

# Im Gespräch mit

## NQZ-Zertifizierten und ZertifiziererInnen

In Österreich gibt es rund 850 Alten- und Pflegeheime mit über 75.000 Plätzen. Davon sind etwas mehr als 400 öffentliche Einrichtungen. Knapp 450 Alten- und Pflegeheime haben private Träger, davon 79 konfessionelle. Rund 25% der Alten- und Pflegeheime haben ein Qualitätsmanagement-System eingeführt und erfüllen damit eine der Anforderungen für die Zertifizierung nach dem Nationalen Qualitätszertifikat (NQZ). Mit dem NQZ werden nur Häuser ausgezeichnet, die – über die Erfüllung der gesetzlichen Voraussetzungen hinaus – Anstrengungen zur Verbesserung der Lebensqualität in Alten- und Pflegeheimen gesetzt haben.

Im Rahmen des NQZ hat es seit 2008 bereits 51 Zertifizierungen von Alten- und Pflegeheimen gegeben, davon 14 Rezertifizierungen. Gegenwärtig sind 32 Häuser mit dem Nationalen Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime in Österreich ausgezeichnet. Es handelt sich dabei um 15 Häuser mit öffentlichem Träger und 17 Häuser mit privatem Träger, davon 11 mit konfessionellen Trägerorganisationen. 8 weitere Zertifizierungen, davon 5 Rezertifizierungen, laufen derzeit (Stand 1.9.2014).

Eine Zertifizierung dauert - von der Erarbeitung der Einreichunterlagen durch das Haus bis zur Freigabe des Zertifizierungsergebnisses durch die NQZ-Zertifizierungseinrichtung - etwa 8 Monate.

2012 wurde der entsprechend dem Bundes-Seniorengesetz ausgearbeitete Bundesplan für Seniorinnen und Senioren vom Bundes-seniorenbeirat beschlossen und von Regierung und Nationalrat zur Kenntnis genommen. Ziel dieses Bundesplanes ist es, die Lebensqualität der älteren Menschen zu

wahren bzw. zu verbessern. Eine der Empfehlungen des Bundesplanes ist die Einrichtung eines Nationalen Qualitätszertifikats für Alten- und Pflegeheime in Österreich (NQZ).

Lebenswelt Heim sprach mit ZertifiziererInnen und Verantwortlichen in zertifizierten Einrichtungen über deren Erfahrungen.

**LWH:** Sie haben sich mit Ihren Einrichtungen dem Zertifizierungsprozess unterzogen. Was waren Ihre Beweggründe, sich dafür zu entscheiden und das NQZ anzustreben?

**Sr. Elsbeth Berghammer, Franziskanerinnen von Vöcklabruck:** Entscheidend war unsere grundsätzliche Einstellung, unser Bekenntnis zu hoher Qualität. Wir haben zuerst E-Qalin in einem Haus nach dem anderen durchgeführt. Anfangs war es teilweise mühsam. Es bedurfte einer großen Motivation der MitarbeiterInnen, die Selbstbewertung regelmäßig durchzuführen und kontinuierlich an unserem Verbesserungspotential (KVP) zu arbeiten. Durch das Arbeiten im Rahmen des KVP haben wir uns dann immer weiter entwickelt. Manche Dinge, die früher mühsam waren, sind heute zu Selbstläufern geworden. Ich bin mir nicht so sicher, ob das auch so gewesen wäre, wenn es nicht diesen leichten Druck gegeben hätte - wir wollten ja das NQZ erreichen! Drei unserer Häuser sind heute NQZ-zertifiziert.

**Dir. Gabriele Galeta, NÖ Landespflegeheim Hainfeld:** Wir sind vom Land vorgeschlagen worden, uns um das NQZ zu bewerben und haben das als große Ehre empfunden. Dieser Herausforderung wollten wir uns stellen!

**Helbock Andrea, Senioren- und Pflegeheim Nenzing:** Qualität war für uns immer ein wichtiges Thema, wir haben gewusst, dass wir schon viel erreicht hatten. Es war eine Herausforderung, wir wollten mitmachen und herausfinden: wo stehen wir wirklich mit unserer Arbeit und unseren Qualitätsbemühungen?

**LWH:** Welche Erfahrungen haben sie gemacht?

**Sr. Elsbeth Berghammer, Franziskanerinnen von Vöcklabruck:** Wir haben die Erfahrung gemacht, dass sich unsere Häuser sehr positiv entwickelt haben. Ob BewohnerInnen-, Angehörigen- oder MitarbeiterInnenbefragungen - unsere Ergebnisse sind immer besser geworden. Um ein Beispiel zu nennen: die Achtsamkeit den BewohnerInnen gegenüber ist deutlich gestiegen. Auch die MitarbeiterInnen haben einen Nutzen davon, sie merken, dass ihre Bemühungen von außen honoriert werden. Das hat ihren Selbstwert unglaublich gesteigert. Sie treten heute viel selbstbewusster auf, den Gedanken „wir sind ja nur ...“ gibt es nicht mehr. Wir sind heute ein Qualitätshaus, sind stolz darauf und wollen dran bleiben. Das ist für mich ein ganz wichtiger Punkt. Wir haben das NQZ nicht für immer und ewig, sondern für 3 Jahre, dann schauen wir wieder: sind wir stehen geblieben oder besser geworden? Der Mensch braucht immer wieder einen kleinen Schubser, damit seine Arbeit nicht zur Routine wird. Die Latte darf dabei nicht zu hoch und auch nicht zu niedrig gelegt werden.

**Dir. Gabriele Galeta, NÖ Landespflegeheim Hainfeld:** Der Weg zum NQZ war sehr arbeitsintensiv. Wir haben aber gesehen, was wir schon alles etabliert hatten, das war uns

bis dorthin nicht wirklich bewusst. Für das NQZ hat es unter anderem eine große Einschau, eine Überprüfung durch zwei ZertifiziererInnen vor Ort gegeben. Das war für unsere MitarbeiterInnen ein großes AHA-Erlebnis. Sie machten die Erfahrung, wie unglaublich viele Bereiche bei uns eingebunden waren und was alles ganz selbstverständlich in unserem Alltag gemacht wurde. Jetzt sind wir zertifiziert, das macht unsere MitarbeiterInnen, aber ebenso unsere BewohnerInnen und Angehörigen unglaublich stolz! Wir haben nach der NQZ-Verleihung ein großes Fest gefeiert in unserem Haus. Und wir erreichten mit dem NQZ eine hohe Medienpräsenz. Auch Glückwunschkarten und Gratulationen haben wir erhalten. So viel Würdigung konnte nur total positiv bei allen ankommen.

Was mir jetzt auch bewusst geworden ist, durch die positive Medienpräsenz will jeder ins LPH Hainfeld um hier zu arbeiten. Wir streben nun auch eine Zertifizierung in der Betrieblichen Gesundheitsförderung an. Das mag etwas kosten, es stellt aber auch einen Wert dar.

**Helbock Andrea, Senioren- und Pflegeheim Nenzing:** Mit dem NQZ ausgezeichnet worden zu sein, macht uns und unseren Träger stolz. Das ist im gesamten Team sehr positiv bemerkbar. Es hat sich ein gemeinsames Wir-Gefühl entwickelt. Auch unsere Öffentlichkeitsarbeit rund um das NQZ hat sich sehr positiv ausgewirkt, es sind tolle Berichte in den Medien erschienen. Und unsere Gemeinde ist sehr froh, dass sie ein Heim mit dieser hohen Qualität in der Gemeinde hat. Das NQZ regt auch zu vielen Fragen und Diskussionen an. Wir haben unglaublich viele positive Rückmel-

dungen erhalten. Angehörige sind heute mündiger, sie schauen sich um, in welches Heim sie ihre Eltern geben wollen. Sie setzen sich heute mehr damit auseinander, wo die Qualität gut ist.

Seit unserer NQZ Zertifizierung haben wir sehr viele Anfragen, der Andrang ist größer geworden. Man möchte gern in unserem Haus wohnen.

**LWH:** Welchen Nutzen haben Sie aus der NQZ-Zertifizierung für Ihr Haus gezogen?

**Sr. Elsbeth Berghammer, Franziskanerinnen von Vöcklabruck:** Speziell in unserem ersten zertifizierten Haus war der Nutzen unglaublich deutlich spürbar. Bewerbungen von MitarbeiterInnen in dieser Anzahl haben wir bis dahin nicht gekannt. Damit hatten wir überhaupt nicht gerechnet und haben die BewerberInnen gefragt, warum sie gerade auf unser Haus gekommen sind. „Ihr seid ja zertifiziert!“ lautete ihre Antwort. „In solch einem Haus will ich arbeiten!“. In Zeiten wie diesen ist das äußerst wichtig.

Als einen hohen Nutzen sehe ich auch, dass unsere MitarbeiterInnen mutiger geworden sind. Zu Beginn war es ganz schwierig die MitarbeiterInnen vorzubereiten „das kann ich nicht, das traue ich mich nicht“, waren anfangs ihre Antworten. Dann jedoch waren ihre Worte: „Freilich, das schaffen wir!“. Wichtig ist, dass die MitarbeiterInnen erkennen, ihre und unsere Bemühungen um das NQZ bringen etwas. Es war bewundernswert, wie selbstbewusst sie nach dem letzten Vorortbesuch der ZertifiziererInnen aus dem Raum gegangen sind. Ihr Tenor war: „Es war super!“ Sie sind heute mutiger, sich einem Interview zu stellen. Das gilt quer durch alle Berufs-

gruppen. Das NQZ ist auch ein Instrument des Employer Branding.

**Dir. Gabriele Galeta, NÖ Landespflegeheim Hainfeld:** Wir haben bei der organisatorischen Abwicklung alle Verbesserungen vom NQZ bei E-Qalin eingebaut, damit wir uns laufend damit beschäftigen. Dinge, die wir früher unbewusst gemacht haben, machen wir heute bewusst. Wir evaluieren laufend und entwickeln die Prozesse laufend weiter, das rundet unsere Arbeit ab. Das Bewusstsein für Qualitätsmanagement und organisatorische Abläufe ist bei uns allen geschärft worden. Früher hat in unseren Köpfen der Kreislauf gefehlt, jetzt ist er geschlossen. Zum Beispiel haben wir in unserem Haus einen Qualitätszirkel fix installiert, laufende Prozesse werden seither alle 2 Monate im Haus überprüft und evaluiert.

**Helbock Andrea, Senioren- und Pflegeheim Nenzing:** Der große Nutzen für unser Haus durch die NQZ-Zertifizierung war, dass wir unsere gesamte Organisation durchleuchtet haben. Unsere Betriebsblindheit wurde minimiert. Für unsere MitarbeiterInnen und unser Team lag der große Nutzen darin, ein gemeinsames Werk bewältigt zu haben, gemeinsam ausgezeichnet worden zu sein. Das NQZ hat unsere Team-Zusammengehörigkeit ungemein gestärkt.

**LWH:** Wie hoch war der Aufwand fürs NQZ und würden Sie sagen, dass dieser gerechtfertigt ist?

**Sr. Elsbeth Berghammer, Franziskanerinnen von Vöcklabruck:** Wir haben für eines unserer Häuser um die 2. Rezerti-



**10 Jahre E-Qalin® in Europa -**  
eine Erfolgsstory

**SAVE THE DATE**

#### Programm

19. März 2015 | Festakt mit Galaabend  
20. März 2015 | Zukunftswerkstatt -  
E-Qalin zieht weiter Kreise

#### Veranstaltungsort

Colosseum XXI, Wien

**Teilnahmegebühr** Euro 150,00 exkl. 20% USt

Nähere Informationen finden Sie unter [www.e-qalin.net](http://www.e-qalin.net).

fizierung angesucht und im Sommer mit der Selbstbewertung begonnen. Der Aufwand beträgt rund 150 Stunden gesamt, also in den Kerngruppen und Fachgruppen. Die MitarbeiterInnen wissen heute, warum es geht und arbeiten zügig. Zweifellos in Begleitung unseres Qualitätsmanagers, denn der Alltag muss weiterlaufen. Es ist gut, wenn man jemanden zur Seite hat, jemanden, der lenkt, koordiniert, der Vorbereitung und Nacharbeit macht, damit Arbeitsgespräche zügig verlaufen können. Unser Qualitätsmanager ist in der Assistenz der Geschäftsführung angesiedelt und betreut alle unsere Alten- und Pflegeheime.



Das Team des NÖ Landespflegeheims Hainfeld ist stolz auf die Auszeichnung mit dem NQZ,

schätzend und nett. Die BewohnerInnen waren im Vorfeld nervös - was wird gefragt, sagen wir ohnehin das Richtige etc. Auch unsere Ehrenamtlichen und die Angehörigen haben sich gern zur Verfügung gestellt und wurden befragt. Ich denke schon, dass der Aufwand gerechtfertigt war. Man muss sich alle Prozesse anschauen und es bringt etwas für das gesamte Haus. Was wir gelernt haben: wenn wir das laufend machen, ist es kein großer Aufwand mehr.

**Helbock Andrea, Senioren- und Pflegeheim Nenzing:** Kurz auf den Punkt gebracht:



Gleich über 3 NQZ zertifizierte Häuser freuen sich die FranziskanerInnen von Vöcklabruck,

das NQZ haben wesentlich zur Weiterentwicklung unseres Hauses beigetragen. Weil man sich einbringen kann, weil man sieht, es wird auch etwas umgesetzt, Verbesserungsvorschläge werden aufgegriffen, für die MitarbeiterInnen sind Resultate wichtig. E-Qalin und NQZ sind viel Arbeit, jedoch motivierend. Jeder ist gern dabei.

**Helbock Andrea, Senioren- und Pflegeheim Nenzing:** Ja, das NQZ hat zur Weiterentwicklung unseres Hauses beigetragen. Es werden viele Bereiche genau analysiert: was kann besser gemacht werden, was läuft nicht so gut, etc.?



Auch das Senioren- und Pflegeheim Nenzing ist mit dem NQZ ausgezeichnet - alle sind stolz darauf!

Unsere erste Zertifizierung in einem Haus war enorm aufwendig – über 800 Arbeitsstunden der MitarbeiterInnen, die Arbeitsstunden des QM-Managers nicht eingerechnet – von der Einführung des E-Qalin Qualitätsmanagementsystems bis zur NQZ-Zertifizierung. Wenn man anfängt ein Qualitätsmanagementsystem einzuführen, beansprucht das sehr viel Zeit. Ist die Selbstbewertung erst einmal abgeschlossen, geht es Richtung NQZ. Was man in die Selbstbewertung hineininvestiert, kommt einem beim NQZ zugute. Heute wissen unsere MitarbeiterInnen mit dem Werkzeug umzugehen.

**Dir. Gabriele Galeta, NÖ Landespflegeheim Hainfeld:** Der Aufwand war sehr intensiv, unsere Pflegedienstleitung, die Bereichsleitungen und ich haben die Hauptarbeit gemacht. Alle Bereiche wurden im Rahmen des NQZ total überarbeitet, abgeglichen und evaluiert. Dann haben wir uns mit den MitarbeiterInnen zusammengesetzt und vorgestellt, was wir erarbeitet haben. Die MitarbeiterInnen waren eingebunden. Der Vorortbesuch der ZertifiziererInnen bedeutete dann für uns zwei intensive Tage mit hundertprozentigem Mitdenken. Die ZertifiziererInnen waren sehr wert-

Ja, der Aufwand war gerechtfertigt. Wir sind sehr zufrieden.

**LWH:** Hat das NQZ zur Weiterentwicklung Ihrer Häuser beigetragen und wenn ja, wodurch?

**Sr. Elsbeth Berghammer, Franziskanerinnen von Vöcklabruck:** Ja. Das NQZ ist kein Luxus, es zahlt sich aus, wenn man sich bemüht und daran arbeitet. Alle haben etwas davon, BewohnerInnen wie MitarbeiterInnen und die Organisationen selbst. Da stellen sich Fragen, wie: Was macht dieser Prozess mit unseren MitarbeiterInnen? Sie werden gefordert und gefördert, das ist ein ganz großer Wert. Und wenn die MitarbeiterInnen motiviert und kundenorientiert an ihre Arbeit gehen, dann merken die BewohnerInnen das. Das zeigt sich deutlich in unseren zertifizierten Häusern, weil sich die MitarbeiterInnen in ihrer Arbeit mehr wertgeschätzt gesehen und anerkannt fühlen. Und unsere BewohnerInnen sind stolz in solch einem Haus wohnen zu dürfen. Es mag mühsam sein, braucht Zeit und Kraft, es macht aber auch Freude, weil wir wissen, dass wir das wollen.

**Dir. Gabriele Galeta, NÖ Landespflegeheim Hainfeld:** Sowohl E-Qalin, als auch

Zum Beispiel haben wir die Begleitung bei Arztterminen und ins Krankenhaus völlig auf den Kopf gestellt und für unsere BewohnerInnen verbessert. Und der Dienstplan wird von unseren MitarbeiterInnen heute selbst gemacht. Das trägt sehr zu ihrer Zufriedenheit bei, der Dienstplan ist keine Diskussion mehr in unserem Haus, den machen unsere MitarbeiterInnen ganz toll alleine.

**LWH:** Was hat Sie überrascht?

**Sr. Elsbeth Berghammer, Franziskanerinnen von Vöcklabruck:** Was uns sehr überrascht hat war die Außenwirkung. Vor allem wenn BewerberInnen kommen die sagen, wir haben von Ihrer NQZ-Zertifizierung in der Zeitung gelesen und wollen hier arbeiten, wir wollen in einem Betrieb arbeiten, der gut da steht in der Außensicht. Ich möchte wirklich dran bleiben an E-Qalin und am NQZ, auch wenn es manchmal mühsam ist, es lohnt sich und ist mir sehr ans Herz gewachsen.

**Dir. Gabriele Galeta, NÖ Landespflegeheim Hainfeld:** Es war schön, als wir mit den MitarbeiterInnen beisammengesessen sind und uns bewusst wurde, was wir schon alles machen und uns das bisher nicht

bewusst war! Das hat uns sehr überrascht und war schön für uns, es hat unser Bewusstsein geschärft.

**Helbock Andrea, Senioren- und Pflegeheim Nenzing:** Überrascht hat uns, dass immer wieder herauskommt, es liegt letztlich alles an der Kommunikation. Wie gehen wir miteinander um? Das ist das ganze Um und Auf. Für Gemeinsamkeit brauche ich Kommunikation, dann kann sich etwas weiterentwickeln. Das NQZ ist ein gutes Werkzeug.

**LWH:** Herzlichen Dank für das Gespräch und weiterhin alles Gute auf Ihrem Weg. Wie sieht das nun von Seiten der NQZ-ZertifiziererInnen aus? Wie gehen Sie an die Zertifizierung heran?

**Mag. Stefan Marchewa:** Mit System. Die Unterlagen sind gut aufbereitet, man bekommt einen recht guten Blick dafür, was man sich zuerst anschauen muss, um einen guten Einblick zu bekommen. Wenn ich das Haus gar nicht kenne, schaue ich mir zuerst den Strukturhebungsbogen, das Organigramm und die Webpage an. Wie groß ist das Haus, etc.? Danach steige ich tiefer ein in die Qualitätsfelder und die Ergebnisfelder.

**Mag.<sup>a</sup> Christine Hintermayer:** Ich schaue zuerst auf die Webpage, was das für ein Haus ist. Dann haben wir die Unterlagen der Häuser, die sie in einer gewisse Frist liefern müssen. Wenn ich alle Unterlagen habe, sehe ich sie mit der / dem Kollegen durch und wir einigen uns, wo wir genauer hinsehen wollen.

**LWH:** Wie bereiten sie sich vor?

**Mag. Stefan Marchewa:** Man bekommt viele Unterlagen und man hat eine Systematik heraus. Die ersten Unterlagen waren ganz anders als jetzt. Jetzt sind die Infos kürzer, knackiger und es ist schon alles gut strukturiert.

**Mag.<sup>a</sup> Christine Hintermayer:** Ich stelle mit meiner Kollegin / meinem Kollegen anhand der Unterlagen gemeinsam Fragen zusammen. Wenn es z.B. um individuelle Pflege geht, wo sieht man das im BewohnerInnenbereich? Wie wird auf die BewohnerInnen eingegangen? Wie frage ich das die BewohnerInnen, die Pflegedienstleitung, die

MitarbeiterInnen, etc. Welche Unterlagen will ich sehen? Stimmt die Beschreibung mit der Realität überein? Mit diesem Fragenkatalog kommen wir dann ins Haus und sagen, mit wem wir sprechen wollen: mit BewohnerInnen, MitarbeiterInnen, Angehörigen, Ehrenamtlichen, ÄrztInnen, TherapeutInnen.. Mit ihnen klären wir die Fragen. Die Ergebnisse fließen in den Bericht ein und wir bewerten, inwieweit wir das Ergebnisfeld erfüllt sehen. Entspricht das auch dem, was wir laut Handbuch unter Qualität verstehen? Was ist wichtig? Was sind Merkmale dafür, dass es sehr gut läuft? Die Bewertung passiert zwischen den beiden ZertifiziererInnen gemeinsam - je einer Expertin / einem Experten aus der Pflege und dem Wirtschafts-, Organisationsbereich.

**LWH:** Worauf schauen Sie besonders?

**Mag. Stefan Marchewa:** Besonders schaue ich auf die Klassiker bei den Qualitätsfeldern: auf die Personalthemen, Fort- und Weiterbildung, Qualitätsmanagement etc. Sonst habe ich keinen besonderen Fokus auf einen bestimmten Bereich. Bewohnerbezogene Themen sind Selbstbestimmung, Autonomie, auf sie achte ich besonders, sie sind sehr aussagekräftig.

Kriterien, die man sich im Vorfeld anschaut, betreffen den Verbesserungsbedarf. Beim Vorortbesuch kann das dann ganz anders aussehen. Die Vorortbesuche sind daher ganz wesentlich! Nur an Hand der Einreichunterlagen zu bewerten wäre falsch, weil vor Ort alles ganz anders aussehen kann. Den Häusern ist bei einzelnen Kriterien gar nicht bewusst, wie gut sie sind und stellen ein Kriterium dann vielleicht nicht so gut aufbereitet dar. Oder der Zertifizierer hat vielleicht einen anderen Fokus als das Haus. Papier ist geduldig. Der Bericht wird oft nur von einer Person geschrieben. Aber ist das auch allen bekannt, was hier steht und wird es so gelebt? Das kommt sehr gut heraus bei Vorortbesuchen, viel aussagekräftiger und ist ganz, ganz wesentlich. Wenn man nachfragt entsteht auch ein Dialog. Wie wird z.B. die Autonomie gelebt?

**Mag.<sup>a</sup> Christine Hintermayer:** Ich schaue besonders darauf, wie sich die BewohnerInnen im Haus fühlen, wie geht es ihnen? Wie sieht es mit der Partizipation aus? Können Wünsche und Bedürfnisse geäußert werden? Wie sieht es mit der Mitarbeiter-

Innenzufriedenheit aus? In welchen Strukturen arbeiten sie? Wie passt es für sie? Denn sie sind die wichtigste Ressource in den Heimen, viele Häuser haben Personalprobleme. Werden die MitarbeiterInnen gefördert, können sie mitgestalten? Denn mitgestalten und Kreativität einbringen zu können, sind große Motivatoren.

**LWH:** Wie ist Ihr genereller Eindruck von den zertifizierten Häusern?

**Mag. Stefan Marchewa:** Von ganz toll, best practice, bis zu: da gibt es Weiterentwicklungsbedarf. Die Bandbreite ist faszinierend. Und ebenso, dass jedes Haus irgendwo eine bestimmte Stärke hat. Egal, ob der Fokus hier oder dort liegt. Die Ziele der Häuser sind ähnlich bis gleich, der Weg dorthin unterschiedlich und interessant. Das hängt auch stark von den Personen ab: Wie führe ich mein Personal?

Das NQZ passt gut, wesentlich ist, es ist in permanenter Entwicklung, in zehn Jahren werden wir auf andere Dinge sehen, als heute. Es ist wichtig in Entwicklung zu sein, es ist nie perfekt.

Für die Häuser bringt das NQZ dann etwas, wenn der Aufwand nicht zu groß ist und sie das Gefühl haben, sie entwickeln sich weiter, bekommen Inputs. Am Anfang ist der Aufwand gewaltig. Wir müssen die Rezertifizierung interessant machen. Ohne Aufwand wird es nicht gehen, ein Nutzen muss gegeben sein, dann passt es. Das NQZ soll nicht formal erfüllt werden, sondern interessant und spannend bleiben für die Häuser.

**Mag.<sup>a</sup> Christine Hintermayer:** Die, die sich für das NQZ anmelden, sind überzeugt, dass sie eine gute Arbeit machen: „Wir trauen uns das zu, weil wir so und so aufgestellt sind“. Wer das NQZ nicht bekommt, ist natürlich nicht zufrieden damit, es hilft jedoch den Verbesserungsbedarf aufzuzeigen.

Das NQZ zu erhalten ist eine Auszeichnung, die die besonderen Qualitäten eines Hauses aufzeigt.

**LWH:** Herzlichen Dank für das Gespräch.