

Der Erfolgsfaktor für Mitarbeiterzufriedenheit in der Krise



Von Lisa Stark – Mai 2020

*Insbesondere in Krisenzeiten sind Flexibilität, Transparenz, Schnelligkeit und Interaktivität entscheidend für die Personalplanung. Beinahe täglich müssen Pläne verändert und oft sogar völlig neu erstellt werden. **Planerio** bietet Krankenhäusern, Praxen und Pflegeeinrichtungen hierfür die optimale Lösung.*

Mitarbeiter erkranken an COVID-19, müssen in Quarantäne, Urlaube und Fortbildungen werden gestrichen, abteilungsfremde Mitarbeiter helfen aus, freie bzw. neue Mitarbeiter werden eingestellt. Die meisten bewährten Dienstplanungsprozesse funktionieren nicht mehr, weil der manuelle Aufwand oft zu hoch ist. In Krisenstäben werden täglich Dienste und Schichten neu organisiert und Themen wie Zeiterfassung oder auch die korrekte Übergabe geleisteter Dienste an die Lohnbuchhaltung werden in der Folge oft zur Sisypus-Aufgabe.

Was für Krankenhäuser oder Pflegeeinrichtungen erhebliche Ineffizienz bzw. Produktivitätsverlust bedeutet, äußert sich bei den betroffenen Mitarbeitern mittel- und langfristig als Motivationsverlust. Natürlich ist beinahe jeder bereit, kurzfristig in Extremsituationen eine „extra Meile“ zu gehen. Aber wenn die Intensität der Arbeit täglich wächst und Unsicherheiten im privaten Umfeld zusätzlich belasten (Kinderbetreuung, Sorge um Eltern, Verwandte, Freunde), benötigen die meisten Menschen umso mehr Leitplanken (Planungssicherheit) für ihren täglichen Arbeitsablauf. Mindestens genauso wichtig ist es, dass die Kommunikation nicht nur eindimensional verläuft. Mitarbeiter wollen und brauchen den Dialog und fordern zunehmend Selbst- und Mitbestimmung. Krisenmodus darf nicht bedeuten, dass Mitarbeiter nicht in die Dienstplanung einbezogen werden bzw. keine Wünsche mehr äußern dürfen.

Dass all diese Herausforderungen durchaus miteinander vereinbar und auch zu bewältigen sind, verspricht Dr. Stefan Klußmann, Mitgründer und Geschäftsführer von **Planerio**, dem Spezialisten für KI-gesteuerte digitale Dienstplanung: „Wir haben etliche unserer Krankenhaus-, Pflege- und Praxiskunden gefragt, wie zufrieden sie mit unserer Lösung sind bzw. wie wir ihnen im Zuge von Corona noch besser helfen können.“

Er berichtet, dass Kunden mit erheblich mehr Arbeitsaufkommen schnell und unkompliziert ihre Pläne angepasst haben. Aber auch Kunden, die Kurzarbeit einführen mussten, konnten Alternativ-Pläne mit dem Tool erstellen. Best Practice in Zeiten von Corona ist es, früh feste Teams zusammenzustellen, um jeder Zeit nachvollziehen zu können, wer wann mit wem zusammengearbeitet hat. So kann man sowohl das Risiko der Schließung von ganzen Bereichen als auch die Quarantäne von noch größeren Mitarbeitergruppen verringern. Von zentraler Bedeutung ist es, dass die Mitarbeiter über eine App auf ihrem Smartphone immer die aktuellen Dienstpläne und Stundenzettel in Echtzeit einsehen, Wünsche äußern und Anträge stellen bzw. bearbeiten können.

