



<div><div>Evangelische Altenhilfe Ludwigshafen am Rhein</div><div>gemeinnützige Betriebsgesellschaft mbH</div><div></div><div>... sicher und geborgen</div></div>	<h1>Handbuch Qualitätsmanagement</h1>		Kap. C.3.1.1
	Risikomatrix		

Nr.	Risiko	Ursachen	potenzieller Schaden	Gegenmaßnahmen	Instrumente	Verantwortung für 1. Risikoidentifikation 2. Gegenmaßnahmen
<b>1. Markt- und Umweltrisiken</b>						
1.1	Auslastung bricht ein	Imageverlust neue Wettbewerber	Einnahmeverluste			
1.2	Verschärfung der gesetzlichen und/oder rechtlichen Rahmenbedingungen	Gesetzgebung oder Gerichte ändern die bisherigen Vorschriften / Rechtsprechung	Einnahmeverluste Nicht refinanzierbare Kostensteigerungen			
1.3	Großbrand	Persönliches Fehlverhalten Technischer Defekt Organisationsverschulden	Personenschäden hohe nicht refinanzierbare Kosten Einnahmeausfälle Prozesskosten			
1.4	Pandemie	Einschleppung durch Mitarbeiter Höhere Gewalt	Erkrankung von Bewohnern Belegungs-beschränkung Einnahmeverluste Personalengpässe bei Erkrankungen der Mitarbeiter			

<b>2. Haftungsrisiken</b>						
<p>Die wesentlichen Haftungsrisiken resultieren aus pflegerischem Handeln bzw. Unterlassen. Die wesentlichen Risiken werden monatlich im Wohnbereich mittels Kennzahlen für pflegekritische Ereignisse erhoben und dann über die Pflegedienstleitung an die Stabstelle Qualitätsmanagement weitergeleitet. Diese wertet die Berichte monatlich wohnbereichs- und einrichtungsbezogen sowie im unternehmensweiten Benchmark aus. Die Statistiken zur Erhebung und Auswertung pflegekritischer Ereignisse sind dem Qualitätsmanagementhandbuch in Kapitel E.1.3 zugeordnet. Folgende Kennzahlen werden erhoben: Dekubitusstatistik, Sturzstatistik, Statistik Mangelernährung.</p>						

Freigabe GF	Geprüft	Bearbeiter	Version	Datum	Seite
Frau Busch	QMB	QMB	2.0	August 2023	Seite 1 von 4

<div><div>Evangelische Altenhilfe Ludwigshafen am Rhein</div><div>gemeinnützige Betriebsgesellschaft mbH</div><div></div><div>... sicher und geborgen</div></div>	<h1>Handbuch Qualitätsmanagement</h1>		Kap. C.3.1.1
	<h2>Risikomatrix</h2>		

Nr.	Risiko	Ursachen	potenzieller Schaden	Gegenmaßnahmen	Instrumente	Verantwortung für 1. Risikoidentifikation 2. Gegenmaßnahmen
-----	--------	----------	----------------------	----------------	-------------	---

## 2. Personalrisiken

2.1	Personal steht nicht ausreichend zur Verfügung (insbesondere Pflegefachpersonal)	Engpässe am örtlichen Arbeitsmarkt mangelnde Attraktivität als Arbeitgeber schlechtes Image fehlende langfristige Personalplanung unattraktive Arbeitsbedingungen	Belegungsstopp Einnahmeverluste Überstunden & Mehrarbeit nicht refinanzierte Kosten durch Zeitarbeitseinsatz Verluste Schwankungen in der Pflegequalität			
2.2	Unzureichend qualifiziertes Personal	Unzureichende Personalentwicklung Diskontinuität in der Führungsebene Fehlende Motivation in der Belegschaft	Pflegefehler Schadenersatzforderungen Schlechte Transparenznote Imageverlust Belegungs-schwankungen / -stopp Einnahmeverluste			
2.3	personelle Überkapazitäten	Belegungseinbruch Stilllegung von Etagen oder Gebäudeteilen Unzureichende Personalsteuerung / -planung	nicht refinanzierte Kosten Verluste Freisetzung von Personal			

## 4. wirtschaftliche Risiken

Freigabe GF	Geprüft	Bearbeiter	Version	Datum	Seite
Frau Busch	QMB	QMB	2.0	August 2023	Seite 2 von 4



## Handbuch Qualitätsmanagement

## Risikomatrix

Kap.  
C.3.1.1

Nr.	Risiko	Ursachen	potenzieller Schaden	Gegenmaßnahmen	Instrumente	Verantwortung für 1. Risikoidentifikation 2. Gegenmaßnahmen
4.1	unzureichende Liquidität	unvorhergesehene große Zahlung unsachgemäßer Rechnungslauf Ergebnisse aus Rechtsstreitigkeiten Nicht planbare Personalkosten (z.B. Abfindungen)	Kontokorrentzinsen Skontoverluste Einstellung der Belieferung durch den Lieferanten Insolvenz			
4.2	Fehlende Möglichkeit zur Aufnahme von investiven Krediten	?	Verschlechterung der Wettbewerbsfähigkeit Verschlechterung der Auslastung			
4.3	fehlende Kostendeckung	Erlöseinbruch Kostenexplosion ungeplante Ausgaben Forderungsausfälle zu niedrige Pflegesätze	Verluste bilanzielle Überschuldung Verkauf			
4.4	Kunde oder Kostenträger zahlt nicht	Zahlungsmoral Sozialhilfeträger Zahlungsmoral Kunde	Offene Posten Verluste		OP-Listen Mahnwesen Forderungsmanagement	1. Controlling 2. Verwaltung
4.5	Zusammenbruch betriebsnotwendiger EDV-	technischer Defekt	unvollständige Pflegedokumentation	tägl. Datensicherung		
Freigabe GF		Geprüft	Bearbeiter	Version	Datum	Seite
Frau Busch		QMB	QMB	2.0	August 2023	Seite 3 von 4

Nr.	Risiko	Ursachen	potenzieller Schaden	Gegenmaßnahmen	Instrumente	Verantwortung für 1. Risikoidentifikation 2. Gegenmaßnahmen
	Programme (z.B. Buchhaltungs-/ Verwaltungssoftware, DAN-Produkte)	Brand- / Wasserschaden Hackerangriff Virus Einbruch & Vandalismus Verletzung von Datenschutzrichtlinien durch Nutzer	und daraus resultierende Pflege- / Behandlungsfehler keine ordnungsgemäße Buchhaltung und daraus resultierende Informationslücken zur Unternehmenssteuerung dauerhafter Datenverlust Missbrauch der Daten Verletzung des Datenschutzes	(wie?) Wartungsverträge mit Fachfirma + Hersteller Sicherheitsmaßnahmen für den Server (z.B. Firewall, Antivirusprogramme) intervallmäßiger vorsorglicher Geräteaustausch / Funktionstests Support durch: wen?		