

# Essen auf Rädern – für mich?

Rund 325 000 überwiegend ältere Menschen in Deutschland nutzen Mahlzeitendienste (vgl. Ernährungs Umschau 06/2013, S. S23–S26). Dr. Dörte FOLKERS, Vorstandsvorsitzende der DGE e. V. Sektion Hessen, nahm aus eigenem Anlass die Situation im Raum Wiesbaden unter die Lupe. Hier ihr Erfahrungsbericht.

Es war nicht mein erster Armbruch, daher habe ich eine Unfallversicherung für Ältere. Sie funktioniert auch. Am Tag nach meinem Anruf klingelt eine Haushaltshilfe in Begleitung ihrer Pflegedienstleiterin bei mir und fängt an zu putzen. Eine gute Erfahrung.

Mein Leistungsanspruch umfasst auch den Mahlzeitendienst. Als Sektionsleiterin der DGE hätte ich ihn annehmen müssen, als professionelle Herausforderung. Vorsichtig habe ich gefragt, was ich bekäme: „Tiefkühlkost vom namhaften Hersteller XYZ, einmal wöchentlich ausgeliefert von einem bekannten Träger. Warmes Essen wird hier“ – ich wohne sehr zentral – „nicht ausgeliefert“, lautet die Antwort. Meine Ausflucht, ich besäße keine Mikrowelle, half nicht, sie würde mir selbstverständlich für die Zeit

gestellt. Es waren meine sensorischen Erwartungen und Vorurteile, die mich schließlich ablehnen ließen. Ich konnte ja laufen und bin dann ein paar Wochen lang Essen gegangen, auf eigene Kosten.

Aber nach einem Beinbruch würde ich schon gerne Essen auf Rädern bekommen. Natürlich ein DGE-zertifiziertes wie letztes Jahr im Krankenhaus. Zertifikate habe ich schon mehrfach überreicht, aber noch nicht für Essen auf Rädern, also begann ich zu recherchieren.

## Phase 1: Wie recherchiert eine ältere Frau?

- Im Telefonbuch finde ich unter Essen auf Rädern zwei bekannte Träger in Wiesbaden, im Branchenbuch nichts.
- Also zu Google, die ältere Frau ist heutzutage online. Das Suchprogramm liefert zu „Essen auf Rädern“ Anzeigen des Herstellers XYZ und zweier überregionaler Träger und dann für Wiesbaden jede Menge Links und Einträge. Meine Stadtverwaltung listet vier Träger seniorenfreundlich in übergroßer Schrift mit Durchwahl und Ansprechperson.
- Ich folge dem Link zu Gelbe Seiten. Anders als im Branchenbuch gibt es das Stichwort „Essen auf Rädern“, aber weder den bekannten Hersteller noch die überregionalen Träger, dafür einen Frühstücksdienst, eine Senioreneinrichtung und einen Pflegedienst. Der Pflegedienst verkauft

bestimmt TK-Menüs, aber bei dem Heim rufe ich morgen an. Das DGE-zertifizierte Stift in Saarbrücken fährt ja auch Essen aus.

- Zahlreiche Links führen über Wohlfahrtsverbände wieder zurück zu dem namhaften Hersteller. Am Rande gibt es Annoncen für Pizza und Pasta und die Heimdienste für Tiefgefrorenes. Der Link zur „Krankenpflege“ wirkt seriös, bietet unter 23 Dienstleistungen auch „Essen auf Rädern“, allerdings ohne Details. Die Suchmaske mit dem persönlichen Profil „des Seniors“ fülle ich allerdings schon unter Genderaspekten nicht aus.

## Phase 2: Planung der Anrufe. Ich werde sagen, dass

- ich mich unverbindlich informieren möchte,
- ich einen Armbruch hatte und fast den Dienst gebraucht hätte,
- ich für die Zukunft vorbereitet sein will, falls und wenn ich es brauche.

Bei dem angerufenen Heim erzeuge ich Verblüffung: Essen auf Rädern bieten sie nicht an. Ich frage nicht, warum sie denn damit werben, sondern folge den Empfehlungen der Stadt Wiesbaden und versuche es bei vier großen Trägern A, B, C und D: Träger A kann mir einmal die Woche sieben TK-Mahlzeiten bringen und ein Aufwärmgerät dazu. Auswahl aus dem Katalog, hergestellt von XYZ. Und kann ich auch die DGE-zertifizierte Linie bestellen? Ja, selbstverständlich (ohne zu zögern oder nachzuschlagen). Katalog kommt.

Bei Träger B läuft ein Band: „Der Dienst Essen auf Rädern wurde eingestellt. Bitte sprechen Sie nichts auf das Band.“

Träger C liefert mir das Essen heiß oder TK. Bestellung nach Katalog – vom Hersteller XYZ, nach Rückfrage auch DGE-zertifiziert.



Nicht nur im Alter, sondern auch in besonderen Lebenslagen sind manche Menschen auf „Essen auf Rädern“ angewiesen.

Bei Träger D werde ich nach meinem Alter gefragt, wieso? Wegen der Mehrwertsteuer, erklären kann man es mir nicht. Ich mir schon: Es wird gemeinnützig und steuerbegünstigt sein, die Alten und Pflegebedürftigen zu versorgen, aber bestimmt nicht bei mir, die nur zu faul ist, in die Wirtschaft zu gehen. Dann aber viele Details:

- Tagesmenü gibt es auch als Miniportion – nein danke, Ihr kennt mich nicht!
- Diabetikermenü und Schonkost
- Vegetarisches und Kaltes, Salat & Co., Süßspeisen, Abendbrot
- warmes Essen in porzellanartigem Behälter, nur das billige kommt in Folie
- Warmhaltebox mit Pfand
- Wer kocht? Die Linie „gut und günstig“ kommt von XYZ, alles andere von einem anderen, mir unbekanntem Hersteller, wird beim Träger aufbereitet.

Die telefonische Feldforschung war insgesamt leicht, lauter nette, zugewandte und kompetente Damen an der Strippe. Nur einmal ein jüngerer Mann, sicher ein „Bufdi“, der sich nicht so auskannte, aber bereitwillig die Dame hinter sich fragte. Das Ergebnis: alles TK, fast ausschließlich vom Hersteller XYZ, und doch bei einem Träger große Vielfalt. Nun warte ich auf die Unterlagen.

### Phase 3: jede Menge Unterlagen

Am nächsten Tag ist der erste Umschlag in der Post, das Formular für die Einzugsermächtigung gleich obenauf. Preise von € 4,25 bis € 7,00 plus Wochenendzuschlag, ein ausführlicher Text zu Details. Demnach ist es „Cook and Chill“ und nicht aufbereitete TK. Wer weiß den Unterschied? Geliefert wird warm zwischen 10.00 und 13.30 Uhr – gibt das nicht lange Standzeiten im Wagen oder bei mir?

Der Zuschuss vom Sozialamt ist wie erwartet nicht alters-, sondern einkommensabhängig. Aber der große Wochenspeisenplan mit Nährstoffberechnungen sieht ganz

gut aus und hält, was telefonisch in Aussicht gestellt wurde. Der Teller sei aus porzellanähnlichem Arcopal. Auf der Rückseite des Speisenplans stehen groß und leserlich Telefonnummern und Ansprechpersonen für weitere Dienste des Trägers wie häusliche Hilfen, Betreuung nach dem Betreuungsgesetz, ambulante Alten- und Krankenpflege – wie umsichtig.

Im nächsten Umschlag kein Speisenplan, sondern der umfangreiche Katalog des namhaften Herstellers, über 240 Hauptgerichte, Suppen und Desserts, auch Kuchen, alles mit Nährstoffangaben, bunt bebildert. Kein Salat. Die Menüschale sei porzellanweiß, zum Material wird nichts gesagt. Zwischen den Bildern Hinweise auf Nährstoffe, Diäten und telefonische Ernährungsberatung, aber nicht auf ein DGE-Zertifikat. Was fängt ein Laie mit menübezogenen Nährstoffangaben an? Ein Wochenspeisenplan suggeriert zumindest Ausgewogenheit. Das Anschreiben verblüfft mich: Ab 1.7.2013 übernimmt der Hersteller XYZ selbst die Buchhaltung, Kundenbetreuung und Auslieferung. Ich begrüße die Umstellung auf Wochenspeisenpläne und das Angebot eines gelegentlichen Beilagensalates. Aber der Träger gibt meine Daten an XYZ weiter, wenn ich nicht widerspreche – m. E. rechtswidrig ohne mein ausdrückliches Einverständnis.

Nach mehreren Tagen kommt die dritte Sendung. Auch dick, der mir schon bekannte Katalog, jedoch mit einem anderen Cover. Lieferung donnerstags, jeweils fünf oder sieben tiefgekühlte Menüs. Verschiedene Geschmacksrichtungen, Kostformen, Preisgruppen. Kein Salat in Sicht, klar bei Tiefkühlkost. Ja, das war doch genau das Angebot meiner Versicherung.

### Fazit

Mein Fazit? Ich bin froh, bisher auf einen Mahlzeitendienst nicht angewiesen zu sein, da es mir nicht gelungen wäre, DGE-zertifiziertes oder

auch nur frisch gekochtes Essen zu bestellen. Der Hauptzielgruppe dieser Dienste würde ich das wünschen, nämlich den Pflegebedürftigen, die zuhause versorgt werden. Ihr Ernährungszustand ist oft nicht gut, sagt uns die Wissenschaft. Die Kenntnisse von Pflegekräften und pflegenden Angehörigen sind auch nicht immer gut, zeigen unsere Fortbildungen. Qualitätssicherung bei Mahlzeitendiensten wäre für alle hilfreich. Aber wie die Qualität sichern, so dass ich in Wiesbaden zertifiziertes Essen bestellen könnte?

- Das hessische Heimrecht umfasst inzwischen auch die ambulante Pflege, aber nicht die Mahlzeitendienste.
- Das DGE-Logo ist bei dem Marktführer vorhanden, aber nicht sichtbar oder aktiv beworben. Schade, dass die Logo-Vergabe nicht mit einer solchen Auflage verbunden ist.
- Kann man die Lieferdienste der Wohlfahrtsorganisationen dazu bringen, eine zertifizierte Linie beim Hersteller nachzufragen?
- Vielleicht könnten zumindest regionale Mahlzeitendienste von Einrichtungen oder Caterern gegründet werden, die für andere Lebenswelten zertifiziert sind, so wie das Stift in Saarbrücken.

Aber die Logistik des Verteilens bremst neue Angebote, nicht die Produktion. Kühlpflichtiges kühl und warmes Essen heiß halten kann man ohne entsprechende Ausstattung nur bei ganz kurzen Wegen. Besondere Transportfahrzeuge rechnen sich aber nur für die Großen. Zivis gibt es nicht mehr. Lieferfähig sind daher nur die großen Träger und zunehmend auch der Marktführer selbst, also mehr statt weniger Konzentration im Markt. Sollte sich also meine Nachbarin mal ein Bein brechen, würde ich sie derzeit lieber selbst bekochen als nur auf den Mahlzeitendienst zu verweisen.

Dr. Dörte Folkers  
dgehessen@arcor.de