

Potentiale eines Buffetwagensystems für die Nachhaltigkeit beim Speisentransport in Alten- und Pflegeeinrichtungen

Andrea Jansen und Pirjo Susanne Schack

Kurzfassung

Das Potential der Gemeinschaftsverpflegung für eine nachhaltige Entwicklung, auch in Alten- und Pflegeeinrichtungen, ist bereits in verschiedenen Studien herausgearbeitet. Dabei wird jedoch selten der Speisentransport auf die Wohnbereiche in diesen Einrichtungen untersucht. In einem Pilotprojekt in einer Alten- und Pflegeeinrichtung wird der Speisentransport von der Großküche auf die Wohnbereiche von einem herkömmlichen Speisentransport auf ein Buffetwagensystem umgestellt. Dabei zeigen sich positive Auswirkungen auf allen drei Dimensionen der Nachhaltigkeit, sowohl ökologische, ökonomische und soziale Aspekte. Anhand eines Service Blueprints und der Potential-, Prozess- und Ergebnisdimension der Dienstleistungen werden diese Potentiale analysiert und diskutiert.

Schlagworte: Nachhaltigkeit, Gemeinschaftsgastronomie, Speisentransport, Alten- und Pflegeeinrichtungen, Buffetwagen

Potential of a buffet trolley system for sustainability in food transport in retirement and nursing homes

Abstract

The potential of communal catering to contribute to sustainable development, including in residential and nursing care facilities, has been highlighted in various studies. However, the transport of meals to the residential units in such facilities is rarely examined. In a pilot project conducted in a residential and nursing care facility, the meal transport system from the central kitchen to the residential units has been converted from a conventional transport system to a buffet trolley system. The results show positive effects across all three dimensions of sustainability, including ecological, economic, and social aspects. Using a service blueprint and the potential-, process-, and outcome dimensions of services, these potentials are analysed and discussed.

Keywords: Sustainability, Communal Catering, Meal Transport, Residential and Nursing Care Facilities, Buffet Trolley

Potentiale eines Buffetwagensystems für die Nachhaltigkeit beim Speisentransport in Alten- und Pflegeeinrichtungen

Andrea Jansen und Pirjo Susanne Schack

Einleitung

In Deutschland nutzen ca. 14 bis 18 Millionen Menschen täglich die Gemeinschaftsgastronomie (Tecklenburg 2024). Ein Segment dieser Gemeinschaftsgastronomie stellen vollstationäre Alten- und Pflegeeinrichtungen dar, in denen rund 915.309 Pflegeplätze in etwa 11.666 Einrichtungen angeboten werden (Meißner 2025).

Bei der vollstationären Altenpflege handelt es sich um eine Ganztagesversorgung; diese umfasst alle Mahlzeiten des Tages. Davon ausgehend, dass dies (mindestens) Frühstück, Mittagessen und Abendessen beinhaltet, werden täglich rund 2,75 Millionen Mahlzeiten im Bereich der vollstationären Altenpflege an die Bewohner*innen ausgegeben. Da zumeist auch noch ein Nachmittagskaffee sowie ggf. weitere Zwischenmahlzeiten angeboten werden, dürfte die tatsächliche Anzahl der Mahlzeiten noch deutlich höher liegen. In diesem Kontext wird erkennbar, dass die Gemeinschaftsgastronomie in Alten- und Pflegeeinrichtungen einen nicht unwesentlichen Beitrag zur nachhaltigen Entwicklung beitragen kann und muss. Das Potential in Bezug auf Nachhaltigkeit ist vielseitig: Der Einsatz von energiesparenden Großküchengeräten, die Speiseplangestaltung samt Einkauf sowie die Produktauswahl bei der Reinigung/Desinfektion stehen dabei oft im Fokus (z. B. Speck 2021, Teitscheid 2021). Die Gestaltung der Prozesse beim Speisentransport ist hingegen bisher kaum im Hinblick auf Nachhaltigkeit untersucht.

Da der Speisentransport eine wichtige Schnittstelle zwischen den Bereichen Küche und Pflege in Alten- und Pflegeeinrichtungen darstellt, wird bei der AZURIT, die bundesweit Pflegeeinrichtungen betreibt, ein Buffetwagen-System als Pilotprojekt initiiert. Ziel ist es, die Arbeitsabläufe zu optimieren und die Mahlzeitenstruktur noch stärker auf die Bedürfnisse der Bewohner*innen auszurichten.

Bei der Gestaltung von Prozessen sind ökonomische Aspekte oft von besonderer Relevanz. Wird ein Prozess ganzheitlich betrachtet, gehören auch soziale und ökologische Aspekte dazu.

Der vorliegende Beitrag untersucht, welches Nachhaltigkeitspotenzial eine Prozessumstellung des Speisentransports auf ein Buffetwagen-System in den Wohnbereichen von Alten- und Pflegeeinrichtungen bietet.

Dienstleistungsbereich Gemeinschaftsgastronomie

Die Gemeinschaftsgastronomie ist ein Dienstleistungsbereich der Außer-Haus-Gastronomie. Dienstleistungen weisen nach Haller und Wissing folgende Charakteristika auf (Haller & Wissing 2022: 9 – 11):

- Immaterialität; d. h. Dienstleistungen können nicht physisch angefasst werden;
- Integration des externen Faktors; d. h. der Kunde ist in die Leistungserbringung involviert, z. B. bei der Auswahl der Speisen sowie
- fehlende Lagerfähigkeit.

Eine Dienstleistung lässt sich in die drei Dimensionen Potential-, Prozess- und Ergebnisdimension untergliedern. Während es bei der Potentialdimension um die Bereitstellung der Leistungsfähigkeit (d. h. die Phase der Vorbereitung) geht, beinhaltet die Prozessdimension die Erstellung der Dienstleistung unter Einbeziehung des externen Faktors „Kunde“. In der Ergebnisdimension werden schließlich das Ergebnis und damit der Nutzen ersichtlich (Haller & Wissing 2022: 13 – 14).

In der Gemeinschaftsgastronomie im Bereich der Alten- und Pflegeeinrichtungen kommt der Integration des Kunden eine besondere Bedeutung zu. Im engeren Sinn sind der externe Faktor (Kunde) einer stationären Pflegeeinrichtung die Bewohner*innen. Wird der Prozess der Dienstleistungserbringung im Ganzen betrachtet, so zählen auch die Mitarbeitenden aus dem Bereich der Pflege mit ihrer Schnittstellenfunktion als externer Faktor. Dies wird deutlich, wenn der Ablauf der Dienstleistungspflege mittels eines Service Blueprints dargestellt wird, da sich hieraus die Interaktionen auf den einzelnen Stufen erkennen lassen (Abb. 1).

Dienstleistungsqualität in der Gemeinschaftsgastronomie

Eine zentrale Herausforderung für die Dienstleistungspflege in einem Alten- und Pflegeheim besteht darin, dass es neben den Bewohner*innen als eigentliche Kunden noch weitere interessierte Parteien gibt, die Anforderungen an die Dienstleistung und deren Qualität stellen. Hierzu gehören sowohl die Angehörigen der Bewohner*innen als auch Prüfinstanzen wie bspw. der Medizinische Dienst der Krankenkassen, die amtliche Lebensmittelüberwachung etc.. Demnach muss die Dienstleistungsqualität einerseits auf den primären Kunden, d. h. die Bedürfnisse und Anforderungen der Bewohner*innen des Alten- und Pflegeheims und andererseits auf die Ansprüche der weiteren beteiligten Parteien ausgerichtet sein. Um allen Rahmenbedingungen Rechnung zu tragen, ist ein Qualitätsmanagementsystem erforderlich, bei dem die Prozesse geplant, gelenkt, kontrolliert und weiterentwickelt werden (Haller & Wissing 2022: 488).

Um die komplexe Verpflegungsqualität zu bewerten, bietet es sich an, alle drei Dimensionen einer Dienstleistung (Potenzial-, Prozess-, Ergebnisdimension) zu analysieren (Haller & Wissing 2022: 492).

Im Folgenden werden mit der Methode des Service Blueprints die Prozesse der Gemeinschaftsgastronomie in AZURIT Seniorenzentren tiefer analysiert. Bei dieser Methode steht die Interaktion mit dem Kunden auf den einzelnen Prozessstufen im Vordergrund. Der Service Blueprint ist eine Methode, um Dienstleistungsprozesse zu visualisieren. Es werden alle Details eines Service aus Sicht der Kunden und des Anbieters schematisch dargestellt. Somit bildet ein Service Blueprint ab, wie die verschiedenen Komponenten eines Service ineinander verzahnt sind. Das Ziel eines Service Blueprints ist, einen Überblick über Abläufe, Entscheidungspunkte und Schnittstellen zu bekommen, um so Problembereiche und Optimierungspotentiale herausarbeiten zu können. Beim Service Blueprint werden alle relevanten Haupt- und Unterstützungstätigkeiten erfasst und dabei alle Tätigkeiten unterschiedlichen Bereichen zugeordnet, die durch verschiedene Linien getrennt sind: Die Interaktionslinie, die Sichtbarkeitslinie und die Linie der internen Interaktion (Haller & Wissing 2022: 118f).

In Abb. 1 ist der gesamte Prozess der Verpflegung in den Seniorenzentren der AZURIT dargestellt. Die Aktivitäten der Bewohner*innen (Kunden) sind die Auswahl und der Verzehr der Speisen. Diese finden in der Interaktion mit den Mitarbeitenden der Pflege statt, die die Essenswünsche aufnehmen und das Essen in den Wohnbereichen ausgeben. Diese Aktivitäten sowie ein Teil des Transports der Speisen sind für die Bewohner*innen sichtbar, liegen also oberhalb der „Sichtbarkeitslinie“. Für die Kunden unsichtbar sind die Prozesse in der Küche von der Speisenplanung über die Speisenproduktion bis zur Entsorgung und Reinigung, die unter der „Sichtbarkeitslinie“ liegen. Diese Prozesse brauchen weitere unterstützende Prozesse wie eine digitale Menüerfassungs- und Speisenplansoftware oder Personalverwaltung.

Prozesse unterhalb der Sichtbarkeitslinie prägen die Qualität von Speisen maßgeblich, sei es in sensorischer, ernährungsphysiologischer, sozialer oder ökologischer Hinsicht. Treten hier Fehler auf, werden diese an der Interaktionslinie für den Kunden in der Regel unmittelbar sichtbar. Fehler können bei allen Prozessschritten auftreten. Beispiele hierfür sind eine Speisenplanung, die nicht an den Bedürfnissen der Bewohner*innen ausgerichtet ist, zu lange Garzeiten bei der Speisenproduktion, welche die sensorische Qualität beeinträchtigt oder zu große Portionen bei der Ausgabe, die zu hohen Lebensmittelabfällen führen. Fehlerquellen können auch oberhalb der Sichtbarkeitslinie liegen, z. B. bei einer nicht korrekten Abfrage der Essenswünsche der Bewohner*innen oder einer zu späten Abholung der Speisewagen aus der Großküche.

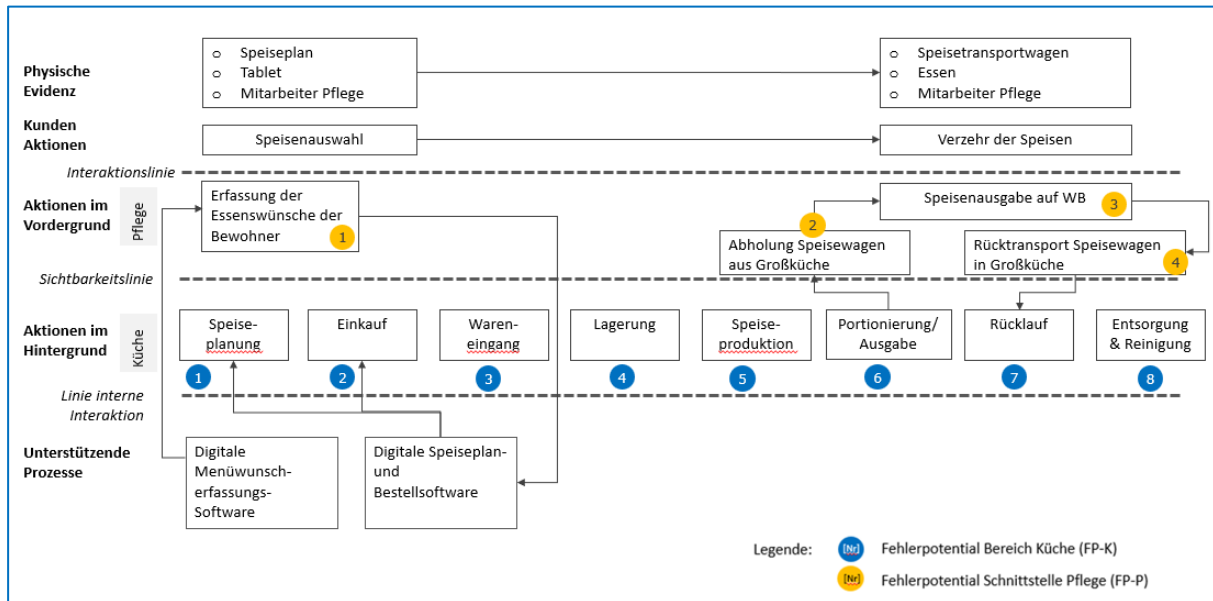


Abb. 1: Service Blueprint: Verpflegungsprozess in AZURIT Seniorenzentren

Nachhaltige Entwicklung in der Gemeinschaftsgastronomie

Auf Basis der dargestellten Prozessstruktur lassen sich nun Nachhaltigkeitspotenziale systematisch analysieren. Alten- und Seniorenheime haben ein hohes Potential für Klimaschutz und eine nachhaltige Entwicklung, da hier eine große Personenzahl versorgt wird. Die Verpflegung hat eine hohe Relevanz, weil hier 50 % des CO₂-Verbrauchs eines Pflegeplatzes liegt (Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband 2023: 7). Unter nachhaltiger Entwicklung wird eine Entwicklung verstanden, die die Bedürfnisse der heutigen Generation befriedigt, ohne die Möglichkeiten zukünftiger Generationen einzuschränken, ihre eigenen Bedürfnisse zu befriedigen (Hauff 1987: 46).

Entsprechend des Drei-Säulen-Modells basiert eine nachhaltige Entwicklung auf den drei Säulen

- Ökologie,
- Ökonomie und
- Soziales.

Dabei lässt sich der Kernprozess der Gemeinschaftsgastronomie in Seniorenzentren in acht Prozessstufen gliedern (Abb. 2).



Abb. 2: Kernprozess der Gemeinschaftsgastronomie in Seniorenzentren

Für eine ganzheitliche Prozessbetrachtung wird jede Prozessstufe hinsichtlich ihres Nachhaltigkeitspotentials entsprechend der drei Dimensionen Ökonomie, Ökologie und Soziales überprüft. Die Prozessstufen stehen in Wechselwirkung zueinander, so dass eine Änderung auf einer Stufe Konsequenzen auf die nachfolgenden Stufen zur Folge hat. Beispielsweise hat die Speisenplanung als erste Stufe einen wesentlichen Einfluss auf die Vermeidung von Speiseabfällen, wenn der Planung konkrete Rezepturen und Portionsgrößen zugrunde liegen.

Auf der Prozessstufe der Portionierung und Ausgabe lassen sich durch Maßnahmen zur Einhaltung der vorher definierten Portionsgrößen, wie der Einsatz eines Kellenplans bei der Ausgabe, Verbesserungen hinsichtlich der Lebensmittelverschwendung erzielen, z. B. für eine Vorsuppe die Kellengröße 8, d. h. ein Schöpflöffel mit ca. 120 ml Fassungsvermögen (Teitscheid et al. 2021: 88). Während die genannten Stellschrauben vorrangig die Aspekte Ökologie und Ökonomie fokussieren, ermöglicht eine Umstrukturierung auf der Prozessstufe des Speisentransports zudem relevante Optimierungen auch in Hinblick auf die soziale Dimension.

Speisenausgabe in Alten- und Pflegeeinrichtungen im Großgebäude

In Alten- und Pflegeeinrichtungen erfolgt der Transport der Kaltspeisen und des Geschirrs auf die Wohnbereiche üblicherweise durch Servierwagen, auf denen sowohl das Geschirr als auch die Speisen zum Portionieren bereitgestellt werden. Dieser aus Edelstahl bestehende Wagen verfügt i. d. R. über zwei bis drei Ablageflächen; der Wagen ist offen gebaut. Für den Transport des Mittagessens (Warm Speisen) werden Wärmewagen eingesetzt. Die Speisentransportwagen werden in der Regel an der Küchentür von den Pflegemitarbeitenden übernommen und direkt nach der Mahlzeit wieder zurück zur Küche transportiert. Diese Übergabe bildet in vollstationären Alten- und Pflegeeinrichtungen die zentrale Schnittstelle zwischen der Großküche und dem Pflegebereich. Der Organisation der Schnittstelle und damit der Zusammenarbeit der Bereiche Küche und Pflege kommt eine hohe Bedeutung zu, um den Bewohner*innen eine qualitativ hochwertige Speiserversorgung zu sichern.

Speisentransport auf die Wohnbereiche - Das Buffetwagen-System

Um eine kontinuierliche Weiterentwicklung und Verbesserung zu gewährleisten, gilt es auch bestehende Systeme auf den Prüfstand zu stellen. Die Herausforderungen im Bereich Personal, die Intention der Reduktion der Lebensmittelabfälle sowie das Ziel, die Mahlzeitenstruktur für die Bewohner*innen zu verbessern, haben dazu geführt, dass die AZURIT den Speisentransport und die Speisenausgabe auf den Wohnbereichen aus logistischer Perspektive auf mögliche Verbesserungen überprüft hat.

In Zusammenarbeit mit einem Logistikpartner ist ein Buffetwagen konzipiert und zunächst in einer Feldstudie getestet worden.

Der Buffetwagen (Abb. 3) ist mit Kühltechnik ausgestattet, sodass die kühlpflichtigen Lebensmittel und Speisen mittels eines innen liegenden Eisspeichers kaltgehalten werden. Der Speicher wird im Netzbetrieb aufgeladen und gibt auch ohne direkte Stromzufuhr Kälte ab, wodurch eine stromunabhängige Speisenverteilung über einen Zeitraum von ca. zwei Stunden ermöglicht wird. Um eine längere Kühlung zu gewährleisten, muss der Buffetwagen jedoch an den Strom angeschlossen werden. Der Wagen ist mit Schubladen ausgestattet: In den Schubladen auf der rechten Seite befindet sich eine Kühlung, in dieser werden die kühlpflichtigen Lebensmittel und Speisen einsortiert. Die linksseitigen Schubladen ohne Kühlung dienen der Aufbewahrung der nicht kühlpflichtigen Lebensmittel, wie Brot oder Honig. Rechts oben auf der Arbeitsplatte befindet sich ein gekühlter Bereich, der mit einer transparenten Abdeckhaube versehen ist, auf dem die Komponenten, die gekühlt werden müssen (z. B. Aufschnitt), hygienekonform präsentiert werden.



Abb. 3: Buffetwagen (AZURIT Catering GmbH: 2022, Kap. 7, 20)

Die Speisen und Getränke für die Mahlzeiten Nachmittagskaffee, Abendessen sowie Frühstück des Folgetages werden in dem Buffetwagen befördert. Zum Transport des Geschirrs wird ein speziell für das Konzept konstruierter Logistikwagen genutzt, in dem das Geschirr in geschlossenen Einschüben transportiert wird. In der Regel werden pro Wohnbereich ein Buffetwagen und zwei Logistikwagen benötigt, abhängig von der Bewohnerzahl. Der Prozess der Mittagsmahlzeit ist vom Buffetwagen-System unabhängig, da hier eine Warmhaltung erforderlich ist und der Buffetwagen hingegen nur mit Kühltechnik ausgestattet ist.

Das Buffetwagen-System bedingt eine Umstrukturierung des regulären Speisentransports für die Mahlzeiten Nachmittagskaffee, Abendessen sowie Frühstück (des Folgetages): Statt zu jeder Mahlzeit die Speisen sowie das Geschirr auf die Wohnbereiche zu bringen, erfolgt der Transport nun gesammelt kurz vor der Zeit des Nachmittagskaffees auf die Wohnbereiche. Der Rücktransport sowohl der restlichen Speisen als auch des benutzten Geschirrs erfolgt nach dem Frühstück des Folgetags. Im folgenden Vergleich werden die positiven Effekte dieser Umstrukturierung hinsichtlich der drei Dimensionen Ökologie, Ökonomie und Soziales einer nachhaltigen Entwicklung dargestellt.

Vergleich Buffetwagen-System mit konventionellem Speisentransport hinsichtlich Nachhaltigkeitsaspekten

Aufgrund der Umstrukturierung der Arbeits- und Prozessabläufe für das Buffetwagen-System ergeben sich umfassende Konsequenzen für den Speisentransport, wie aus der Gegenüberstellung der Transportmethoden als Service Blueprint deutlich wird. Aus dem Service Blueprint des konventionellen Speisentransports in Abb. 4 wird deutlich, dass bei allen drei Mahlzeiten der Servierwagen vor jeder Mahlzeit auf den Wohnbereich gefahren und sofort nach jeder Mahlzeit wieder in die Großküche zurückbefördert wird, um die entsprechenden Reinigungs- und Entsorgungstätigkeiten durchzuführen. Dadurch bedingt sind für die drei Mahlzeiten sechs Transportwege je Wohnbereich per Aufzug erforderlich. Der erforderliche Speisentransport bedeutet somit einen erheblichen Arbeits- und Zeitumfang für die Mitarbeitenden der Pflege.

Beim Buffetwagen-System hingegen werden Buffetwagen und Logistikwagen vor dem Nachmittagskaffee mit einem Transportweg per Aufzug auf den jeweiligen Wohnbereich gefahren und erst nach dem Frühstück wieder zurück in die Großküche befördert, wo im Anschluss die Reinigungs- und Entsorgungstätigkeiten erfolgen. Der Verbleib des Buffetwagens auf dem Wohnbereich reduziert, wie in Abb. 5 dargestellt, somit die Anzahl der Transportwege pro Wohnbereich von sechs auf zwei Wege für die drei Mahlzeiten. Bei vier Wohnbereichen ergeben sich somit acht Transportwege, statt der ursprünglichen vierundzwanzig Wege, was eine deutliche Minderung des Arbeits- und Zeitumfangs für die Mitarbeitenden der Pflege zur Folge hat.

Die beiden Transportsysteme werden in Abb. 4 und 5 mit Hilfe einer Blueprints visualisiert und verglichen. Werden die möglichen Fehlerquellen herausgearbeitet, so ergibt sich zunächst kein Unterschied bei der Entstehung von Fehlern wie Softwareprobleme bei der Speisenplanerstellung oder falsch erfasste Speisewünsche der Bewohner*innen. Diese Fehler können sowohl an der Schnittstelle zur Pflege (FP P1) als auch an der Schnittstelle zur Küche (FP K1) entstehen.

Der Unterschied zwischen den beiden Transportsystemen zeigt sich vor allem in den Abläufen im Vordergrund: Beim Buffetwagensystem besteht viel Flexibilität, da mahlzeitenübergreifend Komponenten angeboten werden können. So kann bspw. der Kuchen vom Nachmittagskaffee auch zum Frühstück noch gereicht werden, wenn der Wunsch von Bewohner*innen danach besteht. Beim konventionellen System ist diese mahlzeitenübergreifende Variabilität nicht möglich, da nach jeder Mahlzeit der Servierwagen zurück in die Großküche gebracht wird (Abb. 4). Das Buffetsystem ermöglicht auch kurzfristig auf individuelle Wünsche der Bewohner*innen reagieren zu können, sowohl bei der Auswahl der Speisen als auch bei der Portionsgröße. Dadurch steigt die Zufriedenheit der Bewohner*innen spürbar (Hagspiel 2025: 86, 97).

Ein weiterer Vorteil des Buffetwagensystems ist eine Reduzierung des Risikos des Geschirrbruchs bei der Schnittstelle Pflege (FP-P) (FP-P2, FP-P3). Grund hierfür sind die geringeren Transportwege und der Logistikwagen, der im Gegensatz zum regulären Servierwagen mit Einschüben versehen ist, in denen das Geschirr schonender gelagert und transportiert werden kann.

Die Prozessveränderung bewirkt nicht nur eine Verringerung des Fehlerpotentials, sondern auch eine Verschiebung: Da zum Frühstück Kaffee und Brötchen vom Küchenpersonal auf die Wohnbereiche geliefert werden, könnte es zu Fehlern wie bspw. einer zu späten Lieferzeit kommen (Abb. 5, FP-K4).

Durch diese Prozessänderung kommt für die Pflegemitarbeitende als zusätzliche Aufgabe die Dokumentation der Temperatur des Buffetwagens dazu. Hier entsteht eine neue potenzielle Fehlerquelle, auf die ein besonderes Augenmerk zu richten ist, da hygienische Standards einzuhalten sind (Abb. 5, FP-P4).

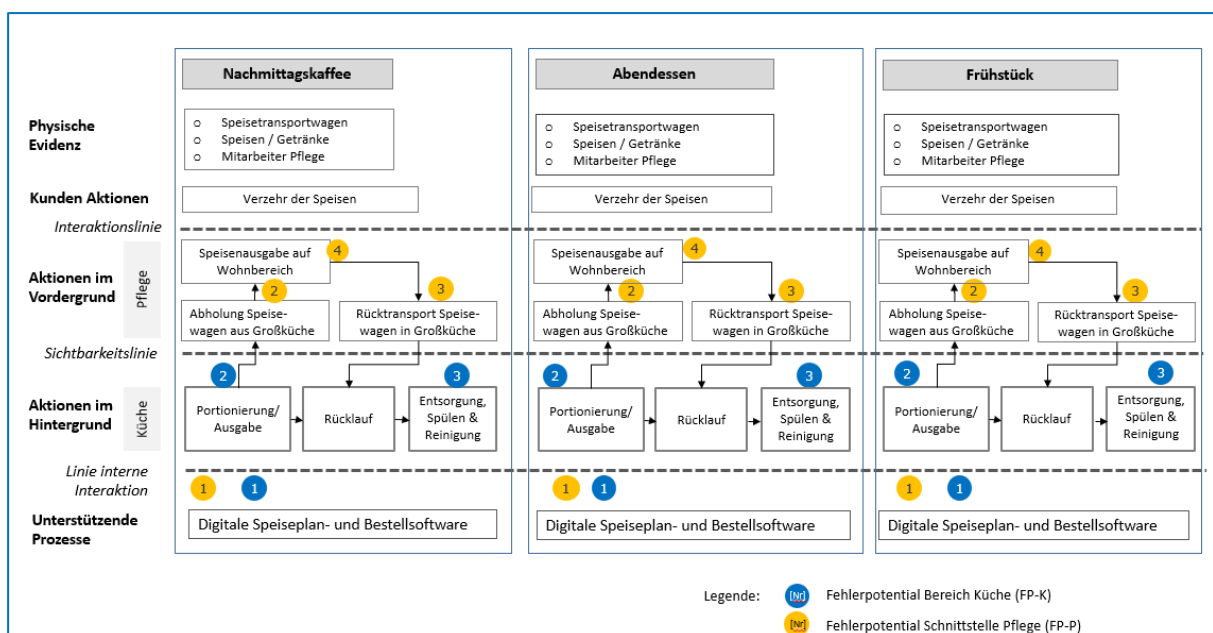


Abb. 4: Service Blueprint - Konventioneller Speisentransport auf die Wohnbereiche

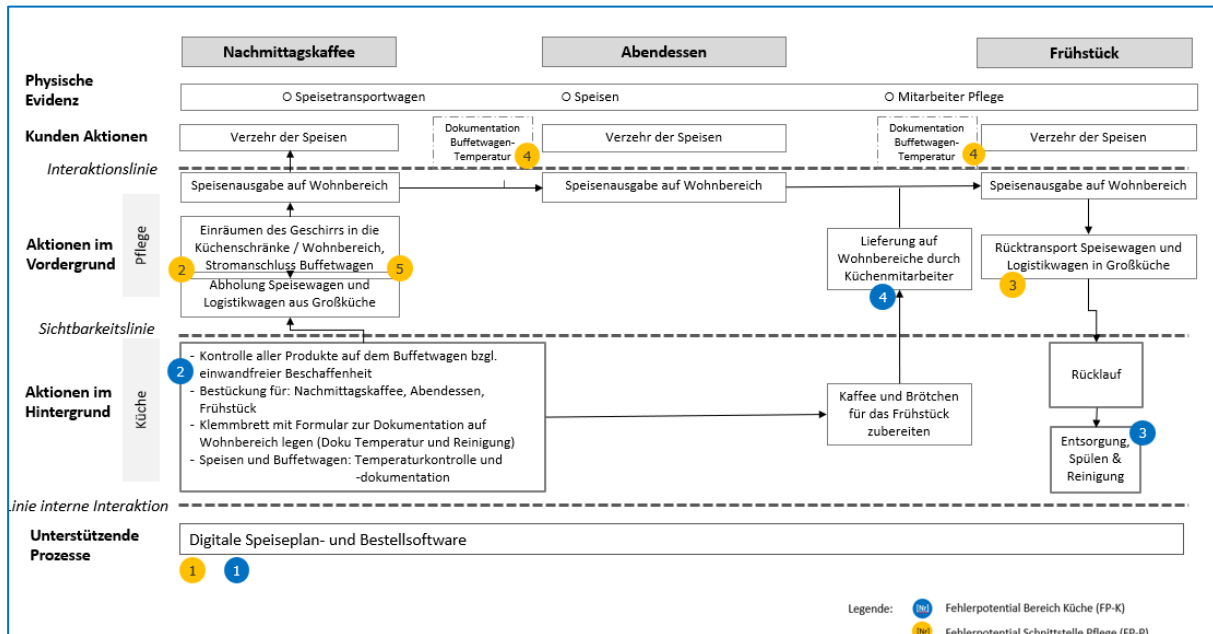


Abb. 5: Service Blueprint – Speisentransport mittels Buffetwagen-System auf die Wohnbereiche

Aus dem Vergleich der beiden Service Blueprints wird deutlich, dass die Prozessveränderung sowohl die Großküche als auch die Schnittstelle zur Pflege betrifft und dort zu einer spürbaren Reduktion der Arbeitsabläufe führt.

Bewertung der ökonomischen, ökologischen und sozialen Dimensionen beim Buffetwagen-System

Mit dem Buffetwagensystem wird in der Potentialdimension eine Innovation geschaffen. Diese bildet die Voraussetzung für Innovationen in der Prozessdimension, d. h. die Reduzierung der Transportwege zu den Wohnbereichen und die damit verbundenen veränderten Prozesse des Geschirrspülens und des Wegfalls des Spätdienstes in der Küche. Diese Innovationen auf der Potential- und Prozessdimension haben Auswirkungen auf alle drei Dimensionen der Nachhaltigkeit, was im Folgenden genauer beschrieben wird (Tab. 1).

Tab. 1: Potential-, Prozess- und Ergebnisdimension beim Buffetwagensystem

Potentialdimension
Innovation: Entwicklung und Anschaffung neuartiger Buffet- und Logistikwagen
Prozessdimension
Innovation: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Bestückung des Buffet- und Logistikwagens für drei Mahlzeiten (Nachmittagskaffee, Abendessen, Frühstück) ✓ Speisentransport 1x am Tag – zum Nachmittagskaffee ✓ Komprimiertes Spülen des Geschirrs nach dem Frühstück ✓ Abschaffung der Spätschicht in der Küche
Ergebnisdimension
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Ökologie:</u> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Halbierung des Spülmittelverbrauchs ✓ Stromersparnis ✓ Geringerer Wasserverbrauch ✓ Reduktion der Speiseabfälle
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Ökonomie</u> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Personalkosten: Reduzierung durch Einstellung des Spätdienstes ✓ Kosteneinsparung durch Halbierung des Spülmittelverbrauchs ✓ Strom- und Wasserersparnis ✓ Reduktion der Speiseabfälle – dadurch geringere Kosten für Beschaffung und Speiseresteentsorgung
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Soziales</u> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kein Küchen-Spätdienst – dadurch angenehmere Arbeitszeiten ✓ Pflege: Mehr Zeit für die Bewohner*innen ✓ Bewohner*innen: Mehr Flexibilität und Angebot bei den Mahlzeiten ✓ Mehr Ruhe auf den Wohnbereichen

Unter Nachhaltigkeitskriterien sind folgende Aspekte des Buffetwagen-Systems besonders relevant: Spülen, Speiseabfälle, Bewohnerorientierung und Mitarbeiterorientierung. Dabei lassen sich diese Aspekte nicht immer eindeutig einer Nachhaltigkeitsdimension zuordnen, sondern sie interagieren miteinander (Pfannes 2019: 14) – z. B. führt die Reduzierung der Laufzeit der Spülmaschine zur Halbierung des Spülmittelverbrauchs. Dies hat sowohl einen positiven Effekt auf die ökonomische Dimension (Kostenreduktion) als auch auf die ökologische (geringere Umweltbelastung).

Ökologische Dimension

Bei der ökologischen Dimension ergeben sich die Effekte vor allem aufgrund der zusammengefassten Spülprozesse. Bei der konventionellen Vorgehensweise wird beim Einsatz einer gewerblichen Korbdurchschubspülmaschine nach jeder Hauptmahlzeit (Frühstück, Mittagessen, Abendessen) ein Spülvorgang durchgeführt – dazu wird die Maschine jedes Mal komplett mit Wasser und Spülmittel (Geschirrspülmittel und Klarspüler) befüllt und nach jedem Spülen wieder komplett abgelassen (das Nachmittagskaffeegeschirr wird zusammen mit dem Abendgeschirr gespült).

Beim Buffetwagensystem hingegen wird das Geschirr der drei Mahlzeiten Nachmittagskaffee, Abendessen und Frühstück gemeinsam im Anschluss an das Frühstück gespült – danach wird das Wasser abgelassen. Aufgrund dieser Vorgehensweise entfällt der vollständige Spülprozess im Anschluss an das Abendessen. Das komprimierte Spülen des Spülgutes von drei Mahlzeiten ermöglicht eine bessere Auslastung der Spülmaschine. Obwohl der Wasser- und Spülmittelverbrauch für diesen Spülvorgang leicht ansteigt, wird durch den Wegfall eines Spülgangs der Verbrauch von Wasser und Spülmittel (Geschirreiniger und Klarspüler) deutlich reduziert. In der Pilot-Betriebsstätte werden somit rund fünfzig Prozent weniger Spülmittel im Monat verbraucht. Dies bedeutete eine Einsparung von ca. 12 kg Spülmittel pro Monat und somit in der Ergebnisdimension eine Reduzierung der Umweltbelastung, u. a. in Form einer reduzierten Gewässerbelastung.

Ökonomische Dimension

Durch die Einführung des Buffetwagen-Systems zeigen sich Verbesserungen im Bereich Personal: Aufgrund der Verlagerung der Spültätigkeit vom Spätdienst in den Frühdienst fällt die Spätschicht weg, sodass diese Stunden und somit Kosten eingespart werden können. Für den Arbeitgeber sind die attraktiveren Arbeitszeiten bei der Gewinnung von neuen Mitarbeitenden ebenfalls von Vorteil.

Durch die komprimierte Laufzeit der Spülmaschine werden Kosten für Strom-, Wasser- und Spülmittelverbrauch reduziert.

Der Praxiseinsatz des Buffetwagens hat gezeigt, dass eine bedarfsgenauere Lieferung von Lebensmitteln und Speisen auf die Wohnbereiche erfolgen kann und somit zu einer Reduzierung der Speiseabfälle führt. Dadurch resultieren finanzielle Einsparungen bei den Entsorgungskosten der Speisereste. Die Optimierungen im Bereich Personal sowie die Einsparungen bzgl. Strom, Wasser und Spülmittel tragen wesentlich zur Amortisation der Investitionskosten für die Buffetwagen und Logistikwagen bei.

Soziale Dimension

Die sozialen Vorteile des Buffetwagen-Systems betreffen sowohl das Personal als auch die Bewohner*innen als Kunden. Für die Bewohner*innen ist durch den Verbleib des Buffetwagens auf dem Wohnbereich, ähnlich wie in der eigenen Wohnung, eine permanente Speisenverfügbarkeit gegeben. Damit kann auch das nächtliche Speisenangebot vergrößert werden, das für einige Bewohner*innen erforderlich ist. Die Buffetform ermöglicht, dass individuelle Wünsche der Bewohner*innen besser berücksichtigt werden können, z. B. kann zum Abendbrot auch Marmelade als Brotbelag angeboten werden.

Die Pflegekräfte profitieren von kürzeren Laufwegen und der damit verbundenen Zeitersparnis und Stressreduktion. Dadurch steht mehr Zeit für die Bewohner*innen, vor allem während der Morgenpflege, zur Verfügung. Ein ruhigerer Arbeitsablauf in den Wohnbereichen wirkt sich wiederum positiv auf das Wohlbefinden der Bewohner*innen aus, z. B. hinsichtlich mehr Zeit und Ruhe beim Essen.

Bei den Mitarbeitenden der Küche steigt die Zufriedenheit aufgrund des Wegfalls der Spätschicht; dies wirkt sich positiv auf ihre Work-Life-Balance aus.

Der Bereich „Soziales“ steht ebenfalls mit der Ökonomie in Beziehung – und zwar synergistisch: die für die Mitarbeitenden attraktiveren Arbeitszeiten (d. h. keine Spätschicht) bedingen zugleich eine Reduktion der Personalkosten.

Fazit

Die Untersuchung des Speisentransports in Alten- und Pflegeeinrichtungen zeigt, dass selbst vermeintlich nebensächliche Prozesse großes Potenzial für Nachhaltigkeit bieten. Die ganzheitliche Betrachtung des Prozesses mit der Analyse der Potential-, Prozess- und Ergebnisdimension sowie mit der Anwendung des Service Blueprints offenbart neben den üblichen Kriterien wie Wirtschaftlichkeit, Qualität, Sicherheit und Hygiene auch soziale Potenziale. Aus der Umstellung auf das Buffetwagensystem resultieren für die Bewohner*innen Verbesserungen wie ein ruhigeres Umfeld, flexiblere Speisenauswahl und eine permanente Speisenverfügbarkeit, während die Mitarbeitenden der Küche vom Wegfall der Spätschicht profitieren. Diese positiven Auswirkungen können für Bewohner*innen und Mitarbeitende schnell spürbar werden.

Ökologisch ermöglicht die Veränderung durch Vermeidung von Lebensmittelabfällen und die Reduzierung von Spülgängen Einsparungen bei Ressourcen wie Strom, Wasser, Reinigungsmitteln sowie Lebensmitteln. Diese ökologischen Einsparungen, zusammen mit dem Wegfall der Spätschicht, haben auch ökonomische Vorteile.

Eine Umstellung von Arbeitsprozessen ist stets auch mit Herausforderungen für alle Beteiligten verbunden. Vor der Einführung eines neuen Speisentransportsystems wie dem Buffetwagen sind die zur Verfügung stehenden Raumkapazitäten dahingehend zu prüfen, inwieweit der erforderliche Platz und Stromanschluss zum Abstellen der Wagen vorhanden ist, sowohl im Bereich der Großküche als auch auf den Wohnbereichen.

Wenn neue Aufgaben, wie in diesem Fall die Kontrolle und Dokumentation der Temperatur des Buffetwagens auf die Pflegemitarbeitenden übertragen werden, gilt es, die Umsetzung sicherzustellen. Dies bedingt, dass nicht nur zur Einführung des Projektes Schulungen durchgeführt werden, sondern dass im Folgenden eine kontinuierliche Überprüfung der Einhaltung der Vorgaben erfolgt - inkl. erforderlichenfalls entsprechender Maßnahmen (z. B. Schulung).

Der Erfolg einer solchen Umstellung hängt maßgeblich von der Akzeptanz und dem Engagement der Mitarbeitenden ab. Eine frühzeitige Einbindung und Schulung aller beteiligten Mitarbeitenden aus den Bereichen Küche und Pflege ist daher entscheidend. Um die Akzeptanz zu sichern und Erfahrungen für die anschließende Evaluation zu nutzen, ist ein kontinuierlicher Austausch während der Einführung essenziell. Da sich im regulären Tagesgeschäft zumeist weitere Fragstellungen und Herausforderungen ergeben, sollte auch nach der Einführungsphase ein regelmäßiger Austausch zwischen den Führungskräften erfolgen. Die Erfahrungen und Erkenntnisse, die hier gewonnen werden, sind bei der Einführung in weiteren Betriebsstätten hilfreich.

Dieses Beispiel der Optimierung des Speisentransportes verdeutlicht, dass alle Prozessstufen der Gemeinschaftsgastronomie im Sinne eines prozessorientierten Qualitätsmanagements auf ihr Nachhaltigkeitspotenzial geprüft werden sollten.

Literaturverzeichnis

AZURIT Catering GmbH (2022): Handbuch Hygiene / HACCP [nicht öffentlich verfügbar], [HB_Hygiene_Kap. 7.pdf; zuletzt abgerufen am 15.04.2025]

Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband – Gesamtverband e.V. (Hrsg.)(2023): Klima schützen und Gesundheit fördern; Schritte zur Klimaneutralität in Pflegeeinrichtungen und besonderen Wohnformen, Berlin [<https://www.der-paritaetische.de/themen/sozialpolitik-europa-klima/klimaschutz-umweltschutz-und-klimaanpassung/projekt-klimaschutz-in-der-sozialen-arbeit-staerken/> zuletzt abgerufen am 02.02.2026]

Hagsphil S (2025): Speisenverteilung und -ausgabe, in: Andreä, J. et al. (2025): Küche und Technik - Handbuch für gewerbliche Küchen. Teil IV (1.0/2025). Fachausschuss Haushaltstechnik in der Deutschen Gesellschaft für Hauswirtschaft e. V. (Hrsg.), in: Hauswirtschaft und Wissenschaft 73 (2025), ISSN online 2626-0913, doi: 10.23782/HUW_02_2025: 83 – 98.

Haller S, Wissing C (2022): Dienstleistungsmanagement Grundlagen – Konzepte– Instrumente, Springer Gabler, doi: [10.1007/978-3-658-36810-4](https://doi.org/10.1007/978-3-658-36810-4).

Hauff M v (2021): Nachhaltige Entwicklung. Grundlagen und Umsetzung, 3., überarbeitete und erweiterte Auflage, Oldenbourg: de Gruyter.

Hauff V(Hg.)(1987): Unsere gemeinsame Zukunft. Der Brundtland-Bericht der Weltkommission für Umwelt und Entwicklung, Eggenkamp, Greven.

Meißner S (2025): Anzahl und Statistik der Altenheime in Deutschland., in: PM Pflegemarkt.com GmbH (Hrsg.), [https://www.pflegemarkt.com/fachartikel/die-pflegestatistik-2025-analyse-der-altenpflege-in-deutschland/#Vollstationaere_Altenpflege /; zuletzt abgerufen am 16.01.2026].

Pfannes U (2019): Nachhaltigkeit in der Gemeinschaftsgastronomie: Möglichkeiten die „Zukunft“ im „Heute“ zu berücksichtigen, in: Behr´s Jahrbuch Gemeinschaftsgastronomie, 1. Auflage, Hamburg: Behr´s Verlag: 11–20.

Speck M, Liedtke C, Hennes L, El Mourabit X, Wagner L (2021): Zukunftsfähige Ernährungssysteme und Konsummuster gestalten. Aktuelle Erkenntnisse aus der Forschung zu nachhaltiger Ernährung am Wuppertal Institut (Zukunftsimpuls Nr. 19). Wuppertal Institut.

Tecklenburg E (2024): Wie viele Menschen essen in Deutschland täglich in der Gemeinschaftsgastronomie? in: Deutsche Gesellschaft für Ernährung e. V. (Hrsg.): [<https://www.dge.de/blog/2024/wie-viele-menschen-essen-in-deutschland-taeglich-in-der-gemeinschaftsverpflegung/>; zuletzt abgerufen am 09.04.2025].

Teitscheid P, Becker M, Engelmann T, Friedrich S, Hielscher J, Steinmeier F (2021): Nachhaltigkeitsmanagement in der Außer-Haus-Gastronomie: Handlungsempfehlungen entlang der betrieblichen Kernprozesse, 1. Auflage, Hamburg: Behr´s Verlag.

Autorinnen

Dipl.-Oecotroph. (FH) Andrea Jansen (Korrespondenzautorin), Leitung Qualitätsmanagement AZURIT Catering GmbH, Leitung Arbeitsschutz AZURIT Gruppe und Prof. Dr. Pirjo Susanne Schack, FH Münster, Fachbereich Oecotrophologie-Facility-Management; Corrensstr. 25; 48149 Münster – Lehrgebiet „Innovative Dienstleistungen in der Oecotrophologie“
Kontakt: a.jansen@azurit-gruppe.de



© A. Jansen

Interessenkonflikt

Die Autorinnen erklären, dass kein Interessenkonflikt besteht. Dieses Arbeitspapier ist im Rahmen des Hochschulzertifikatskurses „Soziale Einrichtungen gestalten die Zukunft – Strategisches Nachhaltigkeitsmanagement für Führungskräfte“ entstanden. Der Hochschulzertifikatskurs ist eine Kooperation der FH Münster und der InVia-Akademie Paderborn.

Zitation

Jansen A, Schack PS (2026): Potentiale eines Buffetwagensystems für die Nachhaltigkeit beim Speisentransport in Alten- und Pflegeeinrichtungen. Hauswirtschaft und Wissenschaft 74 (ISSN online 2626-0913) doi: 10.23782/HUW_02_2026