|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | |  |   **Mapování spokojenosti** **zákazníka**  **Řízení neshod**  **analýzy**  **vzdělávání**  **Řízená dokumentace**  **Strategie – finanční, …**  **Strategické plánování**  **Organizační struktura**  **Řízení zdrojů**  **Zlepšování se**  **kontrola**  **Zpětná vazba**  **Podpůrné procesy**  **Hodnocení kvality**  **Hlavní procesy**  Standardy kvality  Poskytování péče  **Poslání, vize, cíle, politika kvality**  **Řídící procesy**  **Požadavky a očekávání zákazníka**  **zákazník** |