

4

Berufsfeld Assistenz in der Gesundheits- versorgung

4.1 Ausbildungen und Qualifizierungen

Begriffe verstehen Berufsfeld „Assistenz in der Gesundheitsversorgung“

Ein Berufsfeld bezeichnet mehrere Berufe mit ähnlichen Tätigkeiten und ähnlichen Aufgaben. Es gibt viele verschiedene Berufe, die zum Bereich Assistenz in der Gesundheitsversorgung gehören. Du betreust und unterstützt Menschen, die Hilfe brauchen. Das können kranke Menschen sein, Senioren, Menschen mit Behinderung und auch Kinder, Jugendliche und Familien.

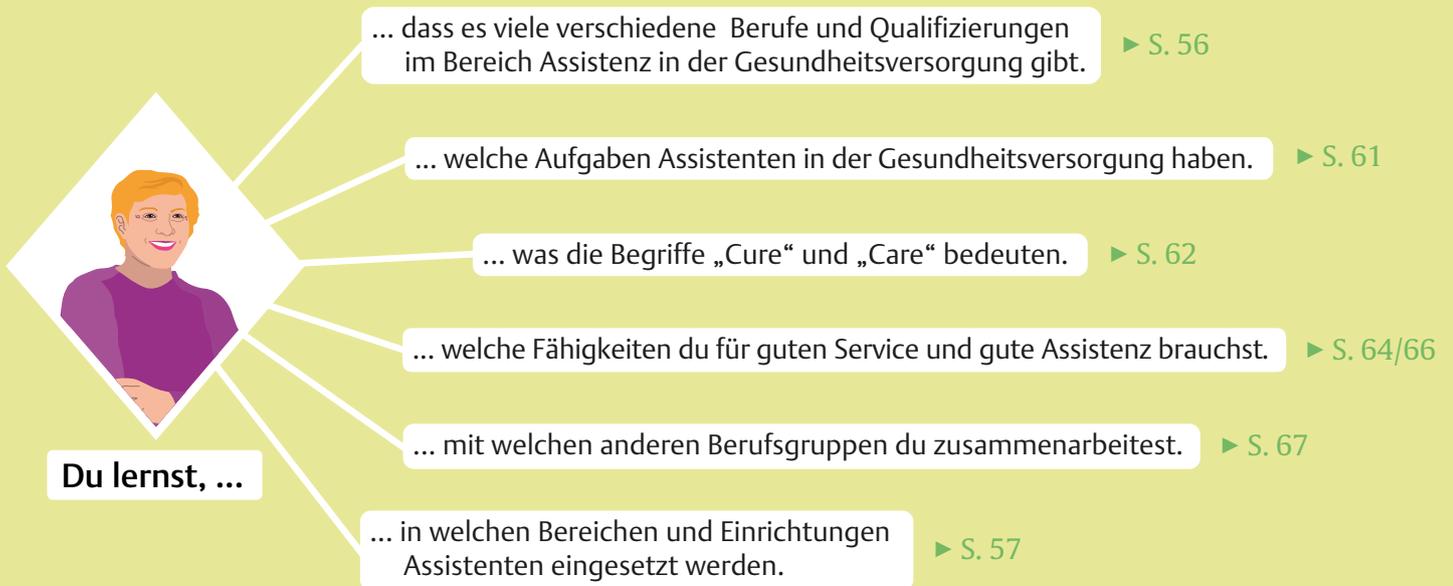
Die Assistenzberufe haben verschiedene Schwerpunkte und Aufgabenbereiche. Einen Assistenzberuf kannst du in Form einer **Ausbildung** erlernen. Meistens dauert so eine Ausbildung 2 Jahre. Manche Assistenzberufe kann man auch durch eine kürzere **Qualifizierung** erlernen. Das ist dann interessant, wenn man schon einen Beruf gelernt hat, aber gerne noch etwas anderes ausprobieren möchte.

Diese Qualifizierungen richten sich vor allem an Menschen, die schon eine gewisse Lebenserfahrung haben.

Assistenzberufe sind meist **staatlich anerkannte Berufe**, bei denen man mit Mitarbeitern aus anderen Berufsgruppen zusammenarbeitet und sich gegenseitig **unterstützt** und **ergänzt**. Es geht also häufig um das Aufteilen von Aufgaben, die erledigt werden müssen.

Eine andere Form einen Assistenzberuf auszuüben ist es, als **persönlicher Assistent** einer Person zu arbeiten, die beispielsweise blind ist und Unterstützung zur Ausübung ihres Berufs braucht. Auch Kinder mit schweren Behinderungen haben manchmal Assistenten, die ihnen ermöglichen in die Schule zu gehen. Sie bleiben immer in der Nähe des Kindes und unterstützen diese bei Tätigkeiten, die diese nicht selbst können.

In Deutschland entscheiden bei **Helfer- und Assistenzberufen** die einzelnen **Bundesländer** über das Thema Ausbildung. Deshalb gibt es auch so **viele verschiedene Assistenzberufe**. Die Aufgaben, die man in den verschiedenen Assistenzberufen hat, sind sich oft ähnlich. Trotzdem haben die einzelnen Assistenzberufe auch ihre klaren Schwerpunkte. Sie



unterscheiden sich also auch voneinander und es gibt Unterschiede bei der Ausbildungsdauer.



Schon gewusst? Grundlage für weitere Ausbildungen

Bei vielen Assistenzberufen hast du die Möglichkeit, im Anschluss an deine Ausbildung auch **einen weiteren Beruf** zu lernen, der normalerweise einen Mittleren Schulabschluss als Voraussetzung hätte. Zum Beispiel eine Ausbildung im Bereich der Alten- und Krankenpflege.

Nachfolgend lernst du einige Berufe und Qualifizierungen kennen, die es im Berufsfeld von Service- und Assistenz im Gesundheitswesen gibt. In jedem Bundesland sind diese unterschiedlich.

Servicehelfer im Sozial- und Gesundheitswesen

- **Dauer:** 2 Jahre
- **Voraussetzung:** Hauptschulabschluss
- **Ausbildungsart:** schulische Ausbildung mit begleitenden Praktika (Berufsfachschule und Ausbildungsbetrieb) in Vollzeit
- **Einsatzbereiche:** Alten- und Pflegeheime, Senioren-Wohngruppen, Mobile Dienste, Krankenhäuser, Kliniken, Einrichtungen für Menschen mit Behinderung
- **mögliche Aufgabenbereiche:** Hauswirtschaft, Betreuung, Unterstützung bei der Grundpflege und im Alltag (**Abb. 4.1**), Mahlzeitservice, Essenszubereitung, Hausmeistertätigkeiten, Transportdienste, Botengänge, Begleitung zu Arztbesuchen, Freizeitgestaltung für Senioren
- **Besonderheiten:** Nach dem 1. Ausbildungsjahr bist du zusätzliche Betreuungskraft nach § 53b SGB XI. Mit Abschluss der Ausbildung hast du außerdem auch den Beruf Alltagsbetreuer erlernt. In der Berufsschule gibt es keine

Abb. 4.1 Servicehelfer.

Als Servicehelfer oder Assistent unterstützt du zum Beispiel ältere Menschen im Alltag. *Quelle: © K. Oborny/Thieme Group*

herkömmlichen Schulfächer, sondern Unterricht zu allen Themen, die für den Beruf wichtig sind.

- staatlich anerkannt (Baden-Württemberg)

Sozialassistent, Sozialhelfer

- **Dauer:** 1–4 Jahre
- **Voraussetzung:** Hauptschulabschluss, mittlerer Bildungsabschluss oder Abitur (die Dauer der Ausbildung ist abhängig von deinem Schulabschluss)
- **Ausbildungsart:** schulische Ausbildung oder Weiterbildung (Berufsfachschule und Praktikum) in Vollzeit
- **Einsatzbereiche:** Alten- und Pflegeheime, Senioren-Wohngruppen, Mobile Dienste, Privathaushalte, Behinderteneinrichtungen, Krankenhäuser und Kliniken, Einrichtungen für Familien, Kinder und Jugendliche, Kindergärten, Sozialämter, Jugendhilfe
- **Mögliche Aufgabenbereiche:** Betreuung von Kindern und Jugendlichen, Betreuung und Unterstützung von alten Menschen (**Abb. 4.2**), Menschen mit Behinderung und kranken Menschen, Hauswirtschaft, Unterstützung im Haushalt, Botengänge, Freizeitgestaltung für Kinder und Jugendliche, Unterstützung bei der Körperhygiene
- **Besonderheiten:** Jedes Bundesland regelt diese Ausbildung unterschiedlich, auch ihre Dauer. Deshalb gibt es auch verschiedene Namen

Abb. 4.2 Sozialassistent.

Als Sozialassistent betreust du zum Beispiel ältere Menschen. Dazu kann gehören, dass du ihnen das Essen servierst. *Quelle: © K. Oborny/Thieme Group*

für diesen Beruf. In manchen Bundesländern werden die Schwerpunkte Familienpflege und Sozialpädagogik angeboten.

- staatlich anerkannter Beruf

Alltagsbetreuer

- **Dauer:** 2 Jahre
- **Voraussetzung:** Haupt- oder Förderschulabschluss
- **Ausbildungsart:** schulische Ausbildung (mit Praktikum) in Vollzeit
- **Einsatzbereiche:** Alten- und Pflegeheime, Senioren-Wohngruppen, Mobile Dienste, Privathaushalte mit Senioren, Menschen mit Behinderung oder kranken Menschen
- **Mögliche Aufgabenbereiche:** Betreuung, Hauswirtschaft, Haushaltsführung, Essenszubereitung, Unterstützung bei der Grundpflege, Mahlzeitservice, Botengänge, Begleitung zu Arztbesuchen, Freizeitgestaltung für die betreuten Menschen
- **Besonderheiten:** Du kannst mit Abschluss deiner Ausbildung den Hauptschulabschluss erreichen.
- staatlich anerkannter Beruf (Baden-Württemberg)

Hauswirtschaftshelfer, Hauswirtschaftsassistent und Fachpraktiker Hauswirtschaft

- **Dauer:** 2–3 Jahre
- **Voraussetzung:** meistens Hauptschulabschluss (nicht in jedem Bundesland)
- **Ausbildungsart:** schulische Ausbildung (Berufsfachschule) in Vollzeit
- **Einsatzbereiche:** Alten- und Pflegeheime, Kinderheime, Kurheime, Hotels, Ferienheime, private Haushalte/Mobile Dienste, Senioren-Wohngruppen, Großküchen, Wäschereien
- **Mögliche Aufgabenbereiche:** Essenszubereitung (**Abb. 4.3**), Nahrungsversorgung, Hygiene von sanitären Einrichtungen, Reinigung von Bettwäsche und Kleidung, Kinderbetreuung in

Abb. 4.3 Hauswirtschaftshelfer.



Als Hauswirtschaftshelfer bereitest du beispielweise im Alten- oder Pflegeheim das Essen zu. *Quelle:* © Susanne Schneider

- Privathaushalten, Versorgung von Säuglingen und Kleinkindern, Unterstützung im Haushalt
- **Besonderheiten:** In manchen Bundesländern gibt es auch noch den Beruf Fachpraktiker Hauswirtschaft. Diese Ausbildung können auch Menschen mit Behinderung machen.
- staatlich anerkannter Beruf

Fachkraft für Haushaltsführung und ambulante Betreuung

- **Dauer:** 2,5 Jahre
- **Voraussetzung:** Hauptschulabschluss
- **Ausbildungsart:** schulische Ausbildung in Vollzeit, dann 6 Monate Anerkennungs-Praktikum
- **Einsatzbereiche:** Alten- und Pflegeheime, Senioren-Wohngruppen, Mobile Dienste, Privathaushalte, Krankenhäuser, Kliniken, Kinderheime, Ferienheime, Hotels, Kuranstalten
- **Mögliche Aufgabenbereiche:** Versorgung und Betreuung von pflegebedürftigen Menschen, Unterstützung im Alltag, Haushaltsführung (**Abb. 4.4**), Hauswirtschaft, Essenszubereitung, Freizeitgestaltung, Hilfe bei der Grundpflege, Unterstützung bei Hausaufgaben
- **Besonderheiten:** Nach 2 Jahren schulischer Ausbildung folgen 6 Monate Praktikum.
- in manchen Bundesländern staatlich anerkannt

Abb. 4.4 Fachkraft für Haushaltsführung und ambulante Betreuung.



Zu deinen Aufgaben als Assistent oder Fachkraft für Haushaltsführung und ambulante Betreuung gehören zum Beispiel Reinigungsarbeiten im Haushalt. *Quelle:* © Susanne Schneider

Kinderpfleger, sozialpädagogischer Assistent

- **Dauer:** 2–3 Jahre
- **Voraussetzung:** Hauptschulabschluss
- **Ausbildungsart:** schulische Ausbildung in Vollzeit oder berufsbegleitend (Teilzeit) mit mehreren Praktika
- **Einsatzbereiche:** Kindergärten, Kindertagesstätten (Kitas), Kinderkrippen, Privathaushalte mit Kindern, Kinderheime, Kinderhorte an Schulen (Schulhorte)
- **Mögliche Aufgabenbereiche:** Betreuung von Kindern (**Abb. 4.5**), Unterstützung bei der Erziehung, Essenszubereitung, Hilfestellung beim Essen, Essen geben, Babys wickeln, Spiele und Aktionen für Kinder planen und umsetzen, Hauswirtschaft
- **Besonderheiten:** Wenn du die Ausbildung in Teilzeit absolvierst, verlängert sich die Ausbildung auf 2½ oder 3 Jahre. Du hast die Möglichkeit, im Rahmen dieser Ausbildung den Mittleren Bildungsabschluss zu machen oder sogar die Fachhochschulreife zu erwerben. Teilweise dauert die Ausbildung in Vollzeit auch insgesamt 3 Jahre, weil nach 2 Jahren Schule noch 1 Jahr Anerkennungspraktikum folgt (in Baden-Württemberg).
- staatlich anerkannter Beruf

Abb. 4.5 Kinderpfleger, sozialpädagogischer Assistent.



Du kannst mit dieser Ausbildung zum Beispiel in Kindertagesstätten oder Kindergärten arbeiten. *Quelle:* © K. Oberny/Thieme Group

Heilerziehungsassistent

- **Dauer:** 2 Jahre
- **Voraussetzung:** Hauptschulabschluss
- **Ausbildungsart:** duale Ausbildung (Berufsfachschule und Ausbildungsbetrieb)
- **Einsatzbereiche:** Pflegeheime, Behinderten-Wohngruppen, betreute Werkstätten, Wohnanlagen für Menschen mit Behinderung, Kliniken, Mobile Dienste, in Privathaushalten mit behinderten oder psychisch kranken Menschen
- **Mögliche Aufgabenbereiche:** Betreuung, Begleitung, Essenszubereitung, Einkäufe, Hilfe bei der Grundpflege, Dokumentation/Berichte schreiben, Freizeitaktivitäten gestalten und organisieren, Angehörige unterstützen, Therapien begleiten, Hauswirtschaft
- **Besonderheiten:** Mit der Ausbildung kannst du einen Mittleren Bildungsabschluss (Mittlere Reife) erreichen.
- staatlich anerkannter Beruf

Fachkraft für Gesundheits- und Sozialdienstleistungen (IHK)

- **Dauer:** etwa 1 Jahr
- **Voraussetzung:** mindestens 1 Jahr Berufserfahrung in der Pflege und Betreuung von Kindern, Jugendlichen, behinderten Menschen oder Senioren. Verlangt werden teilweise auch eine pflegfachliche Qualifikation (mindestens Pflegehelfer oder Altenpflegehelfer) und gute Deutschkenntnisse (Level B1–B2).
- **Ausbildungsart:** Qualifizierung in Vollzeit, berufsbegleitend (Teilzeit) oder als Fernlehrgang
- **Einsatzbereiche:** Alten- und Pflegeheime, Senioren-Wohngruppen, Mobile Dienste, Privathaushalte, Einrichtungen für Menschen mit Behinderung
- **Mögliche Aufgabenbereiche:** Versorgung und Betreuung von pflegebedürftigen Menschen, Unterstützung im Alltag, Beratung im Alltag, Haushaltsführung, Hauswirtschaft, Essenszubereitung, Angehörige unterstützen, palliative Betreuung (Sterbebegleitung)

- **Besonderheiten:** Es gibt sehr viele Anbieter von Fernlehrgängen für diesen Beruf. Für diese Qualifikation gibt es einen Abschluss durch die IHK (Industrie- und Handelskammer)

Seniorenbetreuer, Seniorenassistent

- **Dauer:** etwa 3 Monate
- **Voraussetzung:** eine gewisse Lebenserfahrung, Selbständigkeit und Selbstbewusstsein, die Bereitschaft Verantwortung zu übernehmen
- **Ausbildungsart:** Qualifizierung mit mindestens 112 Stunden Schulunterricht
- **Einsatzbereiche:** Mobile Dienste und Privathaushalte von Senioren
- **Mögliche Aufgabenbereiche:** Betreuung von Senioren, Assistenz bei der Körperpflege, Essenszubereitung, Begleitung zu Einkäufen, Arztbesuchen, zu Ämtern und zum Sport, Hilfe im Haushalt, Freizeitgestaltung (**Abb. 4.6**), Aktivierungsangebote, wie z. B. Gedächtnistraining
- **Besonderheiten:** Die Dauer der Qualifizierung ist nicht einheitlich geregelt. Es gibt regionale Unterschiede. Seniorenbetreuer kann man auch durch einen Fernlehrgang werden.

Abb. 4.6 Seniorenbetreuer, Seniorenassistent.



Als Seniorenbetreuer oder -assistent leistest du älteren Menschen Gesellschaft und ermöglichst ihnen, aktiv am Leben teilzunehmen. *Quelle:* © K. Oborny/Thieme Group

Zusätzliche Betreuungskraft nach § 53b SGB XI

- **Dauer:** 3–10 Monate
- **Voraussetzung:** eine gewisse Lebenserfahrung, Selbständigkeit und Selbstbewusstsein, die Bereitschaft Verantwortung zu übernehmen, 40 Stunden Praktikum in einem Alten- oder Pflegeheim
- **Ausbildungsart:** Qualifizierung auch berufsbegleitend möglich (Teilzeit)
- **Einsatzbereiche:** Alten- und Pflegeheime, Behindertenheime, Förderschulen
- **Mögliche Aufgabenbereiche:** Betreuung von Senioren und Menschen mit Behinderung, Essenszubereitung, Begleitung zu Einkäufen, Arztbesuchen, zu Ämtern und zum Sport, Hilfe im Haushalt, Freizeitgestaltung, Gedächtnistraining, Unterstützung im Alltag, Unterstützung und Begleitung von Kindern mit Behinderung, im Schulalltag und bei den Hausaufgaben
- **Besonderheiten:** Zusätzliche Betreuungskräfte nach § 53b SGB XI werden teilweise auch Betreuungsassistenten genannt. Die Dauer der Qualifizierung ist bundesweit durch eine Richtlinie geregelt.

4.2 Aufgaben von Assistenten in der Gesundheitsversorgung

Jeder Beruf hat sein Spezialgebiet, zu dem verschiedene Aufgaben gehören. Auch du selbst bist ein **Experte** mit eigenem Spezialgebiet, wenn du eine Ausbildung in einem Assistenzberuf gemacht hast.

! WICHTIG Aufgabenbereiche

*Wichtig ist, dass du dir klar darüber bist, was dein eigenes Spezialgebiet ist, und dass du deine Aufgaben und Kompetenzen kennst. Und ebenfalls wichtig ist, dass du die Aufgaben und Zuständigkeiten der anderen kennst. Assistenten dürfen nämlich bestimmte Aufgaben **nicht** erledigen. Das ist aber in allen Berufen so.*

Begriffe verstehen Kompetenz

„Kompetenz“ ist ein anderes Wort für „Fähigkeit“. Kompetenzen sind in deinem Beruf die Tätigkeiten, bei denen du dich gut auskennst, die zu deinen Aufgaben gehören und für die du der Experte bist.

Assistenten der Gesundheitsversorgung unterstützen hilfsbedürftige Menschen und andere Berufe in verschiedenen Bereichen. Sie sind Experten für **Assistenz und guten Service**. Zu den Aufgaben gehören:

- Betreuung und Begleitung
- Unterstützung im Bereich Pflege, Hauswirtschaft oder Haustechnik
- Botengänge

Da du dich um Menschen kümmerst, ist es besonders wichtig, dass du nur Aufgaben übernimmst, die du auch erledigen darfst. Du darfst nie deine **Kompetenzen** überschreiten.

Begriffe verstehen

Kompetenzüberschreitung

So nennt man es, wenn man Dinge erledigt, für die man nicht zuständig und nicht ausgebildet ist. Wenn du Aufgaben übernimmst, für die du nicht ausgebildet bist, kann das für die von dir betreuten Menschen gefährlich werden. Du kannst ihnen schaden und dich sogar strafbar machen.

ACHTUNG

Das dürfen Assistenten **NICHT**:

- Essen geben bei Schluckstörungen
- Patienten im Krankenhaus im Bett aufsetzen (Sturzgefahr, OP-Wunden, ...)
- Menschen neu positionieren, die bettlägerig sind
- Auskünfte über Krankheiten von Bewohnern oder Patienten an Angehörige oder andere Besucher weitergeben
- Beratungsgespräche mit Bewohnern, Patienten oder Angehörigen führen
- Medikamente holen, geben oder verteilen

(Abb. 4.7)

Abb. 4.7 Medikamente.



Medikamente verteilen und verabreichen dürfen nur Pflegefachkräfte! Quelle: © K. Oborny/Thieme Group

Cure und Care

Begriffe verstehen Cure und Care

Diese Wörter aus der englischen Sprache sollen den weiten Begriff der **Pflege** unterteilen.

- „Cure“ (engl.) heißt eigentlich „heilen“. Er steht für alle medizinischen Behandlungen, Therapien und Pflegehandlungen, die darauf abzielen, dass ein Mensch wieder gesund wird.
- „Care“ (engl.) bedeutet „sich kümmern“. Dieses Wort steht für Pflege, Betreuung und Begleitung im Alltag, das heißt sich um jemanden als Menschen und nicht als Patienten zu kümmern.

Lange haben Pflegefachkräfte und Ärzte alle diese Aufgaben erfüllt. Mittlerweile sind auch zahlreiche andere Berufe in Alten- und Pflegeheimen, in Krankenhäusern, Kliniken und auch in Mobilien Diensten und Privathaushalten daran beteiligt. Beim Arbeitsansatz „Cure und Care“ geht es also um eine **neue Arbeits- und Aufgabenverteilung** zwischen verschiedenen Berufen. Das ist übrigens ein wichtiger Grund dafür, dass die Assistenzberufe entstanden sind.

Man hat erkannt, dass neben der **medizinischen Versorgung** und der **professionellen Pflege** auch die **Begleitung im Alltag** wichtig ist. Dazu gehört die Unterstützung sozialer Kontakt, Betreuung und guter Service. Nicht nur der **Körper**, auch **Geist** und **Seele** wollen gut versorgt und gepflegt werden (Abb. 4.8).

Abb. 4.8 Begleitung im Alltag.

Eine freundliche Betreuung und guter Service tun Körper, Geist und Seele gut. Quelle: © K. Oborny/Thieme Group

Für dich als Assistent in der Gesundheitsversorgung bedeutet das, dass du dich um Menschen kümmerst, die Hilfe brauchen. Du sorgst für sie, indem du sie **unterstützt** und **begleitest**. Du nimmst sie ernst und respektierst sie, hörst ihnen zu, verbringst Zeit mit ihnen, leistest ihnen **Gesellschaft** und schenkst ihnen deine **Aufmerksamkeit**. Du nimmst ihre Wünsche und Bedürfnisse wahr und versuchst, diese zu erfüllen, soweit das möglich ist. Dazu können auch einfach Pflegetätigkeiten gehören. Zum Beispiel bei der Körperpflege, wenn es um den Toilettengang, das Anziehen, Umziehen, Gesichtwaschen oder Haarekämmen geht.



Geschichte aus der Praxis „So beginnt der Tag mit einem Lächeln“

Olga* und Tanja machen eine Qualifizierung zur zusätzlichen Betreuungskraft nach § 53b SGB XI. Sie machen beide ein Praktikum in einem Alten- und Pflegeheim. Olga ist in einem großen Heim mit über 150 Plätzen. Tanja arbeitet in einem neuen Heim mit nur 50 Plätzen. Hier ist jeder Wohnbereich wie eine WG aufgebaut. Es gibt jeweils eine eigene Wohnküche und das Essen wird täglich vom Mitarbeiterteam selbst gekocht. Dort, wo Olga arbeitet, kommt das Essen fix und fertig auf Tablett aus der Großküche. In der Schule tauschen sich die beiden über ihre Erfahrungen im Praktikum aus:

„Ich finde es toll, dass unsere Bewohner mitentscheiden dürfen, was gekocht wird“, sagt Tanja. „So können wir wirklich sicher sein, dass es ihnen schmeckt. Natürlich können wir nicht alle Wünsche auf einmal erfüllen. Wir stimmen da in der Gruppe ab. Aber es gibt jeden Tag etwas, was sich die Bewohner gewünscht haben.“ Man sieht Tanja an, dass sie von dieser Regelung begeistert ist, denn sie strahlt über das ganze Gesicht. „Das klingt wirklich gut“, antwortet Olga. „Bei uns kommt das Essen aus der großen Küche unten im

Keller. Unsere Bewohner dürfen nur selbst bestimmen, ob sie Menü 1 oder Menü 2 essen wollen.“ Sie sieht nachdenklich aus, als sie das erzählt, und spricht weiter: „Das passt eigentlich gar nicht zusammen, finde ich. Diese Menschen leben doch in diesem Heim. Wie sollen sie sich zuhause und wirklich wohlfühlen, wenn sie so wenig selbst entscheiden dürfen? Nicht mal bei den Essenszeiten haben sie eine Wahl. Da müssen alle zur selben Uhrzeit essen. Vor allem beim Frühstück um 8 Uhr bin ich mir sicher, dass nicht alle glücklich darüber sind, so früh aufstehen zu müssen.“ Nun wirkt auch Tanja nachdenklich. „Bei uns kann man ab 7 Uhr frühstücken bis um 10 Uhr. Und wir haben tatsächlich Bewohner, die Frühaufsteher sind, und andere, die schlafen gerne länger. Jeder kommt so zum Frühstück, wie es für ihn am besten passt. Und dann hast du so viele glückliche und zufriedene Menschen in der Wohnküche. So beginnt auch für mich jeder Arbeitstag mit einem Lächeln. Man nennt das Bedürfnisorientierung. Damit soll die Lebensqualität erhöht werden.“ Olga nickt: „Und bei mir im Heim ist alles ablauforientiert.“

*Fallgeschichte und Namen frei erfunden



Check it!

- Wie könnte guter Service in einem Altenheim aussehen? Wie in einem Krankenhaus?
- Gibt es guten Service auch bei der Arbeit in Privathaushalten mit Kindern und Familien?
- Kennst du Beispiele aus der Praxis für bedürfnisorientiertes Arbeiten?
- Nenne Praxisbeispiele für ablauforientiertes Arbeiten.
- Was brauchst du, damit deine eigene Lebensqualität hoch ist?
- Vergleiche deine persönlichen Lieblings-Essenszeiten mit den Essenszeiten in deiner Praxisstelle.
- Wie würdest du den Begriff „Dienstleistung“ deinen Freunden erklären?



Such im Internet

- guter Service
- Lebensqualität
- Glück
- ablauforientiert
- bedürfnisorientiert
- Dienstleistung

Service

Begriffe verstehen Service

Das Wort „Service“ kann mit „Dienst“ übersetzt werden. Du verhältst dich also wie ein Diener – und Diener haben die Aufgabe, die Wünsche und Bedürfnisse des anderen zu erfüllen. „Diener“ ist ein veralteter Begriff und viele Menschen finden ihn eher negativ. Heutzutage sagt man deshalb „Dienstleister“ dazu.

Zu gutem Service gehören Höflichkeit, Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und die Freude daran, jemandem zu helfen und für die Person da zu sein. Wenn man einen guten Service leistet, macht das Menschen zufrieden und glücklich. Denn wir fühlen uns wahrgenommen und ernst genommen. Wir haben

das Gefühl, dass es dem anderen wichtig ist, dass es uns gut geht. Das erhöht unsere **Lebensqualität** (S. 275).

Guter Service zeigt sich nicht nur daran, ob ich höflich bin und lächle, sondern auch daran, ob ich die **Wünsche** und **Bedürfnisse** meines Kunden **ernst nehme**. Das betrifft den Tagesablauf mit den Essenszeiten und Schlafzeiten, die Auswahl der Mahlzeiten, der Freizeitaktivitäten und vieles mehr.

Man nennt die Menschen, die du als Assistent begleitest und unterstützt, auch **Serviceempfänger**. Sie sind deine Kunden. Ein Sprichwort sagt: „**Der Kunde ist König**.“ Damit ist gemeint, dass der Kunde entscheidet und bestimmt, was er haben möchte. Er weiß selbst am besten, was er braucht und was nicht. Guter Service ist eine **Dienstleistung**.

Begriffe verstehen Dienstleistung

Das Wort „Dienstleistung“ setzt sich aus „Dienst“ und „Leistung“ zusammen. „Jemandem einen Dienst erweisen“ ist eine alte Formulierung und meint dasselbe. Sie bedeutet: etwas für jemanden tun. Das heißt, ich erfülle für jemanden eine Aufgabe oder einen Wunsch. Die Person, der ich helfe und die ich unterstütze, bestimmt, welche Leistung sie in Anspruch nehmen möchte.

Man spricht heute auch von „**interaktiver Dienstleistung**“. Das ist eine moderne Variante der Dienstleistung und bedeutet, dass du mit der Person, die du begleitest, aktiv zusammenarbeitest. Das heißt, ihr seid wie Partner.

Guter Service • So geht's:

- Freundlichkeit, echtes Lächeln (**Abb. 4.9**)
- Höflichkeit („Guten Morgen“, „Guten Appetit“, „Bitte“, „Danke“, „Darf ich?“, „Entschuldigen Sie“, ...)
- Blickkontakt, Personen immer mit dem Namen ansprechen
- Wenn du neu bist, stell dich mit deinem Namen vor und sage, was deine Aufgabe ist.
- zuhören, ausreden lassen, aufmerksam sein (etwas anbieten, bevor der andere danach fragen muss)
- andere Meinungen akzeptieren
- gepflegtes Aussehen

Abb. 4.9 Guter Service.



Service muss dir selbst Freude und Spaß machen, damit es guter Service sein kann. *Quelle: © K. Oborny/Thieme Group*

- Interesse am anderen zeigen (Gespräche, Small-talk)
- Mitgefühl
- nach Wünschen fragen und, wenn es möglich ist, diese erfüllen.
- Freude am „Dienen“ haben, weil es dem anderen gut gehen soll

Höflichkeit • Höflichkeit und guter Service gehören zusammen.



Schon gewusst? Knigge

Adolph Freiherr Knigge (1752–1796) hat vor langer Zeit beeinflusst, was noch heute als höflich gilt. Er war Schriftsteller und hat 1788 ein Buch veröffentlicht mit dem Titel „Über den Umgang mit Menschen“. Dieses Buch ist sehr erfolgreich und bekannt geworden. Es ist ein Ratgeber, wie man sich höflich verhält und nicht blamiert. Der Name „Knigge“ steht auch heute noch für die sogenannten „Benimmregeln“. Es geht also darum, welche Regeln man beachten sollte, wenn man sich gut benehmen und auch höflich sein will. Herr Knigge selbst hat aber nie solche Regeln in seinem Buch beschrieben, sondern der Verlag hat das Buch mit diesen Regeln ergänzt.

Abb. 4.10 Gutes Benehmen.



Zum guten Benehmen gehört zum Beispiel, dass man anklopft, bevor man ein Zimmer betritt. *Quelle: © K. Oborny/Thieme Group*

Höflichkeit und gutes Benehmen • So geht's:

- Der Ranghöhere entscheidet, wem er die Hand gibt, und auch, in welcher Reihenfolge. Oft ist das die Person, die am ältesten ist, oder eben der oder die Vorgesetzte.
- Um jemanden die Hand zu geben, sollte man aufstehen.
- Pünktlichkeit ist höflich. Wer sich verspätet, muss sich unbedingt dafür entschuldigen.
- Der Ranghöhere bei der Arbeit entscheidet, ob er anderen das „Sie“ oder „Du“ anbietet. Mit „ranghöher“ ist hier der Vorgesetzte gemeint.
- Bevor man in ein Zimmer eintritt, sollte man unbedingt erst anklopfen und auf Antwort warten (**Abb. 4.10**).
- Beim Betreten eines Raumes sollte derjenige zuerst grüßen, der eintritt.
- Beim Begrüßen einer Gruppe gilt: „Ladys first.“ Das ist aber in anderen Kulturkreisen durchaus anders.
- Bei der Arbeit sollte man den Vorgesetzten unbedingt zuerst grüßen.
- Eine Frau erhält immer Vortritt, außer eine deutlich ältere Person ist ebenfalls anwesend. Dann gilt der „Respekt und die Ehrfurcht vor dem Alter“.
- Man sollte sich bei der Arbeit an den Kleidungsstil des Unternehmens anpassen. In der Gesundheitsversorgung geschieht das durch Arbeitskleidung oft automatisch.