



Qualitätsmanagement-Leitfaden für Ausgabe- und Aufbereitungsküchen In Ganztagschulen und Kindertagesstätten

Volker Peinelt
Ute Rademacher
Ute Meusel

AG - Schulverpflegung (AGS)

Hochschule Niederrhein
Fachbereich Oecotrophologie
Rheydter Str. 277
41065 Mönchengladbach

ag-schulverpflegung@hsnr.de
www.ag-schulverpflegung.de

Inhalt

Zweck und Umfang des Leitfadens	4
Anwendung des Leitfadens.....	7
1 Allgemeines	9
1.1 Daten der Schule	9
1.2 Verpflegungssystem und Lieferanten	9
1.3 Ansprechpartner und Verantwortliche der Verpflegung	10
2 Personalqualifikation und -schulung	12
3 Vollwertigkeit und Auswahlmöglichkeiten	14
3.1 Anforderungen an das Mittagessen	14
3.2 Anforderungen an das Angebot zusätzlicher, kleinerer Speisen	18
4 Hygiene	20
4.1 Hauptverantwortlichkeit.....	20
4.2 Gute Hygiene Praxis	20
4.3 Eigenkontrolle nach HACCP	21
4.4 Betriebshygiene	22
4.5 Infektionsschutz und Hygieneschulung.....	23
4.6 Personalhygiene	24
4.7 Wareneingang.....	26
4.8 Lagerung.....	28
4.9 Verarbeitung gekühlter bzw. tiefgekühlter Lebensmittel und Regenerierprozesse ..	29
4.10 Heißhaltezeit und -temperatur	30
4.11 Ausgabe.....	31
4.12 Rückstellproben	32
4.13 Rückgabe und Reinigung des Geschirrs	32
4.14 Reinigung und Desinfektion (R&D)	33
4.15 Entsorgung.....	34
4.16 Schädlingsmonitoring.....	35
4.17 Mikrobiologische Kontrollen	36
4.18 Hygiene für kleinere, vor Ort zubereitete Speisen	37
5 Speisenplan und Speisesaal.....	39
5.1 Gestaltung des Speisenplans	39
5.2 Kennzeichnung von Allergenen	39
5.3 Kennzeichnung von Zusatzstoffen	40
5.4 Gestaltung des Speisesaals	41
6 Kommunikation und Service.....	43
6.1 Beteiligte Gruppen der Schulverpflegung	43

6.2	Mensaausschuss	43
6.3	Akzeptanz- und Zufriedenheitsbefragung	44
6.4	Reklamationsmanagement (RM)	46
7	Zentrale Koordinierungsstelle (ZKS).....	48
8	Interne Audits	50
	Literaturhinweise.....	51
Anhang	Formblätter für die Dokumentation, schematische Ablaufdarstellungen, Kontroll- Listen, Aushänge	

Zweck und Umfang des Leitfadens

Mit steigender Anzahl an Ganztagschulen hat auch die Schulverpflegung in den letzten Jahren sehr an Bedeutung gewonnen. Viele Schulen mussten eine Mittagsverpflegung einrichten oder das bestehende Angebot anpassen. Da dies in der Regel ein fachfremder Bereich an den Schulen ist, treten dabei häufig Probleme in der Umsetzung auf.

Im Jahr 2005 hat sich zur Lösung dieser Probleme am Fachbereich Oecotrophologie der Hochschule Niederrhein eine Arbeitsgemeinschaft Schulverpflegung (AGS) gebildet. Professoren, wissenschaftliche Mitarbeiter und Studenten in höheren Semestern bearbeiten im Rahmen eines Langfristprojekts verschiedene Themenbereiche der Schulverpflegung. In Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale NRW wurden sog. Prüfstandards und Checklisten für die Anforderungen der Schulverpflegung entwickelt. Seit Anfang 2007 können sich Schulen und Verpflegungsanbieter auf der Basis dieser Anforderungen durch die AGS zertifizieren lassen. Ziel der AGS ist es, Verpflegungsangebote bundesweit unter verschiedenen Aspekten schnell, preisgünstig und seriös zu beurteilen. Den Verantwortlichen in Schulen und Kommunen sollen einerseits Entscheidungshilfen bei der Auswahl des Lieferanten mit dem besten Preis-Leistungsverhältnis gegeben werden. Andererseits soll aber auch das System in der Schule selbst überprüft werden.

Ende 2007 wurden die "Qualitätsstandards für die Schulverpflegung" der DGE¹ und des BMELV² publiziert. In diesen werden verschiedene Aspekte einer erfolgreichen Schulverpflegung dargestellt. Die Umsetzung dieser Forderungen gestaltet sich erfahrungsgemäß aber sehr schwierig, da selten Fachkräfte in der Schule für die Verpflegung zuständig sind. Aber auch mit Fachkräften ist eine Einhaltung der Anforderungen noch längst nicht sichergestellt. Es bedarf hierfür eines Systems, mit dem verständlich gemacht wird, wie die Anforderungen der Qualitätsstandards umzusetzen sind. Es reicht keineswegs aus, auf bestimmte Verordnungen, Gesetze oder DIN-Normen hinzuweisen. Damit können Praktiker nicht viel anfangen. Die Qualitätsstandards der DGE für die Schulverpflegung müssen also in die Praxis "übersetzt" und kontrollierbar gemacht werden.

Genau hier setzt das Angebot der AGS konkret an. Alle Anforderungen für eine einwandfreie Schulverpflegung, die in einer Schule zu erfüllen sind, wurden in diesem Leitfaden in Form von Handlungsanleitungen mit Selbstkontrolle leicht verständlich dargestellt. Der Leitfaden wendet sich ausdrücklich nicht an die Produzenten von warmen Speisen, in erster Linie also Großküchen, sondern an die Schulen selbst, wo diese Speisen in Empfang genommen und weiter behandelt werden. Aber auch wenn nicht selbst produziert wird, sind in der Schule zahlreiche Dinge zu beachten, angefangen von der Annahme der Mahlzeiten, über deren Lagerung und evtl. Regeneration, deren Ausgabe bis hin zur Entsorgung, um nur die wichtigsten Stufen zu nennen. Gesetzliche Anforderungen wurden im Leitfaden genauso berücksichtigt wie die Qualitätsstandards der DGE oder Erwartungen bzgl. der Servicequalität. Die Handlungsanweisungen beschreiben alle wichtigen Funktionsbereiche für das warme Mittagessen in der Schule, soweit dies durch klare Qualitätsvorgaben geregelt werden kann. Auch für die Herstellung kleiner Speisen vor Ort sind Vorgaben und Empfehlungen erarbeitet worden.

Die wichtigen Funktionsbereiche beziehen sich in erster Linie auf Fragen einer abwechslungsreichen, attraktiven und vollwertigen Ernährung sowie auf die Hygiene. Darüber hinaus werden solche Fragen behandelt, die für ein angenehmes Ambiente von Bedeutung sind. Auch die Akzeptanz des Essens wird mit einbezogen sowie die Kommunikation einschließ-

¹ Deutsche Gesellschaft für Ernährung

² Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz

lich der Kriterien eines wirkungsvollen Umgangs mit den Beschwerden der Gäste, die für den Erfolg der Schulverpflegung eine sehr wichtige Rolle spielen. Nicht zuletzt sollte eine interne Kontrolle in jeder Schule stattfinden. Was hierbei überprüft werden sollte, wird anhand einer umfassenden Auditliste vorgeschlagen.

Andererseits enthält dieser Leitfaden keine Hinweise für einige weitere Bereiche, die nicht zu den engeren Qualitätsmerkmalen zählen, aber auch für den Erfolg wichtig sind. Dazu zählen z.B. Verbesserungen der betriebswirtschaftlichen Situation, Fragen der Küchenplanung oder Empfehlungen für die Personalführung, die in einem Gesamtkonzept berücksichtigt werden müssen. Aber unabhängig von den Kosten der Schulverpflegung und vom Personaleinsatz in Schulen müssen die Anforderungen bzgl. der Essensqualität und Hygiene immer erfüllt werden. Daher ist eine Einschränkung des Gesamtumfangs aller zu ergreifenden Maßnahmen in einer Schule in diesem Leitfaden gerechtfertigt, zumal andere Bereiche auch nicht im Rahmen der Zertifizierung geprüft werden.

Dieser "Qualitätsmanagement-Leitfaden" (QM-Leitfaden) erfüllt zwei wichtige Funktionen. Zum einen ist er eine Hilfestellung zur praktischen Gestaltung und systematischen Verbesserung einer jeden Schulverpflegung im Bereich der Aufbereitung oder Ausgabe. Mit Hilfe des detaillierten Leitfadens können die Verantwortlichen der Schule die Forderungen Schritt für Schritt umsetzen. Zudem haben die Schulen die Möglichkeit zu erkennen, ob alle wichtigen Kriterien für eine beabsichtigte Zertifizierung durch die AGS bereits erfüllt sind und wo noch Handlungsbedarf besteht. In der Schulverpflegung liegen meist keine ausreichenden Konzepte vor, da der Professionalisierungsgrad in diesem Bereich noch gering ist. Aber auch für Profis ist der Leitfaden hilfreich, weil er einen Abgleich mit den eigenen Vorgaben erlaubt und auf evtl. Schwächen des eigenen Konzepts aufmerksam macht.

Zum zweiten ist ein QM-Leitfaden Voraussetzung für eine Gruppe von Schulen, die im Rahmen der besonders preiswerten "Gruppenzertifizierung" durch die AGS ausgezeichnet wurden. Alle Schulen dieser Gruppe müssen nach einem solchen Leitfaden arbeiten. Es kann auch ein selbst entwickelter Leitfaden verwendet werden, der aber höchstwahrscheinlich nicht so exakt auf die Zertifizierungsanforderungen zugeschnitten ist wie dieser. Für den Träger von Schulen bietet dieser Leitfaden die Möglichkeit, einen hohen Verpflegungsstandard mit einer preiswerten Zertifizierung zu verbinden. Einzelheiten über die Gruppenzertifizierung sind im "Konzept" der AGS auf der Homepage www.ag-schulverpflegung.de zu finden.

Der QM-Leitfaden erhebt jedoch nicht den Anspruch, ein QM-Handbuch komplett zu ersetzen, da in einem Handbuch noch genauere Verfahrens- sowie Arbeits- und Prüfanweisungen enthalten sein müssten. Der Leitfaden stellt jedoch eine sehr gute Grundlage für das ausführlichere Handbuch dar. Er beschreibt im Wesentlichen, was in welchen Bereichen gemacht werden sollte und definiert die Prüfkriterien. Die notwendigen Formblätter und Checklisten werden mit diesem Leitfaden auch zur Verfügung gestellt.

Mit diesem Leitfaden werden vorhandene Materialien ergänzt, die von unterschiedlichen Organisationen, z.B. von der DGE oder den Verbraucherzentralen, angeboten werden. Die Ergänzung besteht in der konkreten Handlungsanweisung für den operativen Bereich in Verbindung mit einigen, knapp gehaltenen theoretischen Ausführungen. Wer weitere Details zu fachspezifischen Themen erfahren will, sei neben den o.g. Organisationen auf die zahlreichen Downloads der o.g. Homepage der AGS verwiesen. Dort findet man Handouts verschiedener Vorträge oder diverse Artikel, die in den letzten Jahren in unterschiedlichen Fachzeitschriften publiziert wurden. Im Übrigen sei auf das umfangreiche Literaturverzeichnis des Leitfadens hingewiesen, das sich am Ende dieser Publikation befindet. Dort sind weiterführende Informationen zu allen wichtigen Bereichen enthalten.

Der Aufbau des Leitfadens ist zweigeteilt. Der Hauptteil befasst sich mit den wichtigsten Bereichen, die im Rahmen der Schulverpflegung bzgl. der Anforderungen der AGS zu beachten sind.

Diese Einteilung der Themenblöcke ist nicht ganz deckungsgleich mit dem Aufbau der Checklisten für die Ausgabe und die Gruppenzertifizierung, da die Hygieneanforderungen in die einzelnen Teilbereiche der Checklisten integriert sind und nicht -wie hier- separat abgehandelt werden.

Der zweite Teil besteht aus dem Anhang, in dem in erster Linie Formblätter für die Dokumentation, schematische Darstellungen zum Ablauf verschiedener Kostsysteme oder Aushänge enthalten sind. Diese dienen primär dem besseren Verständnis der nur kurzgehaltenen Ausführungen im Hauptteil oder der Dokumentation wichtiger Daten, wie z.B. der Temperaturen. Hierzu sei ergänzt, dass heutzutage in vielen Fällen Aufzeichnungen durch Datenlogger möglich sind, die aufwändige Eintragungen per Hand erübrigen. Diese sind nicht teuer und zeichnen in wesentlich größerem Maß und genauer die notwendigen Daten auf. Auch Kühlschränke und Heißluftdämpfer sind zum Teil mit derartigen Auszeichnungsgeräten ausgestattet.

Anmerkung: Wir bitten um Verständnis, wenn alle geschlechtsbezogenen Begriffe -wie z.B. Koch oder Köchin sowie die dazugehörigen Artikel oder Adjektive- nur auf das männliche Geschlecht bezogen werden. Es sind grundsätzlich beide Geschlechter gemeint. Aber die Ansprache beider Geschlechter würde zu einer schlechteren Lesbarkeit des Textes führen.

Anwendung des Leitfadens

Ziel des Leitfadens ist es, alle Prozesse, und damit auch die Zufriedenheit der Gäste, dauerhaft zu verbessern. Durch das einheitliche Vorgehen wird eine gleichbleibende Qualität in allen Schulen, die danach arbeiten, sichergestellt. Besonders wichtige Punkte müssen fortlaufend dokumentiert werden, was ebenfalls durch diesen Leitfaden mithilfe des Hauptteils sowie der Anlagen möglich ist.

Ein QM-System, auch wenn es sehr praxisorientiert ist, muss immer an die Verhältnisse vor Ort angepasst werden. Bevor dieser QM-Leitfaden bei Ihnen angewendet werden kann, muss er daher von einer verantwortlichen Fachkraft des Hauses durchgearbeitet und ggf. ergänzt werden.

Hier noch ein paar Hinweise, wie Sie diesen Leitfaden am besten nutzen. Folgende Punkte sind zu beachten:

- Einige Anforderungen sind allgemein gültig und daher im Leitfaden bereits als feststehender Text aufgeführt. Andere Anforderungen müssen einzeln kontrolliert werden. Dazu kreuzen Sie die erfüllten Kriterien einfach an.

Beispiel: Bei der Speisenausgabe sollte folgender Aspekt eingehalten werden:

	wird erfüllt bitte ankreuzen
• Warme Speisen werden bei mind. 65°C warmgehalten.	X

- Zudem müssen Verantwortlichkeiten in Ihrem Betrieb festgelegt werden. Tragen Sie dazu die verantwortliche Person in die vorgesehenen Felder ein. Die entsprechenden Personen bestätigen die Verantwortlichkeit durch ihre Unterschrift.

Beispiel: Die Hauptverantwortlichkeit für die Hygiene im Verpflegungsbereich liegt bei folgender Person (Hygienebeauftragter):

<i>Frau Musterling</i> Name	<i>H. Musterling</i> Unterschrift
--------------------------------	--------------------------------------

- Auf ähnliche Weise können Daten zur Zusammenarbeit mit externen Partnern angegeben werden.
- An einigen Stellen müssen Angaben im Text oder in einer Auflistung ergänzt werden. Diese Stellen sind durch einen solchen Unterstrich _____ gekennzeichnet.
- Zu bestimmten Bereichen bestehen Anlagen, die z.B. der täglichen Dokumentation oder als Aushang dienen können. Im Leitfaden wird folgendermaßen auf Anhänge verwiesen:

→ Anlage "Nr. XY": "Name der Anlage"

- Wenn Sie eine Zertifizierung durch die AGS anstreben, wird an einigen Stellen zudem auf Kriterien verwiesen, die für eine Zertifizierung erfüllt werden müssen (Muss-Kriterien). Ferner werden Hinweise gegeben, welche Punkte erfüllt werden müssen, um bestimmte Abstufungen des Zertifikats zu erreichen. Je nach Leistungsfähigkeit können 1-3 "Kochmützen" ("KM") erreicht werden. Hinweise zur Zertifizierung sind kleiner und kursiv gedruckt.

Alle notwendigen Ergänzungen gehen aus dem Leitfaden und den Anlagen hervor und sind teilweise zusätzlich im Text erläutert. Zudem können natürlich von Ihnen darüber hinaus gehende Ergänzungen vorgenommen oder nicht zutreffende Abschnitte gestrichen werden.

Dieser Leitfaden wurde als Ringbuch mit losen Blättern erstellt. Das ermöglicht Ihnen, einzelne Seiten zum internen Gebrauch zu kopieren oder durch unsere Nachlieferungen (über die Homepage per Download) zu ersetzen.