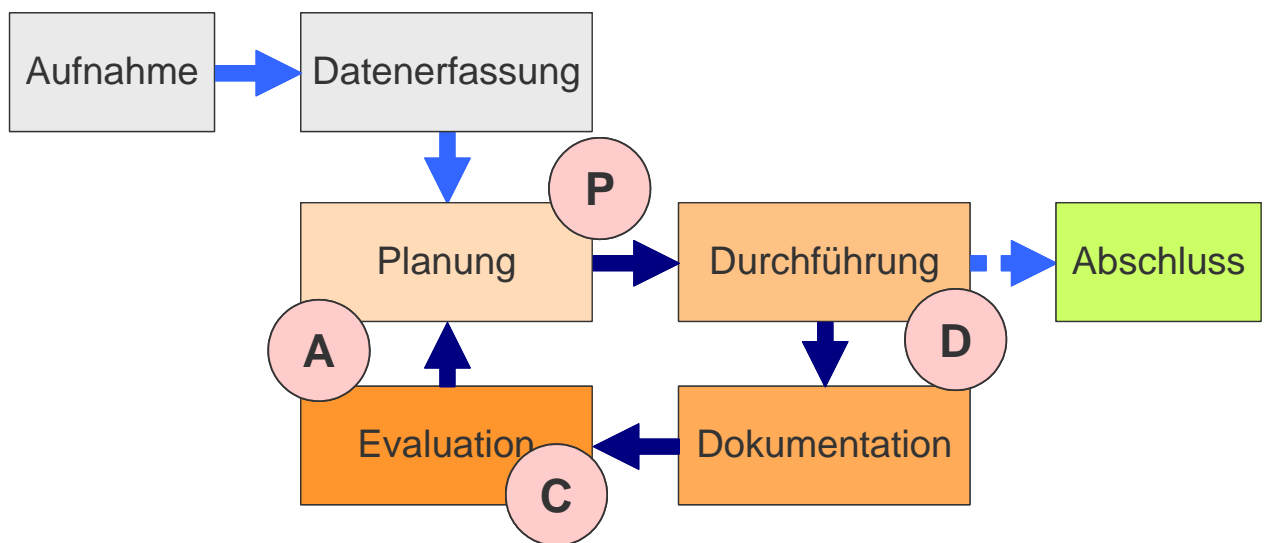


### Prozess

Definition: „Satz von in Wechselbeziehungen oder Wechselwirkung stehenden Tätigkeiten, der Eingaben in Ergebnisse umwandelt“ (nach DIN EN ISO 9000:2005).

Die Prozessbeschreibung ist demnach die Festlegung der Rahmenbedingungen und der Abfolge von Tätigkeiten, die erforderlich sind, um aus einer definierten Eingabe ein definiertes, messbares Ergebnis zu erzielen.

In den verschiedenen sozialen und pflegerischen Dienstleistungen ähnelt sich die Kernprozesskette stark; meist umfasst sie folgende Tätigkeiten:



Die Spezifizierung zwischen den verschiedenen Dienstleistungsbereichen erfolgt – auf Grundlage der Kernprozesskette – durch Verfahrensanweisungen und Standards.

### Verfahrensanweisung

Definition: „Festgelegte Art und Weise, eine Tätigkeit oder einen Prozess auszuführen“ (nach DIN EN ISO 9000:2005).

Die Verfahrensanweisung beschreibt das WIE der qualitätsrelevanten Prozesse und Vorgehensweisen im Unternehmen.

### Standard

Definition: „Verbindliche, auf aktuellem Wissens- und Erkenntnisstand basierende Richtlinie innerhalb eines Unternehmens oder eines Unternehmensverbundes, durch die die gleichbleibend hohe Qualität einer Tätigkeit sichergestellt wird“ (nicht genormt).

Über Standards werden die Anforderungen zur Qualität einer einzelnen Tätigkeit in einem Prozess oder Verfahren konkretisiert und definiert.