

„Essen auf Rädern“ – Heiss-Auslieferung

Hier erhalten Sie Antworten zu Ihren Fragen

Welche Menüs werden angeboten?

Um Ihnen eine abwechslungsreiche und nahrhafte Menüauswahl anbieten, können Sie aus über 200 Menüs aus dem „Wählen Sie à la carte“-Katalog wählen. An Feiertagen, sowie an Wochenenden bestehen keine Einschränkungen. Sie haben auch die Möglichkeit auf Ihre gesundheitlichen Besonderheiten einzugehen, und Ihnen dementsprechend nach Absprache diverse Kostvariationen liefern, z.B. Menüs für Dialysepatienten:

- Vollkostmenüs
(im Katalog: **blaues Register**: unsere bewährten Klassiker und **rotbraunes Register**: Premium-Menüs)
- Bekömmliche Vollkostmenüs (**gelbes Register** und **hellgrünes Register [Piccolino]**)
 - Leichte Vollkost (Schonkost) (**grünes Register**)
- Trinkmenüs für Menschen extremen Schluckstörungen (**dunkelgrünes Register**)

- Diabeteskost (Kost für Diabetiker möglichst mit weniger als 4,5 BE, siehe Preisliste)
- Vegetarische Menüs
- Mundgerechte oder Pürierte Kost (für Menschen mit Kau- und Schluckstörungen)
- Suppen
- Menüs für Menschen mit Ernährungsrestriktionen

Neben der täglichen Mittagsmahlzeit haben wir auch Salate, Kuchen, Torten, Eis und Getränke im Angebot.

Wer unter einer Lebensmittelallergie oder -unverträglichkeit leidet, sollte die betreffenden Lebensmittel und Zutaten strikt meiden, denn häufig können schon geringe Spuren die gefürchteten Symptome auslösen.

Wir führen besondere Listen, die alle Menüs ohne die folgenden 14 Hauptallergene beinhalten.

1. Glutenhaltige/-s Getreide/-erzeugnisse
2. Krebstiere/-erzeugnisse
3. Hühnereier/-erzeugnisse
4. Fisch/-erzeugnisse
5. Erdnüsse/-erzeugnisse
6. Sojabohnen/-erzeugnisse
7. Milch und Milchprodukte
8. Schalenfrüchte (Nüsse) /-erzeugnisse
9. Sellerie/-erzeugnisse
10. Senf/-erzeugnisse
11. Sesam/-erzeugnisse
12. Schwefeldioxid/Sulfite
13. Lupine/-erzeugnisse
14. Weichtiere/-erzeugnisse

Die Produktion erfolgt mit größter Sorgfalt und nur mit rezeptierten Zutaten. Unser Lieferant kann jedoch nicht ausschließen, dass auf der Vorstufe seitens der Vorlieferanten oder bei der Zubereitung nicht vermeidbare Kreuzkontaminationen mit allergenen Bestandteilen stattfinden.

Benötigen Sie weitere Angaben beispielsweise zu Kalorien, Fett und Zuckergehalt oder die Natrium- und Kaliumangaben. Auch hierfür führen wir separate Listen.

Welche Erwartungen und Wünsche haben Sie an Ihr Mittagessen?

Ist Ihnen neben dem Essen der tägliche soziale Kontakt und Bequemlichkeit wichtig oder möchten Sie mit Ihren Essenszeiten möglichst flexibel sein? Je nach Bedarf haben Sie die Wahl zwischen der täglichen Anlieferung heißer Speisen oder der wöchentlichen Anlieferung von Tiefkühlmenüs.

Stimmt die Qualität?

Der Hofmann Menü-Manufaktur liegt die Qualität und der Geschmack der angebotenen Menüs sehr am Herzen. Deshalb gibt Ihnen die Hofmann Menü-Manufaktur folgende Reinheitsgarantie:

- **keine Geschmacksverstärker,**
- **keine Konservierungsstoffe** (mit Ausnahme von Nitritpökelsalz),
- **keine künstlichen Farbstoffe,**
- **keine künstlichen Aromastoffe,**
- **keine naturidentischen Aromastoffe, □ keine aufgeschlossenen Pflanzeiweiße, □ kein Hefeextrakt.**

Was kostet ein Menü?

Für jedes Menü, das bestellt und geliefert (bzw. nicht rechtzeitig abbestellt) wurde, berechnen wir den in unserer neuesten Preisliste ausgewiesenen Preis. Der Preis in der Liste enthält bereits die gesetzliche Umsatzsteuer. Für die Warmauslieferung berechnen wir zusätzlich **1,10 Euro** unabhängig davon, ob Sie Normalkost, Diabeteskost oder Leichte Vollkost (Schonkost) gewählt haben.

Wochenend- und Feiertagszuschläge werden nicht zusätzlich berechnet.

Sozialhilfeberechtigte Personen, die sich nicht mehr selbst eine Mittagsmahlzeit zubereiten können erhalten unter den bestimmten Voraussetzungen finanzielle Unterstützung für die Nutzung von fahrbaren Mittagstischangeboten durch Leistungen nach dem SGB XII.

Wie wird das Essen geliefert?

Wir haben spezielle Transportbehälter, die das Essen einige Stunden warm halten, wenn das System geschlossen bleibt. Sobald Sie den Deckel abheben, kühlen die Menüs stark ab. Unsere Fahrer/-innen bringen Ihnen das Essen bis in die Wohnung und nehmen dann den Transportbehälter vom vorherigen Essen wieder mit. Eine Reinigung der Transportbehälter Ihrerseits ist nicht nötig.

Was passiert, wenn der Essensgast die Türe nicht öffnen kann?

Wenn Sie aus gesundheitlichen Gründen nicht in der Lage sind, unseren Fahrer/-innen die Tür zu öffnen, bitten wir um Überlassung Ihres Wohnungsschlüssels. Die Fahrer/-innen können so Ihre Wohnung betreten und Ihnen das Essen gegebenenfalls bis an das Bett bringen. Bitte teilen Sie uns unbedingt auch mit, wenn Sie das Essen kurzfristig nicht annehmen können. Sie vermeiden damit gegebenenfalls aufwendige Notfallaktionen.

Patientenaufnahmeblatt- und Allergiebogen

Das Patientenaufnahmeblatt dient zur Erfassung der korrekten Stammdaten, zum anderen aber auch der Erfassung von Kontakten, falls unsere Fahrer/-innen Sie als Essensgast hilfebedürftig auffinden sollten. Dieser **Kontaktteil** dient somit zu Ihrer Sicherheit und hilft uns, schnell und zuverlässig Ihre Angehörigen oder die Personen Ihres Vertrauens zu benachrichtigen. Im Notfall verständigen wir natürlich auch den Rettungsdienst. Der **Allergieteil** dient zur Erfassung von Allergien unserer Essensgäste.

Wohin wird das Essen geliefert?

Unser Einzugsgebiet: Nicht nur Essensgäste aus den Verbandsgemeinden Enkenbach-Alsenborn mit Hochspeyer, Otterbach-Otterberg und Weilerbach sowie den Ortsgemeinden Hefersweiler, sondern auch Essensgäste aus der Stadt Kaiserslautern mit Ausnahme des Stadtteils Mölschbach und eingeschränkt der Verbandsgemeinde Winnweiler können von unserem Menüservice profitieren.

Warmhaltezeit - Wie lange sollten Speisen maximal warmgehalten werden?

Die Warmhaltezeit beginnt mit der Aufbereitung der Menüs und endet mit der Abgabe der Speise an den letzten Tischgast und sollte so kurz wie möglich sein.

Eine kurze Warmhaltezeit von **maximal drei Stunden** soll zum einen verhindern, dass Sporenbildner auskeimen oder sich thermophile Keime vermehren, zum anderen sollen Nachgaren und Austrocknen der Speisen vermieden werden. Durch Nachgarprozesse kommt es zu Vitamin-, Geschmack- und Farbverlusten. Auch wird die Textur von z. B. Fleisch in Soße oder Brokkoli zu weich. Kartoffeln, Fleisch ohne Soße, Nudeln und Reis trocken durch langes Warmhalten aus oder verkleben. Deshalb sollten Sie Ihre Mahlzeiten regelmäßig bis spätestens 13.00 Uhr einnehmen.

Wie wird das Essen bestellt?

- 1. Für die tägliche Heißauslieferung** suchen Sie sich Ihre Menüs für eine Kalenderwoche aus und geben Ihre Bestellung dem Fahrer mit oder rufen uns kurz an. Sie dürfen Menüs auch nur für bestimmte Tage, z.B. von montags bis freitags oder nur samstags und sonntags, bestellen. Die Auslieferung der gewählten Essen erfolgt täglich oder nach einem durch Sie festgelegten Plan frühestens **ab donnerstags der Folgewoche**.
Durch Wochenfeiertage - auch in der Auslieferungswoche - kann es zu einer zeitlichen Vorverlegung der Bestelltermine kommen.
- 2.** Für den sofortigen Bedarf bevorraten wir einzelne Menüs, die Ihnen zur Verfügung stehen. Wählbar ist dann jedoch nur die Kostvariante (Vollkost, Leiste Kost, etc.)
- 3. Die Bestellzettel liegen der Rechnung bei.** Bei Verlust händigen Ihnen unsere Fahrer/-innen auch Bestellzettel aus.
- 4.** Sie tragen für die Tage, an denen Sie ein Essen bekommen möchten, das gewünschte Menü (Bestell-Nr.) und die Anzahl an.
- 5.** Wenn Sie alle Essen ausgewählt haben, können Sie unserem Fahrer die ausgefüllten und unterschriebenen Bestellungen mitgeben. Damit haben Sie Ihr Essen bestellt und wir können Sie entsprechend einplanen. Die Auswahl der Menüs ist aber auch schon im Vorfeld, zum Beispiel telefonisch oder mittels Zusendung per Fax möglich.

Bitte beachten Sie:

Wenn Sie an einem Tag **kein** Essen notiert haben, werden Sie an diesem Tag auch **nicht** von uns beliefert!

Nicht alle Menüs im Katalog treffen Ihren persönlichen Geschmack. Schmeckt Ihnen ein Menü nicht, dann bestellen Sie zukünftig das Menü einfach nicht mehr.

Wie kann man eine Bestellung ändern?

- **Nachbestellen:**
Sie haben kein Essen bestellt, möchten aber kurzfristig doch ein Essen haben. Für den sofortigen Bedarf bevorraten wir einzelne Menüs, die Ihnen zur Verfügung stehen. Wählbar ist dann jedoch nur die Kostvariante (Vollkost, Leichte Kost, etc.).
- **Umbestellen:**
Sie haben zwar Essen bestellt, möchten aber kurzfristig ein anderes Essen haben. Eine Umbestellung ist nur im Ausnahmefall möglich, dann ist eine Belieferung mit Wunschmenüs nicht möglich. Wählbar ist dann nur die Kostvariante (Vollkost, Leichte Kost, etc.).
- **Abbestellen:**
Sie haben Essen bestellt, können es aber nicht abnehmen (z.B. Krankenhausaufenthalt, Besuch bei den Kindern). Rufen Sie einfach bei uns im Büro oder im Fahrerbüro an. Wir werden Ihre Bestellung entsprechend Ihren Wünschen ändern.

Bis wann kann man eine Bestellung ändern?

Eine Änderung der Bestellung ist grundsätzlich **bis 12:00 Uhr des vorherigen Werktages** innerhalb unserer Kern-Bürozeiten möglich (Mo. - Do. 9.00 bis 15.30 Uhr, Fr. 9.00 bis 13.00 Uhr).

Ist Ihnen Pünktlichkeit der Auslieferung sehr wichtig, da Sie oft unterwegs sind?

Die Auslieferung der gewählten Essen erfolgt täglich oder nach einem festgelegten Plan. Die ausgewählten Menüs werden täglich zwischen 10:00 und 12:30 Uhr heiß angeliefert. Obwohl die Zustelltouren möglichst immer in einer annähernd gleichen Reihenfolge gefahren werden, kann es leider aus unterschiedlichen Gründen zu unvorhersehbaren Zeitverschiebungen kommen.

Wie werden die Aluminiumverpackungen entsorgt?

Die Aluminiumverpackung, in der das Essen geliefert wird, entsorgen Sie bitte in den gelben Wertstoffsäcken. Auf Wunsch nehmen wir die Aluminiumverpackung wieder zurück, wir entsorgen diese jedoch auch in den gelben Wertstoffsäcken. Metalle und Leichtmetalle lassen sich recht einfach und günstig mithilfe technischer Maßnahmen vom Rest des Mülls trennen und erreichen deshalb eine hohe Recyclingquote.

Wie lange sind ist die Vertragslaufzeit?

Wir verzichten im Bereich „Essen auf Rädern“ auf schriftliche Verträge. Aber auch ohne schriftlichen Vertrag entsteht grundsätzlich ein Vertragsverhältnis, wir bieten Ihnen die Kündigung von einem Werktag auf den nächsten Werktag an. Eine Kündigung ist grundsätzlich **bis 12:00 Uhr**

eines Werktages innerhalb unserer Kern-Bürozeiten **zum nächsten Werktag** möglich (Mo. - Do. 9.00 bis 15.30 Uhr, Fr. 9.00 bis 13.00 Uhr).

Wann erhalte ich die Rechnung?

In der Regel wird Ihnen wöchentlich oder nach Vereinbarung monatlich für den jeweils zurückliegenden Zeitraum eine Rechnung zugestellt. Die Sozialstation bucht bei Fälligkeit den Rechnungsbetrag von ihrem Konto ab. So sparen Sie der Sozialstation und natürlich auch sich selbst Kosten. Dafür erteilen Sie uns bitte ein SEPA-Lastschriftmandat. Füllen Sie bitte das beiliegende Schreiben aus und geben es an uns unterschrieben zurück.

Welche weiteren Serviceleistungen zum Menüservice sind wählbar?

Das Essen und Trinken ist bei demenziell Erkrankten häufig gestört. Das Gefühl von Hunger und Durst sowie das Sättigungsgefühl gehen häufig verloren. Gerade gesunde und vollwertige Nahrungsmittel werden durch Demenzkranke vernachlässigt. Bei Fortschreiten der Krankheit können die Kranken oft nicht mehr mit einem Besteck umgehen oder es fehlt einfach die Einsicht zu essen.

Viele Betroffene sind auch bei der Warmauslieferung durch einen Menüservice überfordert. Damit Demenzkranke das Mittagessen nicht einfach vergessen oder mit dem Essen überfordert sind ist häufig eine Begleitung durch Angehörige notwendig. Oft müssen dem Kranken nur Handlungsimpulse oder diplomatische Hilfestellungen gegeben werden. Dies ist auf Dauer für den Angehörigen sehr belastend und führt häufig zu einer Heimunterbringung. Für die erkrankten Menschen ist es aber sinnvoll, dass sie so lange wie möglich in der gewohnten Umgebung leben können. In vertrauter Umgebung und mit vertrauten Personen fällt ihnen die Orientierung leichter.

Insbesondere im Landkreis Kaiserslautern können wir Sie mit unserem Begleitservice zu unserem Menüservice unterstützen und Ihnen Sicherheit zu geben. (Trotz unserer Bemühungen ist jedoch die Gesamtzahl der Helfereinsätze begrenzt).

Informationen und Beschwerden

Eine Bitte: Wir freuen uns, wenn Sie mit unserem Mahlzeitendienst zufrieden sind. Haben Sie jedoch eine Beschwerde, so geben Sie uns bitte Bescheid, damit wir Sie und die anderen Gäste bestmöglich bedienen können.

Falls Sie weitere Informationen wünschen, stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

✉ Kontakt@Sozialstation-Otterberg.de

Telefonnummer: 06301/79 696 0