



## ***Bekämpfung des Pflegekräftemangels: Wie Workforce Management Software helfen kann***

**White Paper**

## Über diesen Leitfaden:

Weltweit sehen sich Gesundheitsdienstleister mit einem Mangel an verfügbarem Pflegepersonal konfrontiert, was sich auf ihre Fähigkeit auswirkt, angemessene Pflege zu leisten, und bei Mitarbeitern Stress und Burnout verursacht, da sie mit einer noch größeren Arbeitsbelastung zu kämpfen haben. In diesem Leitfaden gehen wir auf einige der Faktoren ein, die für den Personalmangel verantwortlich sind, und erörtern, wie Workforce Management Software dabei helfen kann, vorhandenes Personal zu halten, neues Personal zu gewinnen und eine sichere Pflege in ihrer Organisation zu gewährleisten, indem sie die betriebliche Effizienz verbessert und Maßnahmen unterstützt, die die Arbeitserfahrung der Pflegekräfte verbessern.

## Der Zustand der Krankenpflege weltweit

Im April 2020 veröffentlichte die Weltgesundheitsorganisation den allerersten Bericht "[State of the World's Nursing, 2020](#)"<sup>1</sup>, eine Momentaufnahme des weltweiten Pflegepersonals. Der Bericht bestätigte, dass die Krankenpflege die größte Berufsgruppe im Gesundheitssektor ist und etwa 59 % der Gesundheitsberufe weltweit ausmacht. Eine der wichtigsten Erkenntnisse war, dass die Zahl der Pflegekräfte weltweit nicht dem Bedarf entspricht. Der weltweite Mangel an Pflegekräften wird auf 5,9 Millionen geschätzt.

**“** *Die Welt muss aus COVID-19 lernen, dass es unerlässlich ist, mehr in Pflege zu investieren. Dieser Bericht erinnert uns eindringlich an die einzigartige Rolle, die Krankenschwestern und Krankenpfleger spielen, und ist ein Weckruf, um sicherzustellen, dass sie die Unterstützung erhalten, die sie brauchen um die Welt gesund zu erhalten.* **”**

WHO-Generalsekretär,  
Dr. Tedros Adhanom Ghebreyesus

Der Mangel an Krankenschwestern und -pflegern ist inzwischen zu einem der drängendsten Probleme geworden, mit denen sich Gesundheitsorganisationen konfrontiert sehen. In der [Jahresumfrage 2021](#)<sup>2</sup> des American College of Healthcare Executives nannten die CEOs von Krankenhäusern den Personalmangel als ihre

größte Sorge. Die meisten CEOs (94 %) stufen den Mangel an examinierten Krankenschwestern und -pflegern als das dringlichste Problem innerhalb der Kategorie Personalmangel ein.

## Der Covid-Effekt

Die Erfahrung der Arbeit im Rahmen von Covid-19 hat viele in diesem Beruf dazu veranlasst, ihre berufliche Laufbahn neu zu bewerten. Seit Covid-19 haben viele Krankenschwestern und -pfleger ihre Absicht bekundet, ihre Arbeit aufzugeben oder einzuschränken, weil sie ausgebrannt sind, zu wenig Personal haben, sich nicht ausreichend gewürdigt fühlen und Schwierigkeiten haben, ihre Arbeit mit anderen Aufgaben zu vereinbaren. Eine 2021 von Vivian, einem Unternehmen, das Stellen im Gesundheitswesen vermittelt, durchgeführte [umfrage](#)<sup>3</sup> ergab, dass fast eine von vier Krankenschwestern und -pflegern erwägt, den Beruf aufzugeben, eine Zahl, die unter den Krankenschwestern und -pflegern auf der Intensivstation, die die Hauptlast bei der Pflege von schwerkranken Covid-19-Patienten zu tragen haben, noch höher ist.

Eine [umfrage](#)<sup>4</sup> von Nurse.org aus dem Jahr 2021 fasste die Situation mit den Worten "Krankenschwestern geht es nicht gut" zusammen. Nur 12 % der befragten Krankenschwestern und -pfleger waren mit ihrer derzeitigen Tätigkeit zufrieden, und viele äußerten den Wunsch, innerhalb des Pflegeberufs den Arbeitsplatz zu wechseln, im Gesundheitswesen zu bleiben, aber nicht mehr am Krankenbett zu arbeiten, oder den Pflegeberuf ganz zu verlassen. Über 80 % der Befragten fühlten sich ausgebrannt, unterbezahlt, frustriert über ihre Verwalter und gaben an, dass das Jahr ihre psychische Gesundheit beeinträchtigt hat. Die Umfrage von Nurse.org ergab, dass Krankenschwestern und -pfleger aus folgenden Gründen aus dem Gesundheitswesen aussteigen:

- Unzureichende Personalausstattung
- Nicht gleiche Bezahlung für gleiche Erfahrung
- Keine angemessene Unterstützung
- Unmöglichkeit, Pausen oder Krankheitstage zu nehmen oder sogar zusätzliche Schichten abzulehnen

Es gibt jedoch auch Raum für Positives: 36 % der Krankenschwestern und -pfleger gaben an, dass sie gerne in ihrer derzeitigen Position bleiben würden,

dass dafür jedoch Änderungen erforderlich wären. 70 % sind immer noch der Meinung, dass die Krankenpflege ein großartiger Beruf ist. 64 % sind immer noch der Meinung, dass neue Krankenpfleger den Beruf ergreifen sollten.

**“** Während es klar ist, dass die Gesundheitseinrichtungen aggressive Maßnahmen ergreifen müssen, um Personal einzustellen, um die steigende Fluktuation auszugleichen, müssen auch Schritte unternommen werden, um das vorhandene Personal zu halten und zu engagieren und sicherzustellen, dass alle Abteilungen angemessen besetzt sind, damit wir den Patienten in unserer Gemeinschaft weiterhin eine sichere Pflege bieten können. **”**

Deborah J. Bowen, FACHE, CAE, Präsidentin und CEO des American College of Health Executives

## Wie Workforce Management Software helfen kann

Neben Lösungen für die internationale Rekrutierung und die Überprüfung von Gehalts- und Leistungsstrukturen sind auch Strategien zur Stressreduzierung und zur Verbesserung des Arbeitsalltags des Pflegepersonals erforderlich, um die Mitarbeiterbindung zu verbessern und neue Mitarbeiter zu gewinnen. An dieser Stelle kann Softworks Workforce Management helfen. Die Softworks Workforce Management Software wurde speziell für die besonderen Herausforderungen des Gesundheitswesens entwickelt und bietet Lösungen, die das Arbeitsumfeld des Pflegepersonals verbessern:

1. Optimierte Personalplanung
2. Stärkere Übersicht der Mitarbeiter über ihr Arbeitsleben
3. Gewährleistung einer sicheren Personalbesetzung auf der Grundlage des Pflegebedarfs der Patienten
4. Gewährleistung von Fairness durch regelbasierte Personaleinsatzplanung welche Präferenzen der Mitarbeiter beachtet
5. Wertschätzung der Mitarbeiter

## 1. Optimierte Einsatzplanung

Eine effektive Personaleinsatzplanung ist der Grundstein für eine hervorragende Patientenversorgung und spielt eine Schlüsselrolle für die Mitarbeiterzufriedenheit. Eine ineffektive Planung wirkt sich negativ auf die Patientenversorgung aus und führt zu überlasteten und unzufriedenen Mitarbeitern mit potenziell höheren Abwesenheitsquoten.

Die zentralisierte Planungslösung der Softworks Workforce Management Software rationalisiert und optimiert den gesamten Planungsprozess für das Pflegepersonal und vermeidet die negativen Folgen einer ineffektiven Planung. Durch die Verwendung der genauen, zentral verfügbaren Informationen über Zeit, Anwesenheit, Abwesenheit und Fähigkeiten der Mitarbeiter im System können Gesundheitsdienstleister die Erstellung optimierter, gerechter Zeitpläne automatisieren, die dem erwarteten Bedarf in vollem Umfang abdecken.

Die Optimierung des Dienstplans mit fest angestelltem Personal trägt dazu bei, dass weniger Krankenschwestern und -pfleger von externen Agenturen eingesetzt werden müssen, die derzeit ebenfalls einen Mangel an verfügbaren Mitarbeitern haben. Darüber hinaus hilft es, Probleme zu lösen, die zu Stress führen können, wie z. B. unerwartete Überstunden, indem es den Pflegekräften ermöglicht, die Mitarbeiter innerhalb ihrer Abteilungen bei Bedarf einfach und schnell neu zuzuweisen.

Zeitpläne können Wochen und Monate im Voraus erstellt werden, so dass die Mitarbeiter einen besseren Überblick über ihre Arbeitszeiten haben und ihr Berufs- und Privatleben besser vereinbaren können. Sobald die Pläne fertiggestellt sind, können sie über die Mitarbeiter-App veröffentlicht werden, so dass die Mitarbeiter jederzeit wissen, wie ihre voraussichtlichen Arbeitszeiten aussehen werden. Darüber hinaus tragen Funktionen wie der "Schichttausch", mit dem die Mitarbeiter einen Schichttausch beantragen können, dazu bei, dass die Mitarbeiter mehr Kontrolle über ihr Arbeitsleben haben, und schaffen so eine Kultur motivierter und befähigter Mitarbeiter - eine wichtige Voraussetzung, um Pflegepersonal zu halten und anzuziehen.

## 2. Den Mitarbeitern mehr Kontrolle über ihr Arbeitsleben geben

Jede Krankenschwester und jeder Krankenpfleger ist einzigartig, wenn es darum geht, ihr

bevorzugtes Arbeitsmuster zu finden, das am besten zu ihren beruflichen und privaten Verpflichtungen passt. Wenn Sie den Pflegekräften die Möglichkeit geben, ihre Arbeitszeiten selbst zu bestimmen, verringern Sie Stress und Burnout und verbessern die Verbleibquote.

Die Softworks Workforce Management Software verfügt über eine Employee Self-Service App, die den Mitarbeitern über Smartphone, Desktop oder Laptop zur Verfügung gestellt werden kann. Über die App können die Krankenschwestern und -pfleger ihre Terminwünsche und Einschränkungen eingeben, z. B. ihre Bereitschaft, Überstunden zu machen oder bestimmte Schichten zu übernehmen, so dass diese bei der Erstellung der Pläne berücksichtigt werden können - ein Schlüsselfaktor zur Verbesserung der Mitarbeiterzufriedenheit.

Über die App, die rund um die Uhr zur Verfügung steht, können alle Mitarbeiter über ihre Arbeitszeiten informiert werden. So können die Krankenschwestern und -pfleger Informationen wie Arbeitszeiten, Jahresurlaub und persönliche Daten leicht einsehen und haben mehr Kontrolle über ihr Arbeitsleben, was erheblich zur Verbesserung der Mitarbeiterzufriedenheit und -bindung beiträgt.

Krankenschwestern und -pfleger, die eine ihnen zugewiesene Schicht nicht übernehmen können, können über die App sofort einen Antrag auf Schichttausch stellen, so dass interessierte Teammitglieder die Schicht übernehmen können. Um die Qualität der Pflege zu gewährleisten, können sich nur Krankenschwestern und Krankenpfleger mit den richtigen Zertifizierungen für die Schicht bewerben, und alle Schichtwechsel werden von der zuständigen Führungskraft genehmigt. Andererseits können Krankenschwestern und Krankenpfleger, die zusätzliche Schichten übernehmen möchten, diese Präferenz auch über die App äußern. Es werden nur Schichten angezeigt, für die sie die erforderlichen Qualifikationen besitzen, und sobald sie sich für diese Schicht bewerben, wird ihre Bewerbung von einem Manager geprüft, bevor die Schicht genehmigt wird.

Über die App können die Krankenschwestern und Krankenpfleger auch ihre persönlichen Daten aktualisieren, um Änderungen wie z. B. Bankverbindungen oder Adressen sofort zu berücksichtigen - keine E-Mails und kein Warten auf eine Empfangsbestätigung der Personalabteilung. Jeder kann sicher sein, dass die Informationen sofort in der zentralen Workforce Management Software aktualisiert werden,

was die Kommunikation verbessert und Fehler vermeidet. Auch das Beantragen oder Stornieren von Urlaub und das Einsehen von Urlaubssalden ist über die App einfach zu erledigen. Sobald der Urlaub genehmigt ist, erhalten die Pflegekräfte eine automatische E-Mail-Benachrichtigung und ihr Urlaubssaldo wird automatisch aktualisiert. Die Pflegekraft wird für diesen Tag als "nicht verfügbar" markiert, so dass sie an einem Tag, an dem sie im Urlaub ist, nicht zur Arbeit eingeteilt werden kann - ein Ärgernis für die Pflegekräfte.

Durch den besseren Überblick und die Kontrolle über die eigenen Daten wird es für die Pflegekräfte einfacher, ihr Arbeits- und Privatleben zu vereinbaren, was zu einer besseren Mitarbeitererfahrung, weniger Fehlzeiten und engagierteren Mitarbeitern führt.

### 3. Gewährleistung einer sicheren Personalbesetzung

Laut einer Umfrage von Nurse.org ist die unsichere Personalausstattung der Hauptgrund dafür, dass Krankenschwestern und -pfleger das Krankenhaus verlassen wollen. 80 % der Krankenschwestern geben an, dass ihre Abteilungen unzureichend besetzt sind. Dies führt zu einem nicht enden wollenden Kreislauf des Personalmangels: Krankenschwestern und -pfleger sehen sich mit einer unsicheren Personalausstattung konfrontiert und entscheiden sich daher, das Krankenbett zu verlassen.

Softworks auf Pflegebedarf basierte Personalplanung berücksichtigt die Intensität der von den einzelnen Patienten benötigten Pflege. Die Pflegerressourcen richten sich nach den Bedürfnissen der Patienten und nicht nach der herkömmlichen Methode der Zuweisung von Ressourcen auf der Grundlage der Patientenzahl. Bei diesem Modell werden einem Patienten auf einer Station mit hohem Pflegebedarf mehr Pflegerressourcen zugewiesen als einem Patienten, der kurz vor seiner Entlassung steht.

Da die akuitätsbasierte Planung die erforderliche Arbeit an die Fähigkeiten, die Erfahrung, die Kapazität und die Verfügbarkeit der Pflegekräfte anpasst, werden die Pflegekräfte nicht überlastet oder überfordert. Dies führt zu einem geringeren Stressniveau und zufriedeneren Mitarbeitern, die ihre Fähigkeiten richtig einsetzen können, anstatt im permanenten "Alarmzustand" zu arbeiten, der zu Burnout und hoher Unzufriedenheit unter den Pflegekräften führen kann.

#### 4. Gewährleistung von Fairness

Eine häufige Herausforderung für diejenigen, die für die Erstellung von Dienstplänen verantwortlich sind, besteht darin, sicherzustellen, dass jeder seinen fairen Anteil an Bereitschafts-, Urlaubs-, Wochenend- und Nachtschichten übernimmt. Ist dies nicht der Fall, kann dies zu Unmut, Stress und Spannungen unter den Kollegen im Arbeitsumfeld führen.

Die Softworks Workforce Management Software kann so konfiguriert werden, dass sie die im Unternehmen vereinbarten Fairnessregeln widerspiegelt und sicherstellt, dass jedes Teammitglied gleich behandelt wird. Die Regeln können im System für das gesamte Unternehmen oder individuell für jedes Team oder jede Abteilung konfiguriert werden. Dies reduziert den Stress für die für die Planung Verantwortlichen, da sie nicht mehr aus dem Gedächtnis heraus arbeiten müssen, wer in der Vergangenheit welche Schichten übernommen hat, und sorgt für Fairness unter den Teammitgliedern. Die gerechte Verteilung der Schichten fördert ein positives Arbeitsumfeld und führt zu einer besseren Mitarbeitererfahrung.

#### 5. Wertschätzung der Mitarbeiter

Ein offenes Ohr für das Feedback der Mitarbeiter und die Anerkennung der wichtigen Rolle, die sie in der Gesundheitsorganisation spielen, sind wichtig für die Arbeitsmoral und die Mitarbeiterbindung. Mitarbeiterbefragungen sind ein wirksames Mittel, um die Stimmung und die Sorgen der Mitarbeiter zu verstehen, insbesondere in diesen schwierigen Zeiten. Umfragen helfen Unternehmen, die Probleme aufzudecken, die sich auf die Produktivität und das Engagement auswirken, und liefern Erkenntnisse, die zur Verbesserung des Unternehmens genutzt werden können. Mitarbeiterfeedback oder Meinungsumfragen können über die Softworks Self-Service App mit dem Pflegepersonal geteilt werden. So können sie schnell und einfach Feedback und Meinungen zu wichtigen Themen abgeben und sicherstellen, dass die Stimmen der Mitarbeiter an der Front auf strukturierte und konstruktive Weise gehört werden.

Nachdem wir die großen Dinge richtig gemacht haben, sind es die kleinen Dinge, die von Bedeutung sind. In der Softworks Workforce Management Software können Benachrichtigungen zu Arbeitsjubiläen, Geburtstagen und anderen Meilensteinen konfiguriert werden, so dass die besonderen Tage des Pflegepersonals

anerkannt und gewürdigt werden, so dass sie sich geschätzt und gewürdigt fühlen und zum Zugehörigkeitsgefühl am Arbeitsplatz beitragen.

#### Zusammenfassung:

Weltweit sehen sich Gesundheitsdienstleister mit einem Mangel an verfügbarem Pflegepersonal konfrontiert, was sich auf ihre Fähigkeit auswirkt, angemessene Pflege zu leisten, und bei den vorhandenen Mitarbeitern Stress und Burnout verursacht, da sie immer mehr Arbeit zu bewältigen haben. Die Herangehensweise an das Problem ist zwar vielschichtig, aber der Einsatz einer Workforce Management Software kann Gesundheitsdienstleistern dabei helfen, viele Maßnahmen zu ergreifen, die sich positiv auf das Arbeitsumfeld der Krankenschwestern und deren Zufriedenheit auswirken und den Anbietern dabei helfen, wertvolles Pflegepersonal in diesem schwierigen Umfeld zu halten und zu gewinnen.

## Über Softworks

Softworks Workforce Management Software hilft Organisationen im Gesundheitswesen, den Arbeitsalltag so zu gestalten, dass sie produktiver und profitabler werden, indem sie einen Mehrwert für ihren Betrieb schaffen. Wir automatisieren und rationalisieren Mitarbeiterprozesse, steigern die Produktivität und senken die Kosten durch verbesserte Verwaltung, Planung und Nutzung von Ressourcen. Wir bieten Ihnen automatisierte Lösungen für die Verwaltung von akutem Personaleinsatz, Zeiterfassung, HR, Urlaub und Abwesenheitsmanagement. Unsere Lösungen ermöglichen es Ihnen, die Effizienz zu steigern, die Einhaltung von Vorschriften besser zu gewährleisten, Fehler zu reduzieren und die Berichterstattung zu verbessern - und das alles bei gleichzeitiger Förderung eines sicheren und positiven Arbeitsumfelds für alle Mitarbeiter.

Für weitere Informationen über Softworks-Lösungen oder um eine Demo zu buchen:

Email : [hello@softworks.com](mailto:hello@softworks.com) or Visit : [softworks.com](https://softworks.com)

### Sources

<sup>1</sup> "State of the World's Nursing, 2020", Weltgesundheitsorganisation

<sup>2</sup> "American College of Healthcare Executives' Annual Survey", 2021

<sup>3</sup> "Zustand des Gesundheitswesens 2021", Vivian

<sup>4</sup> "Der Zustand der Krankenpflege, 2022", Nurse.org