

Führungs- prozesse	Führung Kapitel A	Führung & Verpflichtung Kapitel A.1	Qualitätspolitik Kapitel A.2	Konzepte Kapitel A.3	Kooperationen Kapitel A.4	Kunden-orientierung Kapitel A.5	Verantwortlich- keiten & Befugnisse Kapitel A.6	Controlling N.N.			
	Personal Kapitel B	Personal- beschaffung Kapitel B.1	Personal- einsatz Kapitel B.2	Personal- entwicklung Kapitel B.3	Personal - bindung Kapitel B.4	Arbeitsrecht Kapitel B.5					
	Planung QM-System Kapitel C	Qualitätsziele Kapitel C.1	Prozesslandkarte Kapitel C.2	Maßnahmen Chancen & Risiken Kapitel C.3	Interne Kommunikation Kapitel C.4	Bewohner- vertretung Kapitel C 5					
Kunden- bezogene Prozesse	Betrieb Kapitel D	Pflege Kapitel D.1	Hauswirtschaft Kapitel D.2	Verwaltung Kapitel D.3	Sicherheit & Technik Kapitel D.4	Beratung & Betreuung Kapitel D.5	Öffentlichkeits- arbeit Kapitel D.6	Hygiene Kapitel D.7	Ökologie & Umweltschutz Kapitel D.8	Einkauf & Lagerung Kapitel D.9	EDV & Datensicherheit Kapitel D.10
Unter- stützende Prozesse	Bewertung der Leistung Kapitel E	Überwachung, Messung & Analyse Kapitel E.1	Verbesserung Kapitel E.2	Lenkung fehlerhafter Prozesse Kapitel E.3	Internes Audit Kapitel E.4	Externe Qualitäts- Prüfungen Kapitel E.5	Management - bewertung & Review Kapitel E.6				