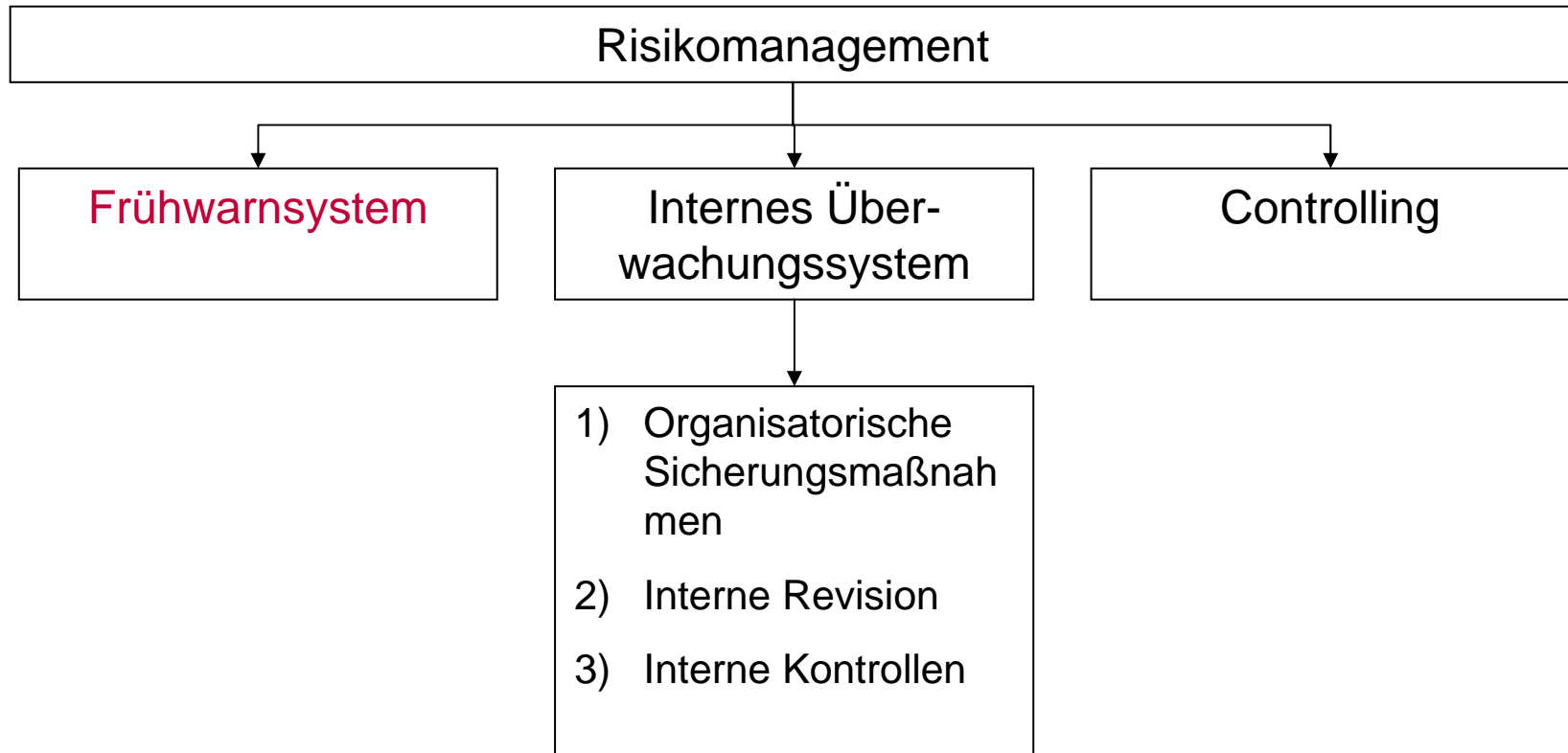


# Risikomanagement bei Dienste für Menschen

# Aufbau eines Risikomanagementsystem

Quelle: Solidaris-Arbeitshilfe zum KonTraG, TransPuG, DCGK



# Frühwarnsystem

---

- Reporting / Managementberichtswesen:
  - Budget
  - BWA
  - Belegungsübersichten
  - Liquiditätsübersicht
  - Bilanzkennzahlen
  - Ökokennzahlen
  - Personalkennzahlen / Stellenplan
  - Ergebnisse aus Audits / externen Überprüfungen
  - Sturzerfassung / Beschwerden / Kennzahlen in der Pflege
- Risikokatalog

# Beispiel: Risikokatalog

---

## -Risikokategorien :

- Finanzwirtschaftliche Risiken
- Leistungswirtschaftliche Risiken
- Marktrisiken
- Risiken beim Management und Organisation

## - Risikountersuchung:

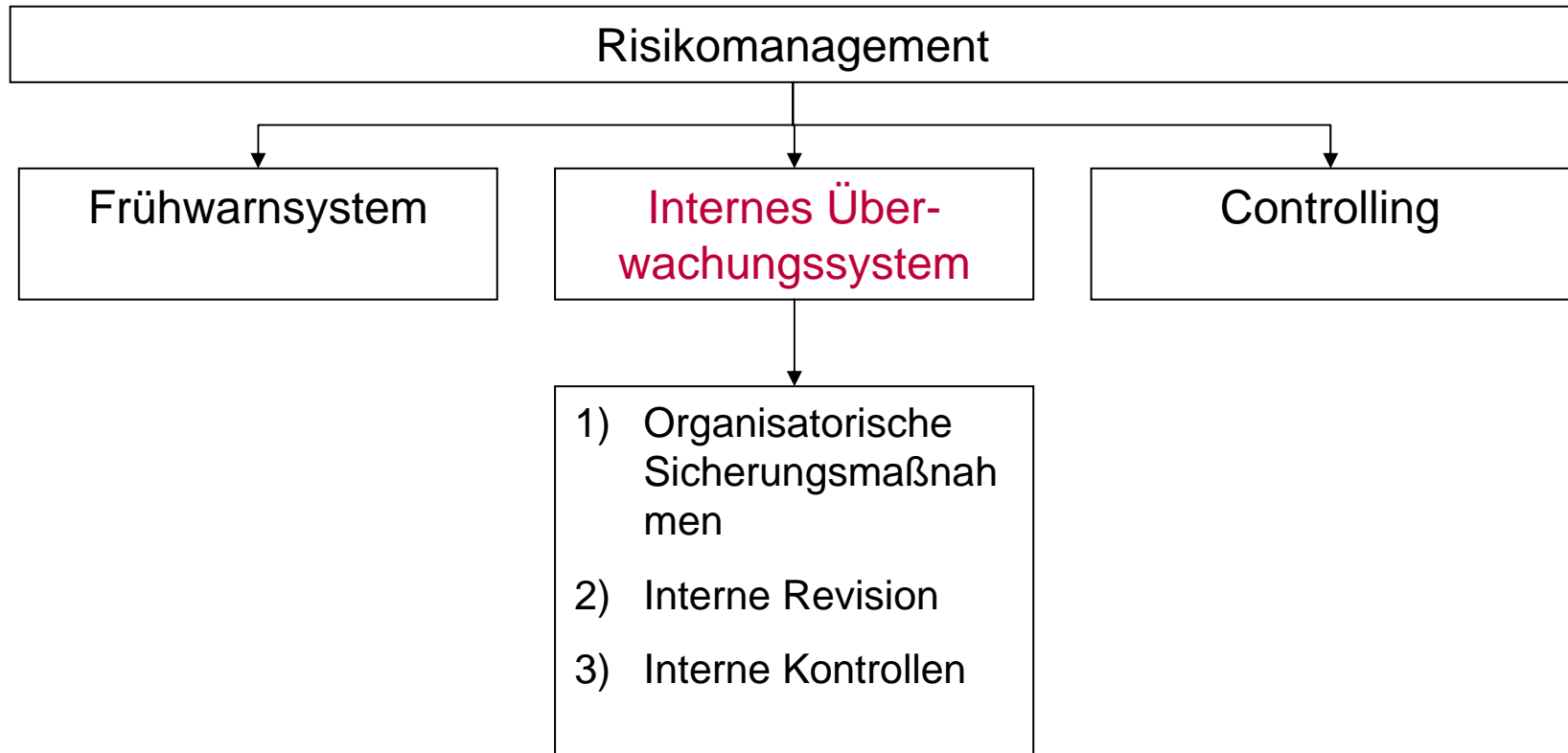
- **Risikoidentifikation** (Risiko, Folgen, Messgröße, mögliche Ursache)
- **Handhabung des Risikos** (vernachlässigen, vermindern, überwälzen)
- **Maßnahmen** (Kennzahl, Prävention, Reaktion)
- **Wirkungsgrößen** (Schadenshöhe primär/ sekundär, Eintrittswahrscheinlichkeit, Wirkungsdauer primär/ sekundär, Krisen-PR, Risikoklasse, Risikoart (Ad hoc, schleichend, Dauerrisiko))

# Beispiel: Risikokatalog

3	Risikoidentifikation								Handhabung des Risikos			Maßnahmen				
	Bereiche	Unterbereich	fortlaufend	Risiko-Nr.	Risiko	Folgen	Messgröße	mögliche Ursache	vernachlässigen	vermindern	überwältigen	Kennzahl	Prävention	Reaktion	einbezogene B	
4																
5																
63			57	2.2.4.1	Bewohnerunglück (Aufsichtspflicht)	Image-Schaden, Ertragsseinbuße		verunglückt, stirbt unnatürlichen Tod, wird vermisst, wird misshandelt, wird überfallen, bestohlen, ermordet, entführt,...						Krisen-PR		ÖA, RL, GF
64			58	2.2.5.1	Bewohnerunglück (ohne Aufsichtspflicht)	Image-Schaden, Ertragsseinbuße		verunglückt, stirbt unnatürlichen Tod, wird vermisst, wird misshandelt, wird überfallen, bestohlen, ermordet, entführt,...						Krisen-PR		ÖA, RL, GF
65	<b>Marktrisiken</b>	Nachfrage	59	3.1.1.1	sinkende Nachfrage	Ertragsseinbruch, Unwirtschaftlichkeit, Schließung.	Belegung	mehr Konkurrenz		+		Belegung, Erträge, Einrichtungen in der Umgebung, Gesamtnachfrage	Nachfrage- und Angebotsentwicklung beobachten, Alleinstellungsmerkmale hervorheben, erhöhtes Marketing	erhöhtes Marketing, Alleinstellungsmerkmale hervorheben		ÖA, RL, Chancen- und anagement, GF
66			60	3.1.1.2				sinkende Qualität		+		Qualitätssiegel, Belegung, Zufriedenheit der Kunden, Beschwerdenanzahl	Qualitätssiegel anstreben, Beschwerdemanagement durchführen,	Qualitätsfördernde Maßnahmen einführen, Öffentlichkeitsarbeit und Werbung stärken		ÖA, Qualitätsmanagen
67			61	3.1.1.3				schlechter Ruf der Branche		+		Ruf der Branche, Arbeitskräfteangebot, Bekanntheitsgrad der Einrichtungen	Unterstützung von Verbänden, Lobbyarbeit, positives Bild der Branche in der Öffentlichkeit aufbauen/stärken	erhöhte Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, Herausstellung vom Markt		ÖA, RL

# Aufbau eines Risikomanagementsystem

Quelle: Solidaris-Arbeitshilfe zum KonTraG, TransPuG, DCGK



# Internes Überwachungssystem

## 1) Organisatorische Sicherungsmaßnahmen

- Funktionentrennungen
- Freigaberegeln
- Arbeitsanweisungen / Handlungsregeln/ Dienstanweisungen
- Innerbetriebliches Belegwesen
- EDV-Sicherungsmaßnahmen
- Wissensmanagement
- Dokumentenmanagement / Vertragsverzeichnis
- Besprechungswesen
- Corporate Governance Kodex / Geschäftsordnungen PDCA-Zyklus-basiertes Nachhaltigkeitsmanagement und Qualitätsmanagement



# Internes Überwachungssystem

---

## 2) Interne Revision

- Kassenprüfungen
- Rechnungsprüfungen
- Prüfungen in der Leistungsabrechnung
- Prüfungen in der Personalabrechnung
- Prüfungen in Bezug auf den Corporate Governance Kodex
- Auditverfahren von EMAS<sup>plus</sup>

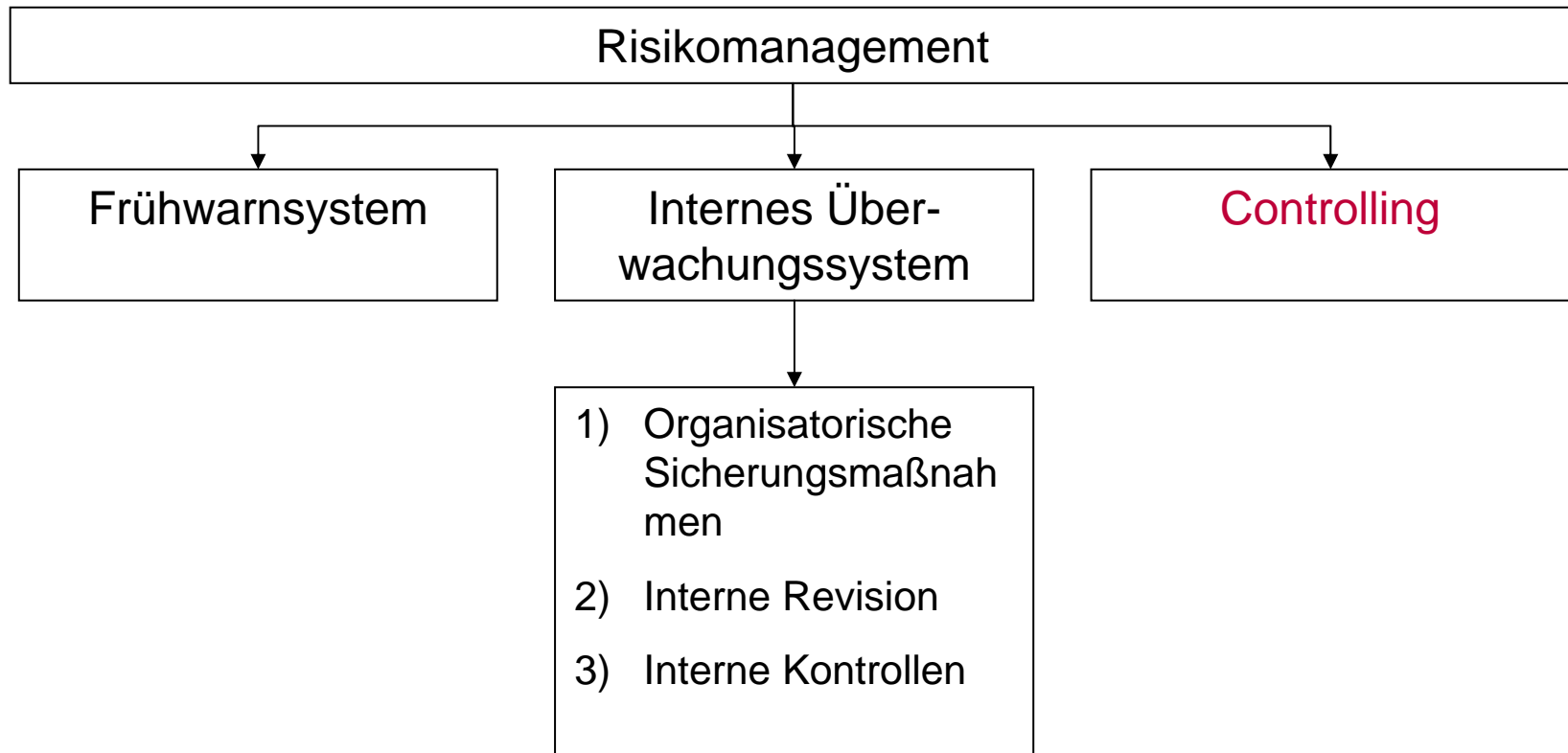


## 3) Interne Kontrollen

- Stellengenehmigungsverfahren
- Investitionsantragsverfahren
- Freigaberegelungen
- Prozessschleifen

# Aufbau eines Risikomanagementsystem

Quelle: Solidaris-Arbeitshilfe zum KonTraG, TransPuG, DCGK



# Controlling

---

- Finanzcontrolling
- Personalcontrolling

# Finanzcontrolling:

## Beispiel: Bilanzkennzahlen

---

- Ausgewählte Bilanzindikatoren (Auswahl in Bezug zu den relevanten Kennzahlen aus dem Bankenrating/DWW-Rating)
- definierte Zielgrößen
- jährliche Erhebung und Beurteilung

# Finanzcontrolling:

## Beispiel: Bilanzkennzahlen

Bilanzkennzahlen													
Dienste für Menschen - Konzern													
Stand: 17.11.2008													

# Personalcontrolling

---

- Stellenplan für alle Mitarbeitende
- Genehmigungsverfahren für Personaleinstellungen, Veränderungen von Kostenzuordnungen oder Veränderungen im Beschäftigungsumfang
- monatliche Auswertungen der Entwicklung der VB-Werte und Vorstellung der Ergebnisse in der Regionalleitungskonferenz auf Einrichtungsebene
- jährliche Erhebung von Personalkennzahlen (Entwicklung der Beschäftigungszahlen, Fluktuation, Fehlzeiten, Mitarbeiterstrukturdaten) mit Bewertung und Maßnahmenkatalog auf Standortebeine

