wie Klettern im Hochseilgarten). Auch die Bildung von Kleingruppen, die quer zu den sonstigen Gruppen liegen, fördert das gegenseitige Kennenlernen und kann so dazu beitragen, ungünstige gruppenspezifische Konstellationen aufzulösen bzw. diesen vorzubeugen.

Methodisch-didaktische Gestaltung des Unterrichts weiter an die Zielgruppe anpassen

Aus den Befragungen der Auszubildenden ist hervorgegangen, dass für sie eine abwechslungsreiche und praxisnahe Bearbeitung der Ausbildungsinhalte von großer Bedeutung ist. Zu überlegen wäre, wie die Unterrichtsmethodik weiter auf die zielgruppenspezifischen Lernbedarfe zugeschnitten werden kann. Vorgeschlagen wird, mehr in Gruppen zu arbeiten, den Anteil an praktischem Unterricht auszuweiten, die Bezüge zur individuellen Praxis der Auszubildenden zu intensivieren und die Bewegungsanteile im Unterricht zu erhöhen.

Ausgebildete Servicehelfer am Lernort Schule und Praxis systematisch einbeziehen

In den Befragungen der Auszubildenden, insb. in den Interviews, ist immer wieder deutlich geworden, dass sich die Auszubildenden häufig mit den Servicehelferinnen und -helfern früherer Durchgänge über deren Erfahrungen austauschen und sich mit ihnen beraten. Der Austausch mit ehemaligen Auszubildenden, den jetzigen Servicehelfern/-innen, kann in hohem Maße dazu beitragen, das eigene berufliche Selbstverständnis zu fördern. Der systematische Einbezug von ausgebildeten Servicehelferinnen und -helfern wird daher an verschiedenen Stellen in der Ausbildung angeregt. Denkbar wäre bspw., dass die Absolventinnen und Absolventen im Rahmen der Bewerbungsphase oder zu Beginn der Ausbildung über die Aufgaben und Anforderungen in den Einsatzbereichen berichten. Zum einen profitieren die Auszubildenden von den Erfahrungen der Teilnehmenden früherer Kurse und erhalten ein klares Bild über das Aufgabeprofil, zum anderen wird hierdurch die berufliche Rolle von Servicehelferinnen und -helfern gestärkt. Auch die Vermittlung von schulischen Inhalten könnte

punktuell in Kooperation mit ausgebildeten Servicehelferinnen und -helfern erfolgen und so helfen, die Themen praxisnah zu erarbeiten. Ebenfalls ist ein systematischer Einbezug von bereits ausgebildeten Servicehelferinnen und -helfern am Lernort Praxis im Rahmen der Anleitung empfehlenswert. Eventuell könnten ausgewählte Personen früherer Durchgänge auch als konstante Ansprechpartner, im Sinne von 'Mentoren', fungieren.

Information der Mitarbeitenden über das Berufsbild des Servicehelfers intensivieren

In Bezug auf den Kenntnisstand der Kolleginnen und Kollegen bezüglich des Aufgabenprofils der Servicehelfer geben mehrere Auszubildende an, dass ihre Kolleginnen und Kollegen hierüber nur teilweise gut Bescheid wissen. Die betrieblichen Vertreterinnen und Vertreter äußern, dass die Mitarbeitenden außerhalb der Einsatzbereiche der Servicehelferinnen und -helfer das Berufsbild eher nicht gut kennen. In den Einrichtungen scheint weiterhin ein Informationsbedarf zu bestehen. Insofern könnten Informationsveranstaltungen – sowohl mit Mitarbeitenden der Einsatzbereiche als auch in der Organisation insgesamt – dazu beitragen, das Aufgabenprofil der Servicehelferinnen und -helfer besser bekannt zu machen und die Akzeptanz des Berufsbilds zu fördern.

B) Für das Praxisjahr

Das Praxisjahr durch organisationsentwickelnde Maßnahmen flankieren

Unsicherheit besteht bei den schulischen Vertreterinnen und Vertretern darüber, ob bereits in allen Einrichtungen eigenständige Aufgabenprofile für die Servicehelfer/-innen entwickelt wurden. Besonders in Bezug auf eine nachhaltige Integration der Aufgabenprofile in die organisatorischen Abläufe der Einrichtungen zeigen sich einzelne Befragte skeptisch. Förderlich wäre es daher, die Integration der neuen Berufsbilder in den beteiligten Einrichtungen durch organisationsentwickelnde Maßnahmen, die das Praxisjahr flankieren, weiter zu unterstützen.

Im Praxisjahr kollegiale Beratung etablieren

Es bietet sich an, das Praxisjahr zur weiteren Förderung der persönlichen Kompetenzen wie Problemlösungskompetenz und Kommunikationskompetenz zu nutzen. Herausfordernde Team- und Arbeitssituationen könnten in Form von kollegialer Beratung gemeinsam bearbeitet werden. Hierdurch hätten die Auszubildenden einen Ort, an dem sie konkrete Praxisprobleme und -situationen in der Gruppe systematisch reflektieren und Lösungsoptionen für den Berufsalltag entwickeln können. Gleichzeitig wirkt die kollegiale Beratung als Qualifizierungsmaßnahme, da sie die Problemlösungsfähigkeiten der Servicehelferinnen und -helfer trainiert.

Pädagogische Begleitung auch im Praxisjahr anbieten

Die Evaluationsergebnisse belegen die Wichtigkeit der pädagogischen Begleitung für den Erfolg des Modellprojekts. Die Mehrzahl der Auszubildenden hätte jedoch auch im Praxisjahr gerne weiter pädagogische Begleitung in Anspruch genommen. Auch die betrieblichen Vertreterinnen und Vertreter machen deutlich, dass eine pädagogische Begleitung auch im Praxisjahr wünschenswert ist. Es sollte daher überlegt werden, wie auch im Praxisjahr eine solche Unterstützung angeboten werden könnte.

Auszubildende durch den Lernort Schule im Praxisjahr enger begleiten

Die betrieblichen Akteure schlagen in der dritten Online-Befragung vor, die Schülerinnen und Schüler auch während des Praxisjahrs durch die Schule enger zu begleiten. So sollte ihrer Ansicht nach der persönliche Austausch zwischen Lehrenden, Auszubildenden und Praxisanleitungen auch im Praxisjahr erfolgen, z. B. über ein bis zwei Praxisbesuche oder auch Praxisaufgaben. Weiterhin schlagen sie vor, abgestimmte Praxisprojekte durchzuführen. Diese könnten als ein wichtiges Bindeglied zwischen Schule und Praxisstelle fungieren und zur Optimierung des Praxisjahrs beitragen. Auch für die Anleitungen wäre es hilfreich, wenn im Praxisjahr thematische Schwerpunkte gesetzt würden.

Persönlichkeitsentwicklung gezielt weiter fördern

Im Praxisjahr sollte die Persönlichkeitsentwicklung der Auszubildenden durch die Förderung von Kommunikations- und Konfliktlösungskompetenzen weiter unterstützt werden. Auch die Vermittlung von Lernstrategien kann einen wichtigen Beitrag zur Verbesserung des Lernprozesses und damit zur Erhöhung der Lern- und Leistungsmotivation darstellen.

Auszubildende bei Berufsplanung und Bewerbung unterstützen

In der Befragung äußerten die betrieblichen Akteure ebenfalls, dass sie es sinnvoll fänden, wenn die Auszubildenden im Praxisjahr bei der Entwicklung einer weiteren beruflichen Perspektive unterstützt würden. Insbesondere wenn keine Übernahme durch den Betrieb erfolge bzw. keine anschließende Ausbildung aufgenommen würde, fühlten sich die Auszubildenden in ihrer Situation allein gelassen. Angeregt werden daher die Durchführung von Bewerbungstrainings, die Unterstützung bei der Arbeitsplatzsuche und die Beratung bezüglich aufbauender Ausbildungen.