

MAHLZEITENSERVICE FÜR SENIOREN: ANSTÖSSE FÜR DIE PRAXIS

INHALTSVERZEICHNIS

I. EINLEITUNG.....	1
II. PRODUKTQUALITÄT.....	3
Soßen	3
Salat	4
Gemüse	5
Fleisch.....	5
Fisch.....	6
Beilagen	6
Speisenangebot	6
Portionsgröße.....	7
Würzung	7
Bekömmlichkeit.....	8
Nährstoffversorgung	8
III. AUSLIEFERUNG	8
Bestellung	8
Temperatur und Lieferzeitpunkt	9
Verpackung.....	10
Transport und Übergabe	11
IV. RAHMENBEDINGUNGEN.....	13
Bestimmung der adäquaten Unterstützungsform	13
Zusätzliche Hilfeleistungen und sozialer Kontakt.....	14
Informationen über das Angebot und Alternativen	15
Messung der Kundenzufriedenheit.....	16
Beschwerdemanagement	17
V. AUSGEWÄHLTE LITERATUR.....	19

I. EINLEITUNG

Ältere Menschen, die sich in ihrem Haushalt nicht mehr selbst mit warmen Mahlzeiten versorgen können, haben verschiedene Möglichkeiten, dieses Problem zu bewältigen. Eine davon ist die Anlieferung von Mahlzeiten durch Mahlzeitendienste („Essen auf Rädern“). Hierfür stehen unterschiedliche **Produktions- und Verteilungssysteme** zur Verfügung. Bei der Verteilung heißer Mahlzeiten (Heißauslieferung) können die Speisen aus verschiedenen Produktionssystemen stammen: die Speisen werden frisch zubereitet und anschließend verteilt oder sie werden produziert, anschließend gekühlt („Cook and Chill“, Kühlkost) oder tiefgefroren (TK) und dann bei Bedarf aufbereitet und verteilt. Speisen für die Kaltauslie-

ferung stammen aus den beiden letztgenannten Produktionssystemen und können individuell im Haushalt aufbereitet werden.

Jedes System hat hierbei seine Vor- und Nachteile. Bei sachgerechter Produktion und Verteilung kann jedes System mit den dafür geeigneten Speisen die Versorgung der Nutzer mit einer warmen Mahlzeit sicherstellen. Qualitätsverluste können nur durch die jeweilige sach- und fachgerechte Produktion, Lagerung, Verteilung und Aufbereitung vermieden werden.

Diese **Handreichung** richtet sich an Produzenten, Anbieter und Kunden von „Essen auf Rädern“ – also an Großküchen und Lebensmittelindustrie, an Wohlfahrtsverbände und private Pflegedienste sowie an Seniorenverbände und Verbraucherzentralen. Anbietern von Mahlzeitendiensten werden mögliche Problemquellen und Lösungsstrategien aufgezeigt. Den Senioren selbst sollen über Verbandsvertreter und Verbraucherzentralen Hinweise gegeben werden, wie sich „Essen auf Rädern“ (EaR) sinnvoll in ihr Leben integrieren lässt, ohne dass sie allzu schnell ein zu großes Maß an Selbständigkeit aufgeben müssen. Ein Mahlzeitenservice trägt dann am besten zur Lebenszufriedenheit und zu einer bedarfsgerechten Ernährung bei, wenn die Belieferung in bestimmte Rahmenbedingungen eingebettet ist. Senioren können selbst einige dieser Rahmenbedingungen schaffen bzw. einfordern.

Die vorliegende Zusammenstellung entstand im Rahmen des auf drei Jahre angelegten EU-Projekts „Ernährung im Alter“¹. Zum Thema „Essen auf Rädern“ wurden im Herbst 2004 in Karlsruhe und Umgebung 28 Nutzer und 10 Anbieter von EaR befragt sowie sechs Experten aus Industrie, Wohlfahrtsverbänden und Politik. In den Interviews wurden ausschließlich offene Fragen gestellt. Die befragten Senioren äußerten sich in entspannter Atmosphäre detailliert zu ihrem Mahlzeitendienst und nannten auch Kritikpunkte, die sonst eher nicht zur Sprache kommen. Im Rahmen des Gesamtprojektes wurden weitere 120 Interviews mit Senioren geführt, die noch selbständig einkaufen und im eigenen Haushalt Mahlzeiten zubereiten. Aus diesen Interviews ergaben sich Informationen über die Bedürfnisse und Wünsche von Senioren in Bezug auf ihre Mahlzeiten sowie ihre Essgewohnheiten. Die hier präsentierten Ergebnisse sind im statistischen Sinne nicht für die Gesamtheit der EaR-Nutzer oder -Anbieter repräsentativ, sie gelten nur für die untersuchte Gruppe. Sie beleuchten aber im Detail die spezifischen Probleme und Chancen, die sich durch die Nutzung mobiler Mahlzeitendienste ergeben. **Verbesserungspotenziale** in der Produkt- und Servicequalität wie auch Strategien, die sich im Sinne eines „**best-practice**“-Ansatzes bereits bewährt haben, werden dargestellt.

In den folgenden Abschnitten **Produktqualität (II)**, **Auslieferung (III)** und **Rahmenbedingungen (IV)** werden den Problemen auf Nutzer- oder Anbieterseite mögliche oder bereits praktizierte Lösungsstrategien gegenübergestellt, darunter auch alltägliche „Strategien“ der Senioren.

¹ Diese Studie wurde durchgeführt mit finanzieller Unterstützung der Europäischen Kommission (RTD-programme „Quality of Life and Management of Living Resources“, QLK1-2002-02447)

II. PRODUKTQUALITÄT

Für die Nutzer von EaR steht die Produktqualität des gelieferten Essens im Vordergrund. Die Senioren haben sich nicht nur allgemein, sondern sehr spezifisch zu den einzelnen Komponenten ihrer Mahlzeiten geäußert. Im Folgenden werden deshalb zunächst die wichtigsten Ergebnisse zu einzelnen Mahlzeitenbestandteilen dargestellt.

Soßen

Ein wichtiges Thema für die Senioren sind die Soßen, die den Speisen beigegeben werden, wobei gerade hier deutlich wird, dass die Kritik oft nicht verallgemeinerbar ist, sondern eine Aufforderung an den einzelnen Lieferdienst darstellt, sein konkretes Angebot zu überprüfen.

Die Geschmacksurteile über Soßen fallen dadurch auf, dass sie besonders drastisch formuliert sind. Senioren beklagen sich über die „**schrecklichen**“ Soßen, Kartoffeln seien mit einer „komischen“ Soße überzogen, da brauche man „keine Diplomatie walten zu lassen“. Senioren lehnen es ab, wenn Soßen **künstlich schmecken** oder ihnen – so ein Nutzer – künstliche **Farbstoffe** zugesetzt sind. Scharfe Soßen („Chilisoße“) und **gebundene Soßen** werden nicht gut vertragen. Eine Seniorin vermutet, dass sie aufgrund der Soßen an **Gewicht zugenommen** hat. Sehr scharf wird kritisiert, wenn das **panierte Schnitzel in der Soße** liegt („da hab ich das Schnitzel schon oft der Katze gegeben“). Manchen Nutzern ist es **zuviel Soße**. Durch die Aufbereitung in der fest verschlossenen Packung übertrage sich der „strenge“ Geschmack einer Soße auf andere, weniger intensiv schmeckende Bestandteile des Essens.

- ➔ Soßen könnten **getrennt von anderen Komponenten** verpackt werden, so dass die Senioren entscheiden können, ob und wie viel von einer Soße sie zu ihrer Mahlzeit geben möchten. Dieses Verfahren ermöglicht es auch, eine Soße selbst zu verfeinern oder abzuschmecken. Anbieter betonen allerdings, dass es für das Erwärmen u. U. notwendig ist, Fleischkomponenten in der Soße auszuliefern.
- ➔ Durch **sorgfältiges Befüllen** kann vermieden werden, dass unverhältnismäßig viel Soße zu den Speisen gegeben wird.
- ➔ **Zusätze** wie Geschmacksverstärker, Farbstoffe und Bindemittel sollten **nur nach Erfordernis** eingesetzt werden. Exakte und ausführliche Informationen über potentiell allergieauslösende Substanzen im Katalog oder auf dem Speiseplan helfen den Allergikern unter den Kunden, sich geeignete Mahlzeiten auszuwählen.
- ➔ Manche Senioren behelfen sich damit, die **Soßen ablaufen** zu lassen (Salatdressing, Bratensoße) oder sie legen Fleischstücke auf einen Extrateller und entfernen die anhaftende Soße so gut wie möglich.

- ☞ Soßen unterschiedlicher Anbieter können von unterschiedlicher Qualität sein oder verschieden schmecken. Wenn Soßen nicht schmecken, sollten Senioren auch einen **Anbieterwechsel** in Betracht ziehen.

Salat

Es wird entschieden kritisiert, wenn **nie oder zu selten Salat** zu den Mahlzeiten geliefert wird. Befragte, die einen Beilagensalat erhalten, schätzen diesen sehr. Ergebnisse aus der Befragung von Senioren, die sich selbständig versorgen, zeigen, dass vor allem Frauen großen Wert auf eine gesundheitsbewusste Ernährung legen.

Bemängelt wird **Salat, der nicht frisch** oder unansehnlich ist, zum Beispiel „zerhackt“, „zerrissen“ oder in **zu großen Stücken**. Manche Sorten, wie z. B. Endiviensalat oder Rohkostsalate sind hart und deshalb schlecht zu kauen.

Einige Befragte vertragen stärker essighaltige Dressings schlecht, andere finden die Dressings zu fade. Ein Nutzer verzehrt den Salat ohne Dressing, da keines mitgeliefert wird. Einige Anbieter bieten keine bzw. keine Blattsalate an, **da die Qualität durch den Transport leiden** würde.

- ☞ Eine der befragten Altenheimküchen liefert statt grüner Blattsalate **Rohkostsalate** aus, die gut transportfähig sind.
- ☞ Alle Salate sollten **gut zerkleinert** werden.
- ☞ Für Salate, die nicht in der Soße ziehen müssen, bietet es sich an, das **Dressing getrennt vom Salat** zu verpacken. Dies ermöglicht es den Nutzern selbst zu dosieren oder ggf. ein anderes Dressing zuzubereiten oder ein Fertigprodukt zu verwenden.
- ☞ Um zu verhindern, dass Blattsalate zusammenfallen, kann der **Salat unvermischt auf dem Dressing portioniert** werden. In diesem Fall sollte die Schale durch Rillen oder ein Bodengitter gewährleisten, dass der Salat vollständig trocken liegt. Die Bestandteile werden gemischt, in dem das Behältnis kurz auf den Deckel gestellt wird. Gleichzeitig ermöglicht diese Technik es den Nutzern, den Salat pur zu entnehmen und mit einem anderen Dressing zu mischen.
- ☞ Mahlzeitendienste könnten bei der Bestellung die Wahl zwischen verschiedenen **Dressings** (z. B. Joghurt-Dressing, Essig/Öl-Dressing etc.) ermöglichen.
- ☞ Dressings könnten in verschiedenen Variationen als Fertigprodukte für etwa drei bis fünf Salatportionen mitgeliefert werden.
- ☞ Einige Nutzer lassen bei fertig angemachten Salaten das **Dressing ablaufen** und bereiten sich selbst eine Soße zu. Andere würzen nach (Kräutersalz, Essig etc.).
- ☞ Nutzer, die noch mobil sind oder Hilfe beim Einkauf haben, können sich frisch, ggf. auch **küchenfertigen Salat** und Dressing als Fertigprodukt selbst einkaufen und zubereiten.

Gemüse

Ähnlich wie beim Salat wird von den Nutzern nachdrücklich kritisiert, dass **zu selten Gemüse** angeboten wird und die **Portionen zu klein** sind. Bemängelt wird auch **zerkochtes Gemüse** oder die Zubereitung in **schweren, gebundenen Soßen**. Diese gelten als „Sattmacher“, schmecken aber nicht. Das **Warmhalten in der geschlossenen Packung** führe dazu, dass der Geschmack von Blumenkohl den anderer Gemüsesorten überdecke, so eine Nutzerin. Gerade im Winter gebe es zu häufig Erbsen und Möhren, das **Gemüseangebot sei eintönig**. Abneigungen gegen bestimmte Gemüsesorten, zum Beispiel gegen Weißkohl oder Rotkohl, können noch durch **Kriegserinnerungen** bedingt sein.

- ➔ Andere Verpackungsschalen mit einem **größeren/tieferen Gemüsefach** oder der **Tausch von Fleisch- und Gemüsefach** ermöglichen größere Portionen. Hier geben TK-Mahlzeitenanbieter jedoch zu bedenken, dass dabei der optische Gesamteindruck der Mahlzeit nicht leiden darf.
- ➔ Gemüse sollte häufig und nicht nur alternativ zum Beilagensalat angeboten werden.
- ➔ Einer der befragten Anbieter bezieht **frisches, saisonales Gemüse** aus der Region direkt vom Bauern.
- ➔ Eine Seniorin lässt gebundene Soßen ablaufen und nimmt, um satt zu werden, am Nachmittag eine zusätzliche Zwischenmahlzeit ein. Obst und Gemüse sind für eine solche Zwischenmahlzeit wegen ihrer hohen Nährstoffdichte besonders empfehlenswert („5 am Tag“).
- ➔ Verschiedene Gemüsebeilagen sollten **frei zur Wahl** stehen.

Fleisch

Fleisch wird zu oft und in **zu großen Portionen** angeboten, wobei keiner der Befragten Fleisch grundsätzlich ablehnt; die Kritik gilt einem Überangebot an typischen Fleischgerichten wie Schnitzel oder Braten. **Zähes Fleisch** (genannt wurde in erster Linie Rindfleisch) schmeckt nicht und verursacht Probleme beim Kauen und Schlucken. Schweinefleisch kann **zu fett** sein und schmeckt nicht, wenn es nicht frisch ist. Einige Senioren haben **Zweifel an der Fleischqualität**, zum Beispiel bei Hackfleisch oder Formfleisch („man weiß nicht, was da drin ist“).

- ➔ Dasselbe Fleischgericht (z. B. Braten) sollte mit **unterschiedlichen Einwaagen** (Portionsgrößen) angeboten werden, wobei das Fleisch- und das Gemüsefach getauscht werden könnten (s.o.).
- ➔ Insgesamt sollten **mehr Eier- und Gemüsespeisen** angeboten werden.
- ➔ Manche Gerichte können **alternativ mit und ohne Fleisch** angeboten werden (Maultaschen, Eintöpfe, Nudelgerichte etc.).
- ➔ Einige der Anbieter betonen, dass sie grundsätzlich kleinere Fleischportionen anbieten und dafür **hochwertiges, frisches Fleisch** einkaufen. Das garantiere, dass das Fleisch nicht zäh sei und komme bei den Nutzern gut an.

- ➔ Es sollten immer auch Zubereitungen von Fleisch auf dem Speiseplan stehen, die das **Zerkleinern und Kauen erleichtern**. Das können zum Beispiel Frikadellen oder Geflügelbällchen sein.

Fisch

Auf der Speisekarte steht – so die Senioren – **zu selten Fisch**. Manche berufen sich dabei auf die Empfehlung, dass einmal die Woche Fisch gegessen werden sollte. Außerdem wird kritisiert, dass die Panade manchmal dicker sei als das eigentliche Fischfilet.

- ➔ Hier können die Anbieter, evtl. nach einer entsprechenden Kundenbefragung, **häufiger Fisch** in die Speisekarte aufnehmen.
- ➔ Fisch kann auch gedünstet angeboten werden.

Beilagen

Bei Salz- oder Petersilienkartoffeln wird bemängelt, dass sie **manchmal nicht durchgekocht oder wässrig/glasig** sind. Ähnliches gilt für Reis: ist er nicht gar, schmeckt er wie „Vogelfutter“ und ist schlecht zu kauen. Einige Senioren kritisieren Knödel und Dampfnudeln, die fest seien und „**wie Gummi**“.

- ➔ Nur eine hochwertige und **einwandfreie Qualität der Ausgangswaren** sowie die fach- und sachgerechte Zu- und Aufbereitung garantieren im Ergebnis schmackhafte und qualitativ hochwertige Mahlzeiten.
- ➔ Die **Eignung bestimmter Speisen** für die Produktion in großen Mengen, Transport und Aufbereitung muss evtl. neu überdacht werden.

Speisenangebot

Ältere Menschen haben **unterschiedliche geschmackliche Vorlieben und Abneigungen**. Deshalb kann es vorkommen, dass ganze Gerichte oder einzelne Speisen eines Menüs nicht gegessen werden, wodurch sich die Ernährungssituation des EaR-Kunden verschlechtern kann.

Die Ergebnisse zeigen, dass Senioren häufig eine starke Vorliebe für Gerichte ihrer Heimatregion haben, die erhalten bleibt, wenn diese Personen umziehen. Anbieter gehen auf diese **regionalen Vorlieben** ein, indem sie zum Beispiel im Norden mehr Kartoffeln und im Süden mehr Teigwaren anbieten. Problematisch ist jedoch, dass viele der Senioren nicht mehr in der Region leben, in der sie aufgewachsen sind.

Gerade im Bereich Diätkostformen (Diabetes, Cholesterin, leichte Kost) beklagen einige der befragten Senioren eine **zu geringe Auswahl** an für sie infrage kommenden Speisen.

- ➔ Wo es möglich ist, sollte eine **Erkundung individueller Präferenzen** bei den Senioren selbst, z. B. monatliche „Wunschessen“, durchgeführt werden.
- ➔ Viele Nutzer würden **frei wählbare Beilagen** begrüßen, da häufig ein Menü aufgrund der Beilage (Kartoffeln, Reis, Nudeln oder Gemüsesorte) ausgewählt wird. Kleinere Anbieter mit eigener Küche haben dieses Prinzip be-

reits mit Erfolg verwirklicht². Für größere Anbieter und die TK-Industrie könnte die individuelle Beilagenwahl über ein EDV-basiertes Bestellsystem verwirklicht werden. Da kommende Generationen von EaR-Nutzern eher höhere Ansprüche an ihre Versorgung stellen werden als die jetzigen Nutzer, kann eine solche Umstellung als eine Investition in die Zukunft betrachtet werden.

- ➔ Mahlzeitendienste, die täglich mehrere Gerichte anbieten, sollten darauf achten, dass diese **jeweils unterschiedliche Beilagen** enthalten.
- ➔ Einer der befragten Anbieter lässt zahlreiche Variationen des angebotenen Speiseplans zu. So werden von fast 50% der Kunden in einer **Kartei Sonderwünsche, Abneigungen und Vorlieben** geführt und diese beim Abfüllen berücksichtigt.
- ➔ Eine größere Vielfalt an Speisen innerhalb der Diätkostform-Speisepläne verbessert die Lebensqualität derjenigen Senioren, die auf Diätkost angewiesen sind.
- ➔ Eine Zusammenarbeit der Anbieter mit **Ernährungsberatern**, die von der Krankenkasse anerkannt sind, kann die Entwicklung von bestimmten Kostformen erleichtern und verbessern. Diese Berater könnten auch Nutzer qualifiziert beraten, die aufgrund ihrer Krankheit unsicher sind in der Auswahl für sie geeigneter Menüs.

Portionsgröße

Mit der Größe der **Portionen** sind die meisten Befragten zufrieden. Eine Ausnahme bilden die jüngeren unter den befragten Männern, denen die Portionen manchmal zu klein sind. Selten wird bemängelt, dass sie willkürlich unterschiedlich groß ausfallen.

- ➔ Gleiche Gerichte sollten mit gleichbleibenden Portionsgrößen ausgeliefert werden.
- ➔ **Zusätzliche preiswerte Gänge** (Suppe, Nachtisch) oder **Extraportionen** Salat, Gemüse oder Beilagen ermöglichen es den Kunden mit größerem Hunger satt zu werden.
- ➔ Reste müssen nicht weggeworfen werden, wenn sie sich zum **Aufwärmen** eignen. Einige Paare teilen sich ein Essen.

Würzung

Die Befragten bemängeln **versalzene oder zu scharf gewürzte Speisen**.

- ➔ Die Speisen sollten **zurückhaltend gewürzt werden**. Es wäre sinnvoll, die Kunden in der Beratung darauf aufmerksam zu machen, dass ggf. nachgewürzt werden muss.
- ➔ Anbieter könnten spezielle, zu den Gerichten passende **Gewürzmischungen** zum Nachwürzen anbieten und liefern.

² Es sollte jedoch darauf geachtet werden, dass der Bestellvorgang nicht zu kompliziert wird, da ein Zuviel an Informationen und Wahlmöglichkeiten die EaR-Kunden überfordern könnte.

Bekömmlichkeit

Die Bekömmlichkeit der Speisen wird kritisiert und zwar **zu scharfe, zu fette und rohe Speisen**. Die Zusammenstellung eines fetten Hauptgerichtes (Ente) mit einem ebenfalls fetthaltigen Nachtisch (Pudding mit Sahne) sei ungünstig.

- ☞ Eine Nutzerin schlägt vor, auch **gekochtes Gemüse als Salat** anzubieten.

Nährstoffversorgung

Die befragten Anbieter haben eine **bedarfsgerechte Versorgung der Senioren mit Nährstoffen** zum Ziel. Dies ist bei Hochbetagten, die eine Kost mit hoher Nährstoffdichte benötigen, besonders wichtig.

- ☞ Anbieter informieren sich über **Ernährungsempfehlungen**, zum Beispiel der Deutschen Gesellschaft für Ernährung (DGE).
- ☞ Anbieter lassen den **Nährwertgehalt** ihrer Gerichte durch externe Institute überprüfen. Die Messung sollte bei warmgehaltenen Speisen nicht nur bei der Abfüllung, sondern auch zum Zeitpunkt der Auslieferung erfolgen.
- ☞ Mahlzeitendienste, die nur mit der Auslieferung befasst sind (Sozialstationen), übernehmen **Nährwertangaben** vom Hersteller und nutzen dessen Ernährungsberatung.
- ☞ Meist enthalten die Menüs **entweder Gemüse oder Salat**.
- ☞ Anbieter versuchen **lange Warmhaltezeiten zu vermeiden**: Einige Anbieter legen Wert **auf kurze Touren** mit höchstens zehn zu beliefernden Kunden. Andere Anbieter nutzen Kaltverteilsysteme, so dass die Kunden die Mahlzeiten zu einem von ihnen gewählten Zeitpunkt selbst erhitzen und sofort verzehren können. Bei gekühlten wie bei tiefgefrorenen Mahlzeiten ist es jedoch erforderlich, dass die Kunden noch in der Lage sind, die Mahlzeiten sachgerecht zu lagern und aufzubereiten.

III. AUSLIEFERUNG

Bestellung

Einer der befragten Anbieter berichtet, dass in einer Kundenbefragung die **unübersichtliche Gestaltung von Speiseplänen** und Bestellzetteln kritisiert wurde.

- ☞ Seitdem werden **verschiedenfarbig abgesetzte Spalten** im Speiseplan und auf dem Bestellformular gedruckt.
- ☞ Einige der Senioren benötigen **regelmäßig Unterstützung bei Auswahl und Bestellung**, um auch wirklich die Gerichte zu bestellen, die ihnen schmecken und die sie vertragen. Lieferdienste sollten prüfen, ob die Fahrer diese Hilfe leisten können oder ob zusätzliche Kräfte eingebunden werden müssen (evtl. am Bestelltage Touren teilen).
- ☞ Um Bestellfehler zu vermeiden, **überprüfen die Fahrer die Bestellscheine** ihrer Kunden aufgrund ihrer Erfahrung. Ggf. fragen sie nach, wenn an einzelnen Tagen nichts bestellt wurde oder von Routinen (zum Beispiel Diabeteskost) abgewichen wurde.

- Alle befragten Mahlzeitendienste sind in der Lage, **sehr kurzfristig Essen auf Rädern zu liefern**. Dabei kann es sich um TK-Mahlzeiten aus dem eigenen Vorrat oder ggf. aus dem Einzelhandel handeln. Lieferanten von täglich frisch gekochten Mahlzeiten ermöglichen Bestellungen bis zum selben Vormittag.
- Die Senioren können ihre Mahlzeit oft noch am Vormittag des Lieferdatums **um- oder abbestellen**. TK-Mahlzeiten bleiben dann im Vorrat. Die Nutzer bezahlen nur die Mahlzeiten, die sie abnehmen.

Temperatur und Lieferzeitpunkt

Besonders problematisch ist, dass einige EaR-Kunden bei Heißauslieferung manchmal **lauwarmes Essen** erhalten – zum Beispiel, wenn die Fahrer keine Heizplatte in den Warmhaltebehälter legen oder zwischen zwei Auslieferungen den Deckel des Behälters nicht richtig schließen. Auch am Ende sehr großer Touren kann das Essen abgekühlt sein.

Einige der befragten Senioren erhalten das Essen sehr früh. Die genannten **Auslieferzeiten** liegen zwischen 9.15 Uhr und 12.30 Uhr, die meisten Senioren essen jedoch nicht vor 11.30 Uhr. Die Speisen sind dann nur noch lauwarm, wenn sie nicht warmgehalten oder wieder erwärmt werden

- Um gesetzlichen Vorgaben, Richtlinien und Empfehlungen gerecht zu werden, müssen **Mahlzeiten heiß ausgeliefert** werden (Kerntemperatur > 65° C) (siehe Literatur Nr. 3, 9).
- Es ist wichtig, alle Fahrer entsprechend LMHV § 4, Abs. 2 über Lebensmittelhygiene zu schulen. Zusätzlich sollte geprüft werden, ob die Fahrer unter den in §§ 42 und 43 IfSG genannten Personenkreis fallen (siehe Literatur Nr. 2, 6). Sehr häufig lernen sich die Fahrer gegenseitig ein, so dass sie zwar die praktischen Abläufe gut kennen, aber zu wenig über Hygienerichtlinien Bescheid wissen.
- Um eigene Temperaturkontrollen durchzuführen ist es für die Mahlzeitendienste sinnvoll, Infrarotthermometer zu benutzen und gesondert mitgeführte Testmahlzeiten vor, während und nach der Auslieferung zu messen. Zusätzlich können **Kontrollen von behördlicher Seite** zur Einhaltung der Warmhaltepflicht beitragen (siehe LMHV, §4, Abs. 1 - Dokumentationspflicht).
- Vorheizbare oder während der Fahrt **beheizte Behälter** halten die Mahlzeiten zuverlässig warm. Im stationären Bereich eingesetzte Verpflegungssysteme ermöglichen bereits eine Aufbereitung während des Transports. Die Weiterentwicklung dieser Technologie für die Erfordernisse von Mahlzeitendiensten könnte Schwierigkeiten bei der Warmhaltung lösen.
- **Kurze Touren** zur Mittagszeit gewährleisten, dass die Mahlzeiten heiß angeliefert werden. Bei der Reihenfolge der Belieferung sollten die Wünsche der Kunden möglichst mitberücksichtigt werden.

- ➔ Rüstige Senioren sollten informiert werden, dass der Vitamin- und Nährstoffgehalt in TK-Mahlzeiten, die direkt nach der Aufbereitung verzehrt werden, höher sein kann als in lange warmgehaltenen, frisch gekochten Speisen. Bei langen Touren ist ggf. eine **wöchentliche Lieferung** tiefgefrorener Mahlzeiten oder eine tägliche Kaltauslieferung mit Aufbereitung im Haushalt zu empfehlen.

Probleme mit einer **pünktlichen Anlieferung** gibt es aufgrund von Staus, schlechtem Wetter, Fahrer- oder Fahrzeugausfall. Aushilfskräfte mit wenig Erfahrung benötigen mehr Zeit für die Auslieferung. Eine weitere Ursache ist die verspätete Lieferung von täglich frisch gekochtem Essen an die ausliefernde Sozialstation/den Pflegedienst. Besonders problematisch ist die Verspätung bei **Diabetikern**, die ihre Essenszeiten genau einhalten müssen.

- ➔ Die Nutzer haben im Allgemeinen großes Verständnis für die aufgetretenen Probleme, wenn sie **rechtzeitig informiert werden**. Die Fahrer selbst oder die Zentrale sollten die Kunden anrufen. Dies setzt allerdings voraus, dass alle Fahrer mit Mobiltelefonen ausgestattet sind.
- ➔ Wenn die Mahlzeiten für Diabetiker mit Priorität ausgeliefert werden, sind diese eher in der Lage, ihre festen Essenszeiten einzuhalten.
- ➔ Alle neuen Mitarbeiter und Vertretungskräfte sollten **gründlich eingearbeitet** werden.
- ➔ Die Fahrer selbst können untereinander ein **flexibles Vertretungssystem** für krankheits- und urlaubsbedingte Ausfälle absprechen. Bei schlechter Witterung sollte der Dienst entsprechend früher beginnen.
- ➔ Es wäre wünschenswert, wenn der Mahlzeitendienst ein Ersatzauto und „Springer“ einsatzbereit halten würde.
- ➔ Für einen Mahlzeitendienst kann es sinnvoll sein, den Hersteller zu wechseln, wenn sich die Anlieferung von täglich frisch zubereitetem Essen häufiger verzögert. Durch die **wöchentliche Anlieferung von TK-Mahlzeiten** (die erst kurz vor der Auslieferung regeneriert werden) können lieferbedingte Verzögerungen vermieden werden.
- ➔ Wenn Kunden die Möglichkeit haben, sich eine andere Mahlzeit zu beschaffen, sollten sie überlegen, ob sie die **Annahme von zu spät gelieferten Essen verweigern**. Dies ist ein deutlicher Hinweis für den Mahlzeitendienst, dass die Leistung den Anforderungen nicht entspricht und Handlungsbedarf gegeben ist.

Verpackung

Folienverschweißte Verpackungen bereiten offenbar häufig **Probleme beim Öffnen**. Ein befragtes Paar wusste nicht, ob die Folie aufgeschnitten werden darf oder abgezogen werden muss. Wenn Nutzer Schwierigkeiten beim Öffnen der Verpackung haben, kann es vorkommen, dass Fahrer eine Ecke der Verpackung öffnen. Wird die Mahlzeit danach noch lange in der geöffneten Verpackung warmge-

halten, können sich durch eindringende Verschmutzungen hygienische Probleme ergeben.

- ➔ Senioren müssen ganz genau über die **richtige Handhabung informiert werden**. Die Fahrer sollten immer wieder nachfragen, ob das Öffnen der Packung (noch) problemlos gelingt.
- ➔ Verpackungen müssen so gestaltet sein, dass die Nutzer die Mahlzeit bis zum Verzehr geschlossen warm halten und dann **selbständig öffnen** können, evtl. mit Hilfe einer Schere o.ä..

Soßen oder Suppen laufen aus, wenn die Mahlzeiten beim Transport zu stark bewegt wurden. Dadurch vermischen sich die Komponenten oder der Warmhaltebehälter wird verschmutzt.

- ➔ **Portionsschalen müssen absolut dicht schließen**. Essensbestandteile dürfen aus hygienischen Gründen nicht auslaufen.
- ➔ Portionsschalen mit hohen Trennstegen bzw. mit Stegversiegelung verhindern, dass sich die Speisekomponenten vermischen.

Viele Senioren würden **gerne von einem Teller essen**, da es eher ihren Vorstellungen einer „richtigen“ Mahlzeit entspricht. Sie akzeptieren aber notgedrungen die Schale, um das Spülen zu vermeiden und weil die Gerichte durch das Umfüllen erkalten und es den Senioren schwer fällt, die Mahlzeit dann wieder aufzuwärmen.

- ➔ Einige Betriebe streben die Umstellung auf **porzellanartige Schalen** an. Dies kann jedoch die Investitionskosten erhöhen und bringt eine aufwändigere Rücknahme und die Reinigung des Geschirrs mit sich.
- ➔ Mahlzeiten können je nach Verpackung auf einer elektrischen Heizplatte, im Backofen, im Dampferheizungsgerät oder in der Mikrowelle erwärmt werden. Einige Senioren **wärmen die Teller vor**.

Transport und Übergabe

Prinzipiell haben die Senioren viel Verständnis für eine gewisse Eile der Fahrer. Trotzdem genießen sie es, wenn sie freundlich begrüßt werden und ein paar Worte mit dem Fahrer wechseln können. Bei einem Kunden wird, wenn er nicht schnell genug den Türdrücker betätigt, das **Essen vor die Haustür auf die Straße gestellt**. Das ist nicht absprachegemäß, aber trotz Beschwerden komme es immer wieder vor.

- ➔ **Lange Warmhalte- und Standzeiten** bringen hygienische und damit gesundheitliche Probleme mit sich und wirken sich negativ auf den Geschmack aus. Einer der befragten Anbieter gestattet es seinen Fahrern grundsätzlich nicht, die verpackte Mahlzeit abzustellen, da dann nicht kontrolliert werden könne, wie lange das Essen steht.
- ➔ Gleichwohl begrüßen es die Senioren, wenn ihre **Mahlzeit absprachegemäß abgestellt wird**, falls sie einmal nicht zuhause sind. Eine sichere Übergabe erfordert es jedoch, dass die Pakete nicht auf der Straße, sondern im

Haus oder zumindest auf dem Gelände (Windfang, Garten) deponiert werden.

- ➔ Die Senioren können dem Mahlzeitendienst einen **Haustür-Schlüssel übergeben**, damit die Fahrer Zugang zum Haus oder zur Wohnung haben. Diese Schlüssel dürfen aus Gründen des Datenschutzes und der Gefahrenabwehr (Diebstahl, Verlust) nur mit Nummern gekennzeichnet werden. Schlüssel sollten sicher aufbewahrt werden und an die Fahrer nur gegen Unterschrift ausgegeben werden.

Es kommt vor, dass **Schlüssel verloren gehen**, die der Kunde dem Dienst übergeben hat.

- ➔ In diesem Fall schützt ein **Haftungsausschluss** den Anbieter, der Kunde bleibt aber auf den Kosten sitzen. Eine ausführliche Beratung über den Haftungsausschluss hilft sicher zu stellen, dass der EaR-Kunde vollständig verstanden hat, welches Risiko er eingeht. Bei geringen Verlusten, zum Beispiel bei Einzelschlüsseln, kann es sein, dass der Anbieter aus Kulanz die Kosten übernimmt. Hier kann eine **Zusatzversicherung** für die Mahlzeitendienste sinnvoll sein.

Vergessene, vertauschte oder unvollständige Lieferungen sind besonders unangenehm für die Nutzer, wenn es Diätmahlzeiten betrifft. Auch das Vertauschen von herzhaften und süßen Hauptgerichten ist heikel.

- ➔ Kunden mit Diabetes haben bei der Belieferung entsprechend Vorrang.
- ➔ **Farblich gekennzeichnete Schalendeckel** für verschiedene Kostformen verhindern Verwechslungen.
- ➔ Fahrer, die ihre Lieferung vor der Tour auf Vollständigkeit kontrollieren, können ggf. schnell Abhilfe schaffen: z. B. indem fehlende Brötchen nachgekauft oder fehlende Mahlzeiten ergänzt werden.

Aussehen, Konsistenz und Geschmack (**sensorischer Wert**) der Mahlzeiten leiden durch Warmhalten und Transport. So werden z. B. knusprige Speisen wie Pommes Frites, Grillhähnchen oder Waffeln in der Verpackung weich.

- ➔ Zusätzliche Mahlzeiten fahren auf der ganzen Tour mit und werden dann vom Mahlzeitendienst hinsichtlich sensorischer Kriterien getestet.
- ➔ **Lange Warmhaltezeiten vermeiden.**

Die **Auslieferung ist täglichen Veränderungen unterworfen**: manche Kunden bestellen nicht jeden Tag, die Fahrer wechseln (Zivildienstleistende z. Zt. etwa alle 7 Monate), Wochenend-/Urlaubsvertretungen oder Notfälle beim Kunden (Kunde öffnet nicht, ist krank). Dies bringt Probleme für den Informationsfluss innerhalb des Dienstes und in der Kommunikation mit den Kunden mit sich. Umgekehrt bemerken die Fahrer bei ihrem täglichen Kontakt oft als Erste, dass ihre Kunden wachsende Schwierigkeiten bei der Alltagsbewältigung haben und der Unterstützungsbedarf gestiegen ist.

- ➔ Absprachen können am besten eingehalten werden, wenn die Leitung des Mahlzeitendienstes **Informationen über die Lebenssituation des Nutzers** erhebt und sie regelmäßig aktualisiert: Ist der Kunde mobil? Wann soll das Essen geliefert werden? Muss täglich Kontakt hergestellt werden? Welche Behinderungen liegen vor? Welche Unterstützung muss geleistet werden? Den Fahrern sollten diese Informationen tagesaktuell vorliegen, so dass auch bei wechselndem Personal der Informationsfluss sichergestellt ist.
- ➔ Umgekehrt sollten die **Fahrer alle Beobachtungen an zentraler Stelle (Einsatzleitung, Datenbank) mitteilen** bzw. festhalten können, so dass wichtige Informationen über gebrechliche Kunden nicht unbemerkt bleiben.
- ➔ Für einen **Notfall** beim Kunden sollten die Fahrer wissen, welche Schritte nacheinander eingeleitet werden müssen, z. B. Kunden anrufen, wenn er die Tür nicht öffnet, Zentrale informieren, verantwortliche Person oder Pflegedienst informieren, Notarzt rufen.
- ➔ Eine (Einsatz-)Leitung, die die Touren kennt, weil sie in bestimmten Abständen (mit)fährt, kann im Notfall einspringen. Außerdem ist sie so mit den Senioren und deren jeweiliger Situation vertraut und kann in Krisensituationen effektiver handeln.
- ➔ Einige Anbieter beschäftigen statt Zivildienstleistenden nur noch **feste Fahrer**, auch um den alten Menschen verlässliche Ansprechpartner zu bieten.

Die befragten Anbieter entwickelten unterschiedliche Strategien, um die **Hygiene-Vorschriften**, die für die Auslieferung von Mahlzeiten gelten, einzuhalten.

- ➔ Alle Mitarbeiter, die direkten oder indirekten Kontakt zu den Mahlzeiten haben, sind entsprechend zu schulen (s. o.). Zivildienstleistende können in einen anderen Einsatzbereich versetzt werden, wenn sie sich im EaR-Betrieb als unhöflich, ungepflegt oder unzuverlässig erweisen. Bei schweren Verstößen gegen die Vorschriften können auch Abmahnungen ausgesprochen werden. Es werden **Fahrzeug-Kontrollen** durchgeführt. Einer der befragten Anbieter hat ein **Prämien-system** für Sauberkeit und optischen Eindruck des Fahrzeugs (inkl. Werbefolien) eingerichtet.

IV. RAHMENBEDINGUNGEN

Bestimmung der adäquaten Unterstützungsform

Nutzer von Essen auf Rädern **sind in sehr unterschiedlichem Maß auf Hilfe angewiesen**, manche auch nur vorübergehend nach einem Krankenhausaufenthalt. Die tägliche Belieferung mit heißen Mahlzeiten stellt dabei nicht immer die optimale Lösung dar, wird aber häufig als einfach zu bewerkstellende „Komplettlösung“ empfohlen oder von Pflegepersonen oder Angehörigen für den Kunden bestellt. Dies kann dazu führen, dass ältere Menschen daran gehindert werden, eigene Aktivitäten zu entwickeln (wie z. B. Erwärmen einer gelieferten TK-Mahlzeit oder Zubereitung aus angelieferten Lebensmitteln).

- Wenn den Nutzern oder ihren Angehörigen **Informationen über alternative Unterstützungsformen**, wie zum Beispiel Einkaufsbegleitung oder Lieferdienste, zur Verfügung gestellt werden, können sie sich für die am besten geeignete Unterstützung entscheiden. Diese Informationen können von Seniorenbüros, Wohlfahrtsverbänden oder Verbraucherzentralen erarbeitet werden.
- Ein Einsatzleiter entwickelte ein Formular, in das Pflegepersonen bei der Erstbestellung die Eignung einer Tiefkühluslieferung für den Kunden eintragen können (kann Mikrowelle bedienen, kann Verpackung öffnen etc.). **Die Segmentierung bei der Anmeldung** sei organisatorisch einfacher als eine Umstellung zu einem späteren Zeitpunkt.
- Mahlzeitenanbieter sollten in regelmäßigen Abständen überprüfen, ob für weniger gebrechliche Kunden andere Dienstleistungen als die tägliche Heißanlieferung geeigneter sind, wie z. B. **Einkaufsbegleitung** oder wöchentliche Tiefkühlanlieferung. Dies gilt insbesondere für Sozialstationen, die mehrere Serviceleistungen aus einer Hand anbieten können.

Zusätzliche Hilfeleistungen und sozialer Kontakt

Während der Auslieferung der Mahlzeiten **unterstützen die Fahrer ihre Kunden** in vielfältiger Weise: vom Öffnen der Packung und Zerkleinern der Speisen über Handreichungen im Haushalt bis hin zu größeren Arbeiten, wie Reparaturen, Gartenarbeiten oder Hol- und Bringdiensten, die freiwillig, unentgeltlich und in der Freizeit erbracht werden. Dieses Engagement scheint unabhängig vom Beschäftigungsverhältnis zu sein: unter den neun befragten Fahrern waren drei, ein Zivildienstleistender, eine fest angestellte Fahrerin und ein Selbständiger, die einige der Senioren in dieser Weise unterstützten. Viele dieser zusätzlichen Hilfen sind unverzichtbar für das reibungslose Funktionieren des Mahlzeitenservices, so z. B. Hilfen beim Ausfüllen des Bestellzettels. Zumindest wäre es wenig sinnvoll, Tätigkeiten wie z. B. Mineralwasser aus dem Keller zu holen von der eigentlichen Lieferung abzutrennen. Außerdem neigen ältere Menschen dazu, Hilfe im Zusammenhang mit einem Mahlzeitenservice eher zu akzeptieren als von einer Sozialstation oder einem Pflegedienst.

Zum Problem werden diese Unterstützungsleistungen, weil sie die Fahrer unter **Zeitdruck** setzen. Außerdem wird nach den Erkenntnissen der Untersuchung dieser hohe persönliche Einsatz vom Arbeit- bzw. Auftraggeber kaum honoriert. Strategien, um diesem Problem zu begegnen, wurden keine genannt. Folgende Fragen bleiben offen:

- Welche Strategien könnten sinnvoll sein, um den Zeitdruck, der durch einen längeren Aufenthalt bei einem Kunden entsteht, zu mindern?
- Wie kann der hohe persönliche Einsatz anerkannt werden, der von den Fahrern mit erheblichem Zeitaufwand erbracht wird?

EaR-Kunden sind häufig an ihre Wohnung gebunden. Durch ihr hohes Alter und ihre Immobilität haben sie wenig Kontakt zu anderen Menschen. An vielen Tagen ist der Fahrer von EaR der **einzige Kontakt**. Der Studie zufolge geht es dabei in den allermeisten Fällen sehr freundlich und herzlich zu. Allerdings kann der Umgang mit alten Menschen für die Fahrer auch anstrengend und belastend sein, gerade auch mit Demenzkranken,

Viele **Angehörige von EaR-Kunden legen großen Wert auf eine tägliche Kontaktaufnahme** durch die Mahlzeitendienstmitarbeiter und bestehen deshalb auf eine tägliche Heißauslieferung, die aber im Gegensatz zur Auslieferung gekühlter oder tiefgefrorener Mahlzeiten lange Warmhaltezeiten und somit **Qualitätsverluste** mit sich bringen kann.

- Bei **kurzen Touren** bleibt genügend Zeit, um diese Kontakte zufriedenstellend zu gestalten. Ggf. entstehende Mehrkosten sollten den Nutzern und Angehörigen entsprechend begründet werden.
- Die Versorgung und Betreuung von alten Menschen erfordert eine besondere **Schulung des Personals**, die bei den Fahrern Verständnis für die Situation Hochbetagter weckt und sicherstellt, dass die Senioren mit Respekt behandelt werden.
- Mehrfach wurde berichtet, dass die Kunden von EaR eine hohe Toleranz gegenüber unkonventioneller Kleidung und Frisur der Fahrer zeigen. Allerdings ist ihnen Freundlichkeit und Herzlichkeit sehr wichtig.
- Einer der befragten Anbieter veranstaltet zweimal jährlich ein Fest für alle stationär untergebrachten und ambulant versorgten Kunden (inkl. Fahrdienst). Solche „**Tage der offenen Tür**“ bieten Geselligkeit und die Möglichkeit, die Küche und die dort arbeitenden Menschen persönlich kennen zu lernen, was dem Wunsch vieler Senioren entspricht.

Informationen über das Angebot und Alternativen

Viele Senioren, die EaR beziehen, sind **schlecht über ihre Möglichkeiten informiert**. Nur wenige kennen Alternativen zu ihrer jetzigen Versorgung, was die Möglichkeiten, den Mahlzeitendienst zu wechseln, herabsetzt. Selbst über die Angebote ihres eigenen Mahlzeitendienstes (Kostformwechsel, Bestellmodalitäten, Kosten) wissen viele Nutzer nicht ausreichend Bescheid. So kann es vorkommen, dass **ganze Mahlzeiten weggegeben** werden, weil sie nicht schmecken oder nicht vertragen werden. Dies kann sich zum einen negativ auf die Ernährung auswirken, zum anderen ist es auch finanziell ungünstig. Meist informieren die Mahlzeitendienste und Wohlfahrtsverbände durch Broschüren, eher **selten durch eine persönliche Beratung**. Die schriftlich gegebenen Informationen werden vermutlich schlechter im Gedächtnis behalten als die aus einer mündlichen Beratung. Zum Teil ist der Wissenstand der Kunden auch deshalb so schlecht, weil nicht sie selbst, sondern ein Angehöriger oder eine Pflegeperson den Dienst bestellt hat.

Umgekehrt können Senioren auch durch zu viele Informationen überfordert sein, z. B. wurden die **Informationen über den Nährstoffgehalt** auf den Packungen als widersprüchlich und schwer zu verstehen kritisiert.

- ➔ Seniorenverbände, Seniorenbüros und Verbraucherzentralen sollten Informationsveranstaltungen konzipieren, die im Vorfeld einer EaR-Bestellung von unabhängiger Seite **Informationen an die Senioren vermitteln**. Die persönliche Information ist besser geeignet als die schriftliche, um den Senioren alle wichtigen Aspekte zu erläutern. Dabei muss die Abneigung vieler jüngerer Senioren überwunden werden, sich vorausschauend mit der Versorgungssituation im Alter zu befassen. Checklisten können bei der Auswahl eines geeigneten Dienstes helfen (siehe Literatur Nr. 6, 7).
- ➔ **Regelmäßig sich wiederholende Informationsgespräche** durch den Mahlzeitendienst sind notwendig, da manches vergessen wird und die Problemlagen sich verändern, z. B. Diätbedarf, Kaubeschwerden.
- ➔ Um einen **Anbieterwechsel zu erleichtern**³, sollten ambulante Dienste ihre Kunden über alle Alternativen für die Versorgung mit warmen Mahlzeiten aufklären. Einige der befragten Senioren würden gerne die Tagesgerichte eines lokalen Anbieters (Gaststätte, Metzgerei) essen, die jedoch nicht ausgeliefert werden. Diese Gerichte (frisch gekocht, regionale Küche, den Nutzern vertraut) könnten im Rahmen der Nachbarschaftshilfe ausgeliefert oder ein Begleitservice eingerichtet werden.
- ➔ Nährstoffgehalt und BE-Angaben, die deutlich und verständlich auf den Etiketten der Verpackung, auf dem Speiseplan oder im Katalog abgedruckt sind, erleichtern den Senioren die Auswahl eines geeigneten Menüs. Wenn Rezepturen und der Nährstoffgehalt eines Gerichts geändert werden, ist es wichtig, die Nutzer in Katalog und Speiseplan genau über diese Änderungen zu informieren, ggf. auch über den Grund der Änderung.

Messung der Kundenzufriedenheit

Ähnlich wie in der ambulanten Pflege gilt auch für die Versorgung von Senioren mit Mahlzeiten: **Dankbare Kunden sind nicht gleich zufriedene Kunden!** Wird die bei vielen älteren Menschen sehr ausgeprägte Dankbarkeit für die Versorgung mit Zufriedenheit verwechselt, bleiben viele Verbesserungspotenziale unentdeckt. In den offenen Interviews wurde sehr deutlich, dass Nutzer immer wieder Rechtsfertigungen finden für schlecht schmeckendes Essen, wenig abwechslungsreiche Speisepläne oder Fehler in der Anlieferung. Sie möchten sich nicht beschweren, um nicht unangenehm aufzufallen oder um den guten Kontakt zum Mahlzeitendienst nicht zu gefährden. Viele Menschen dieser Generation sind zur Bescheidenheit erzogen worden und haben aufgrund der Erfahrungen im Krieg eine besondere Wertschätzung für Lebensmittel und Essen. Sie sehen in der Belieferung

³ Ein Anbieterwechsel sollte auch deshalb leicht sein, weil die Zufriedenheit mit Gemeinschaftsverpflegung mit der Bezugsdauer abnimmt. Senioren, die ihren Anbieter gewechselt haben, äußern sich sehr zufrieden über den veränderten Geschmack.

weniger eine Leistung für die sie mit Geld bezahlen, sondern eher Hilfe und Unterstützung, auf die sie angewiesen sind und die sie nicht erwidern können.

- ➔ Grundsätzlich sollten Mahlzeitendienste **Zufriedenheitsmessungen** durchführen. Zu diesem Zweck können persönliche (face-to-face), telefonische oder schriftliche Befragungen durchgeführt werden. Das **persönliche Interview** ähnelt einem Gespräch mit offenen Fragen, so dass Kritikpunkte zur Sprache kommen können, die in standardisierten Befragungen meist nicht genannt werden. Die Befragten brauchen zum Beispiel etwas mehr Zeit als jüngere Menschen, um die Antwort auf eine Frage zu formulieren. Außerdem möchten viele der Senioren ihre Kritik sehr vorsichtig formulieren, wofür sich offene Fragen besonders gut eignen. Eine vertrauensvolle, Gesprächsatmosphäre und der Einsatz fachlich geschulter, älterer Interviewer eines Forschungsinstituts tragen zum Erfolg des Interviews bei. Wenn die Gespräche aus Kostengründen vom Mahlzeitendienst selbst geführt werden, ist es sinnvoll, die Mitarbeiter entsprechend zu schulen und sich in der Fachliteratur zu informieren (siehe Literaturhinweis Nr. 5). Auf keinen Fall darf in einem persönlichen Gespräch der Eindruck erweckt werden, dass der Kunde unter Druck gesetzt werden soll. **Telefonische Befragungen** sind organisatorisch einfacher, haben aber den Nachteil, dass Hörprobleme die Verständigung erschweren können. **Schriftliche, anonyme Fragebögen** erleichtern es den Kunden Kritik zu äußern. Allerdings müssen sie sehr einfach aufgebaut sein, so dass sie auch von Senioren ausgefüllt werden können, die geistig weniger leistungsfähig sind. Einer der Produzenten von TK-Mahlzeiten stellt den Mahlzeitendiensten Fragebögen zur Verfügung und wertet sie auch aus. Die Ergebnisse einer Befragung sollten stets kritisch reflektiert werden, da ältere Menschen sich mit Kritik an Serviceleistungen zurückhalten (siehe Literatur Nr. 4), wobei noch eher die Produkte als das Personal kritisiert werden. Wenn nicht alle Kunden befragt werden, liefert eine Zufallsauswahl unter den Kunden die besten Ergebnisse. Bei einer Auswahl der Befragten durch die Fahrer besteht die Gefahr, dass „kritische Kunden“ ausgeklammert werden.
- ➔ Wird ein **externes Institut** beauftragt, können Senioren – unter der Zusicherung absoluter Vertraulichkeit – offen Kritik üben. Die Einsatz- oder Küchenleitung muss allerdings eng mit diesem Institut zusammenarbeiten und auch hier „schwierige Kunden“ zur Befragung vorschlagen.

Beschwerdemanagement

Der **Umgang mit Beschwerden** hängt eng mit der Kundenzufriedenheitsmessung zusammen. Beschwerden durchlaufen vom Kunden bis zum Produzenten bis zu vier Stufen: Kunde, Fahrer, Mahlzeitendienst, ggf. Produzent. Die Fahrer sind also die ersten und wichtigsten Ansprechpartner. Problematisch ist es, wenn sie die Wünsche und Kritik der Senioren nicht an die Leitung bzw. Kollegen weitergeben. Dies kann passieren, wenn ihnen vermittelt wird, dass „die Alten eben

manchmal schwierig sind“ und dass man dieses aushalten müsse. Wenn Fahrer häufig wechseln, kann es vorkommen, dass zwar der Fahrer, der die Beschwerde entgegennimmt, die Belieferung entsprechend dem Kundenwunsch umgestaltet, aber andere Fahrer nicht informiert werden und so die Beschwerde letztlich wenig Wirkung zeigt. Senioren möchten darüber hinaus häufig auch wissen, wo und von wem ihr Essen gekocht wird, weil sie nicht nur Kritik, sondern auch Lob an die Küche übermitteln möchten.

- ➔ Eine Schulung kann den Fahrern helfen, **positiv auf Beschwerden zu reagieren**, auch auf ungerechtfertigte Kritik, wie sie manchmal von den Senioren vorgebracht wird. Kunden dürfen nicht als „schwierig“ oder „ewige Nörgler“ abgetan werden. Fahrern, die Beschwerden weitergeben, darf nicht unterstellt werden, sie seien dem Dienst oder ihren Kunden gegenüber illoyal oder handelten „unselbständig“.
- ➔ Jede Beschwerde kann als eine **Chance zur Verbesserung der Dienstleistung** betrachtet werden. Deshalb ist es wichtig, alle kritischen Äußerungen der Kunden ernst zu nehmen, zu protokollieren und von Zeit zu Zeit auszuwerten. In der Zusammenschau (viele Kunden, viele Beschwerden) können Beschwerden, die vor Ort als eher belanglos eingestuft wurden, notwendige Verbesserungen deutlich machen.
- ➔ Nicht nur die Fahrer, sondern auch andere Mitarbeiter des Dienstes sollten prinzipiell ansprechbar für Kritik sein. Wenn die **Telefonnummer des Mahlzeitendienstes** deutlich sichtbar auf dem Speiseplan, der beim Kunden verbleibt, aufgedruckt ist, haben die Senioren eine einfache Möglichkeit, eine Rückmeldung an den Dienst zu geben.
- ➔ Sind Fehler passiert, sollte der Dienst sich mit einem kleinen Geschenk (Extra-Nachtisch) oder einem Preisnachlass entschuldigen.

V. AUSGEWÄHLTE LITERATUR

- 1) Arbeiterwohlfahrt Bezirksverband Weser-Ems e.V., Uwe Röver in Zusammenarbeit mit der Universität Oldenburg, Arbeitseinheit Psychologie im Gesundheitswesen: Essen auf Rädern: Außer-Haus-Verpflegung für ältere Menschen. Abschlußbericht Dezember 1990
Exakte Untersuchungen der Betriebsbedingungen eines Mahlzeitendienstes (Marktanalyse, Kostenrechnung, Organisation), Hintergründe aus der Altersforschung und Nutzerbefragung. Aufbau eines modellhaft betriebenen stationären Mittagstisches mit Kochgruppe, mit dem Ziel ältere Menschen zu aktivieren.
- 2) Bales, Bußmann, Siewerin, Heyer, Schnitzler (2001): Hinweise zur Umsetzung des Infektionsschutzgesetzes: Welche Personen werden von den Regelungen der §§ 42 und 43 erfasst und welche benötigen eine Belehrung gemäß § 43 Abs. 1? In: Epidemiologisches Bulletin Nr. 23/2001 S.166-169; Hrsg.: Robert Koch-Institut
- 3) Bundesinstitut für gesundheitlichen Verbraucherschutz und Veterinärmedizin (Hrsg.) (1999): Temperaturanforderungen und -empfehlungen für Lebensmittel. Quelle: <http://www.bfr.bund.de/cms5w/sixcms/detail.php/864>, Stand: 29.11.2005
- 4) Fehlau, Eberhard G.; Schuber, Magnus: Wissen, was läuft ... Die Befragung als Ausgangspunkt zeitgemäßer Kundenorientierung. in: Häusliche Pflege 3./2000, S. 45-48
Praxisorientierte Darstellung des Zwecks von Kundenbefragungen in der häuslichen Pflege und ihrer Durchführung von der Fragebogenerstellung bis zur Auswertung. Mit Literaturhinweisen.
- 5) Groneuer, Karl; Becker, Doris; Wieser, Dorothee: Lebens-, Gesundheits- und Ernährungssituation von Teilnehmern des Mahlzeitendienstes „Essen auf Rädern“. in: Ernährungslehre und -Praxis. Beilage zur Ernährungs-Umschau. 7(1995), B25-B28
Ergebnisse einer Befragung von 500 EaR-Kunden durch die FH Münster und appetito; Beschreibung der Lebenslage, gesundheitlicher Probleme und Ernährungsgewohnheiten; Altersstruktur, subjektiver Gesundheitszustand und verzehrte Kostformen in Prozent als Grafiken (jeweils bundesweit und für das Befragungsgebiet).
- 6) IfSG Infektionsschutzgesetz (Geltung ab 01.01.2001; Stand: Zuletzt geändert durch Art. 2 § 3 Abs. 4 G v. 1.9.2005 I2618). Quelle: <http://bundesrecht.juris.de/>
- 7) Kelle, Udo; Niggemann, Christiane: „Weil ich doch vor zwei Jahren schon einmal verhört worden bin ...“ – Methodische Probleme bei der Befragung von Heimbewohnern. In: Motel-Klingelbiel, Andreas; Kelle, Udo (Hg.): Perspektiven der empirischen Alter(n)ssoziologie. Opladen 2002, S. 99-132
Im dritten und vierten Abschnitt dieses Aufsatzes wird anschaulich anhand des Heimalltags gezeigt, wie „sozial erwünschte“ Antworten bei Senioren entstehen und warum sie sich mit Kritik zurückhalten. Mit Interviewzitate. Die Erkenntnisse sind auf die Situation mobiler Essensversorgung gut übertragbar.
- 8) LFGB Lebensmittel-, Bedarfsgegenstände- und Futtermittelgesetzbuch (Geltung ab 07.09.2005) Quelle: <http://bundesrecht.juris.de/>
In §3 findet sich die Begriffsbestimmung für „Inverkehrbringen, Herstellen und Behandeln“, die auch die Auslieferung von Mahlzeiten betrifft.
- 9) LMHV Lebensmittelhygiene-Verordnung (Datum: 5.August 1997; Stand: Änderung durch Art. 2 § 2 V v. 21.5.2001 I 959) Quelle: <http://bundesrecht.juris.de/>
- 10) Reck-Hog, Ursula: Unschlagbar: Das einfühlsame Interview. Warum mündliche Befragungen besser sind als schriftliche. in: Forum Sozialstation Nr. 103, April 2000, S. 20-23
Übersichtliche Darstellung der Vorteile von mündlichen Befragungen in der ambulanten Pflege. Praxisorientierte Leitlinien für die Durchführung und weiterführende Literatur.
- 11) Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (Hg.): Essen im Alter – Zu wenig? Zu viel? Das Falsche? Dossier zu Seniorenernährung in Deutschland. Berlin, Januar 2004
Bericht über die Ernährungssituation daheim lebender rüstiger, daheim lebender hilfsbedürftiger und stationär untergebrachter Senioren. Mit Checkliste für die Leistungsfähigkeit eines Mahlzeitendienstes.

- 12) Wächter, Christina: Die Qualität des ambulanten Verpflegungsangebotes für Erwachsene mit eingeschränkter hauswirtschaftlicher Leistungsfähigkeit – eine Untersuchung in Köln. Diplomarbeit FH Niederrhein, FB Oecotrophologie, August 2001
Empirische Untersuchung der Versorgungsqualität vor dem Hintergrund der Ernährungssituation und des Nährstoffbedarfs alter Menschen. Enthält Checkliste für die Eignung und Leistungsfähigkeit von Mahlzeitendiensten.

© BFEL 2005

Vervielfältigung nur nach vorheriger Genehmigung

Diese Handreichung wurde im Rahmen der EU-Senior-Food/Food in Later Life-Studie (RTD programme “Quality of Life and Management of Living Resources”, QLK1-2002-02447) entwickelt.

Erstellt und redaktionell bearbeitet wurde sie von Birgit Schuhmacher unter Mitarbeit von Cornelia Pfau und Marie-Christine Junker. Die Ergebnisse basieren auf Interviews und Analysen, die im Workpackage 4 der oben genannten Studie durchgeführt worden sind. Die Erhebungs- und Analysemethoden wurden von Margaret Lumbers und Wendy Hunter, School of Management, Universität of Surrey, England entwickelt. Die Interviews wurden von der Fa. omniphon, Leipzig sowie von Cornelia Pfau und Birgit Schuhmacher durchgeführt; die Analysen wurden von Birgit Schuhmacher unter Mitarbeit von Eva Goos-Balling, Cornelia Pfau, Anne Bohlender, Meike Bechler und Marie-Christine Junker erstellt. Für diese Handreichung wurden außerdem Hinweise aus der Fachliteratur verarbeitet. Auf einem eintägigen Workshop mit Praxispartnern aus der Mahlzeitenproduktion, von Wohlfahrtsverbänden und der Ernährungsberatung wurde ein Entwurf dieser Handreichung diskutiert und die Vorschläge anschließend eingearbeitet.

Weitere Informationen zum Projekt finden Sie unter: www.foodinlaterlife.org

Kontaktadresse:

Dr. Cornelia Pfau

Bundesforschungsanstalt für Ernährung und Lebensmittel

Haid-und-Neu-Str. 9

76131 Karlsruhe

Karlsruhe, 15. Dezember 2005