

Belastung von hausärztlichen Praxisteams durch Telefonanrufe zu COVID-19: Ergebnisse einer Flashmobstudie

Christine Kersting¹, Alexandra Schmidt¹, Michaela Maas²,
Klaus Weckbecker², Achim Mortsiefer¹

¹ Lehrstuhl für Allgemeinmedizin II und Patientenorientierung in der Primärversorgung, Uni Witten/Herdecke

² Lehrstuhl für Allgemeinmedizin I und Interprofessionelle Versorgung, Uni Witten/Herdecke

Kongress der Deutschen Gesellschaft für Allgemeinmedizin 2021
Session V06 – Methoden der allgemeinmedizinischen Forschung



Ausgangslage

Hausarztpraxen erhalten viele Telefonanfragen während der COVID-19 Pandemie.

Inhaltliche Zielsetzung:

- Wie oft werden Hausarztpraxen an einem durchschnittlichen Vormittag mit Fragen zu COVID-19 telefonisch kontaktiert?
- Zu welchen konkreten Themen?
- Wie belastend sind diese Anrufe für MFA?

Forschungsmethodische Zielsetzung:

- Lässt sich eine Querschnittstudie im Flashmob-Design durchführen?

Schriftlich erhobene Daten

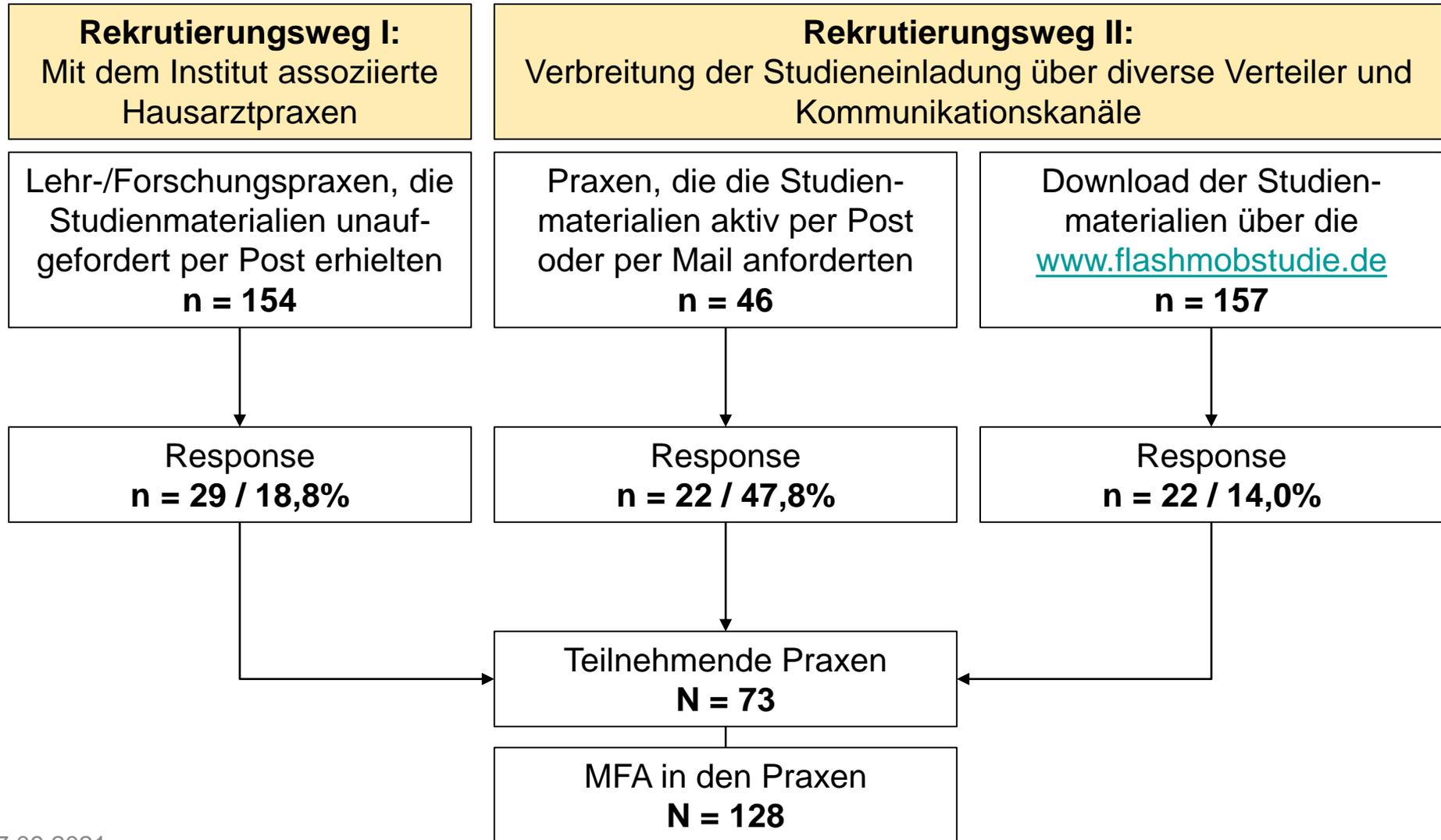
Flashmob-Studie

- Dokumentation eines definierten Ereignisses (*Telefonanrufe zu COVID-19*)
- über einen sehr kurzen Zeitraum (*Vormittag des 28.04.2021*)
- durch viele Teilnehmer*innen (*Hausarztpraxen deutschlandweit*)

Auswertungen in SPSS

- Anzahl aller eingehenden Anrufe (Ankreuzliste)
 - Details zu Anrufen zu COVID-19 (Anrufer, Anlass, Dauer, empfundener Stress auf einer Skala von 1-6)
 - Praxis-Charakteristika
 - MFA-Charakteristika & ihre Erfahrungen während der Pandemie
-
- Deskriptive Analysen
 - Log. Regression: Einflussfaktoren auf den Stress während eines Anrufs
 - Lin. Regression: Einflussfaktoren auf den mittleren Stress pro MFA

Forschungsmethodische Ergebnisse: Rekrutierungswege & Rücklauf



Praxen (N=73)

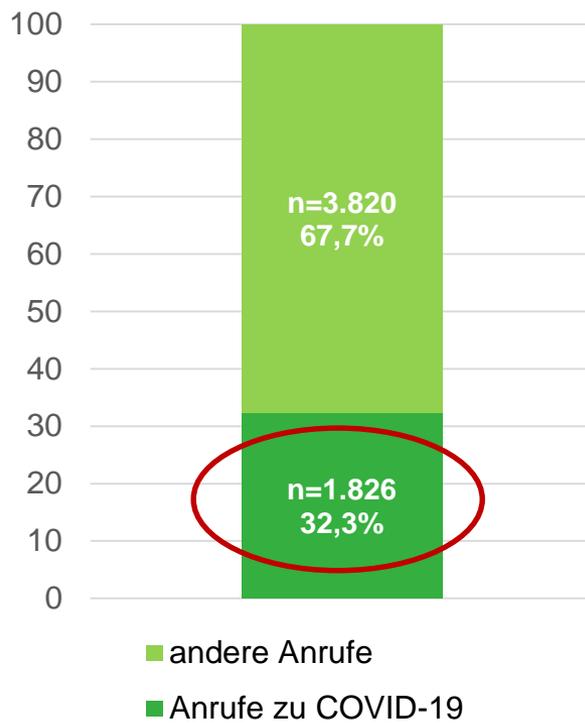
- Insb. Gruppenpraxen (47,8%) und Einzelpraxen (40,3%)
- Teams bestehend aus 3-5 MFA (55,1%) und 1-2 ÄrztInnen (63,2%)
- 60% im städtischen Raum gelegen
- Die Hälfte hatte separate Telefonleitung für Rezeptbestellungen

MFA (N=128)

- 2 männliche MFA (1,6%)
- Je zur Hälfte in Voll- bzw. Teilzeit tätig
- Im Durchschnitt 41 Jahre alt (18-64 Jahre)
- Seit 19 Jahren als MFA tätig (1-48 Jahre)

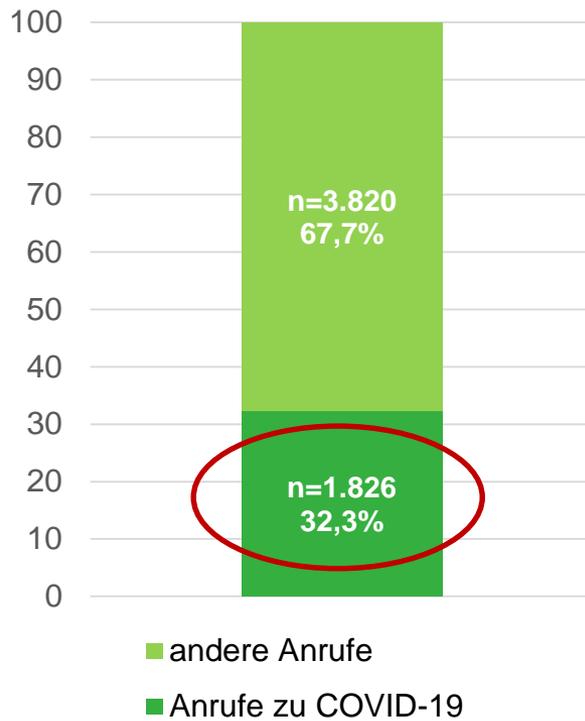
Inhaltliche Ergebnisse: Eingehende Telefonanrufe

Anrufe (N=5.646)

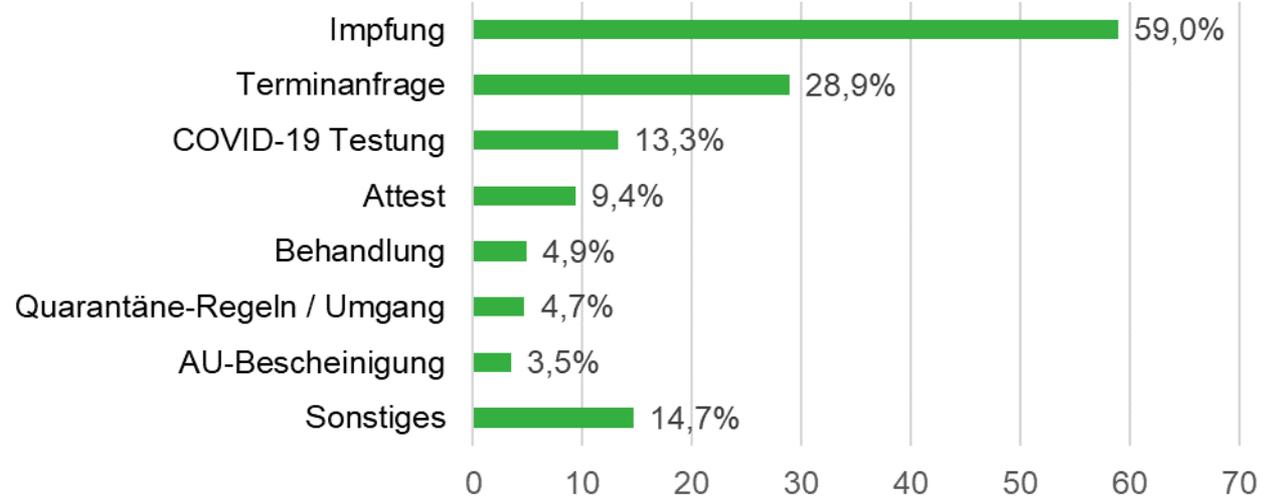


Inhaltliche Ergebnisse: Themen der Anrufe zu COVID-19

Anrufe (N=5.646)



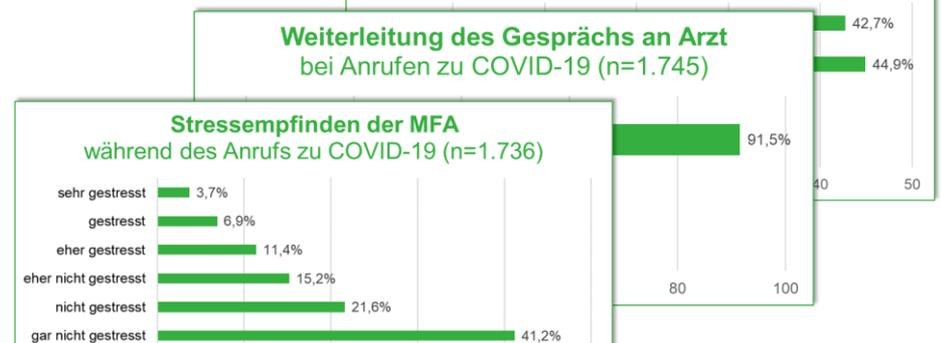
Themen der Anrufe zu COVID-19 (n=1.779)



Dauer der Anrufe zu COVID-19 (n=1.777)

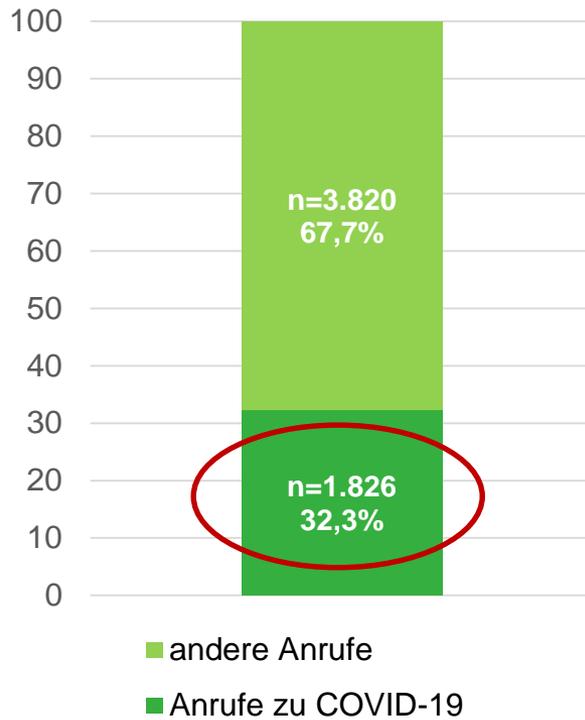
Weiterleitung des Gesprächs an Arzt bei Anrufen zu COVID-19 (n=1.745)

Stressempfinden der MFA während des Anrufs zu COVID-19 (n=1.736)

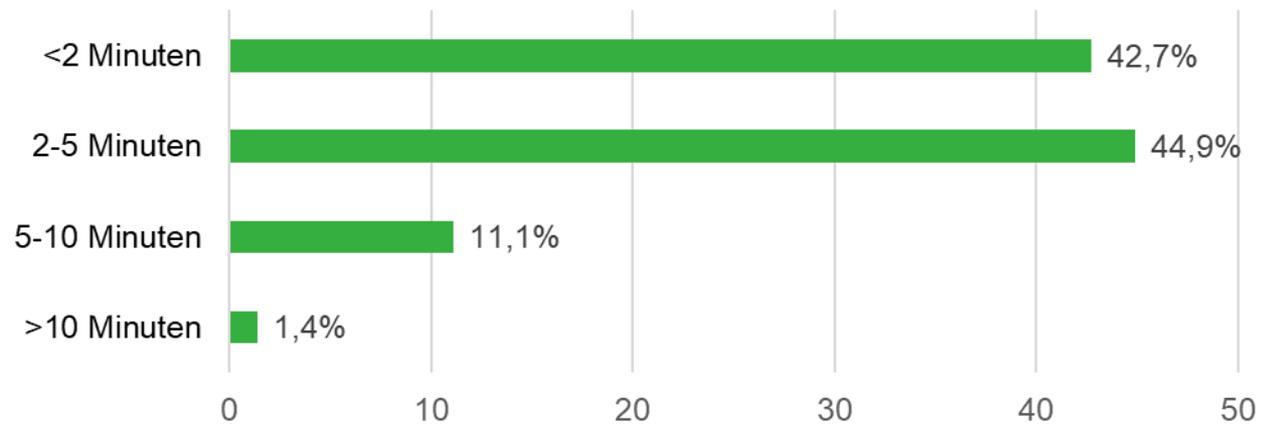


Inhaltliche Ergebnisse: Dauer der Anrufe zu COVID-19

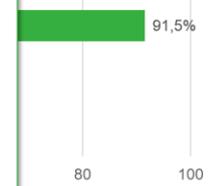
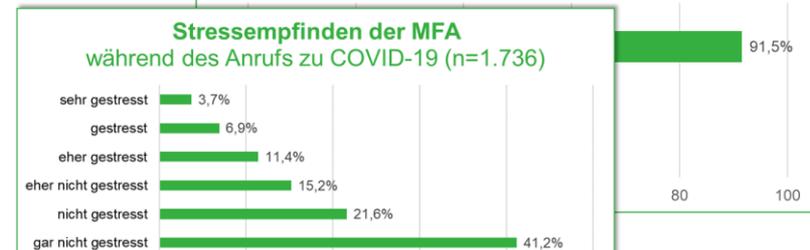
Anrufe (N=5.646)



Dauer der Anrufe zu COVID-19 (n=1.777)

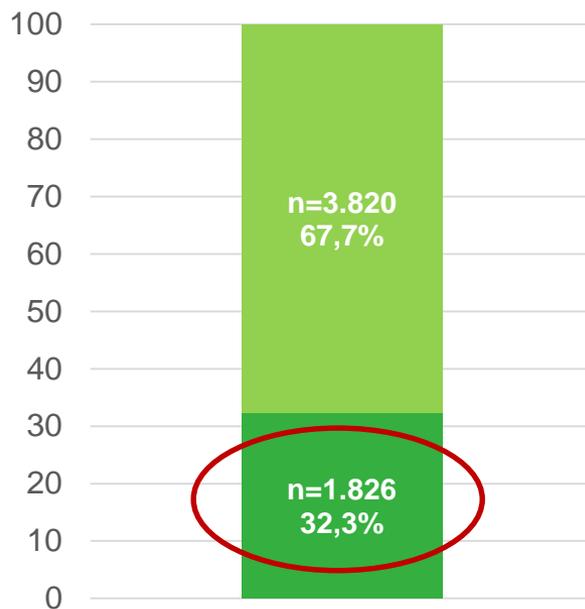


Weiterleitung des Gesprächs an Arzt bei Anrufen zu COVID-19 (n=1.745)



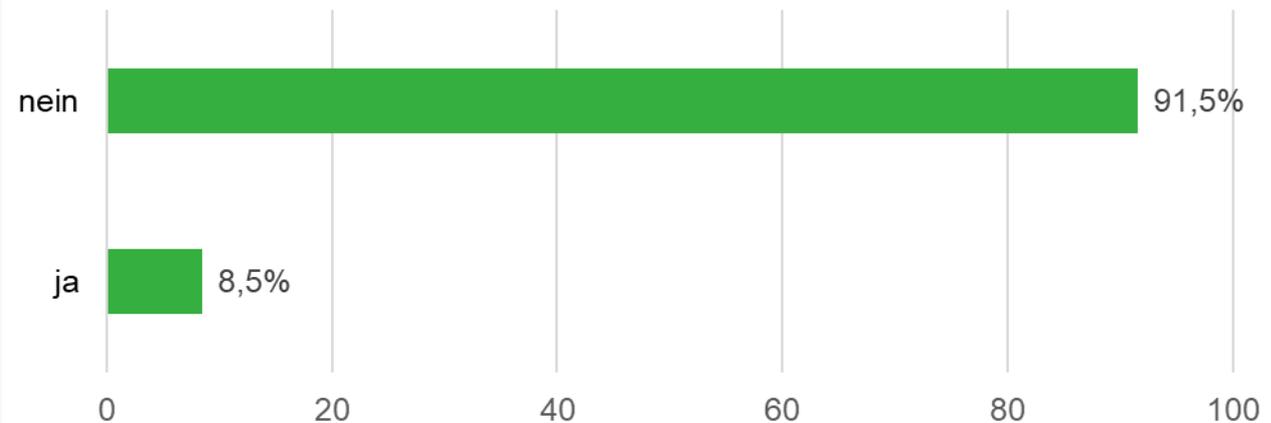
Inhaltliche Ergebnisse: Weiterleitung an Arzt bei Anrufen zu COVID-19

Anrufe (N=5.646)

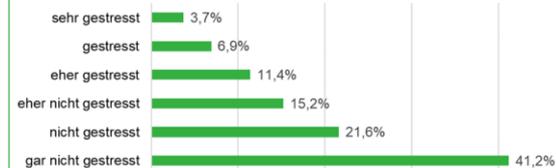


- andere Anrufe
- Anrufe zu COVID-19

Weiterleitung des Gesprächs an Arzt bei Anrufen zu COVID-19 (n=1.745)

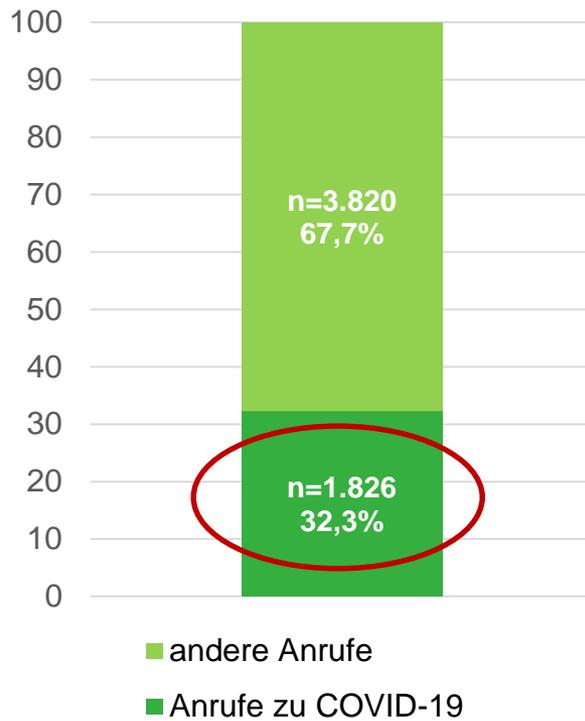


Stressempfinden der MFA während des Anrufs zu COVID-19 (n=1.736)

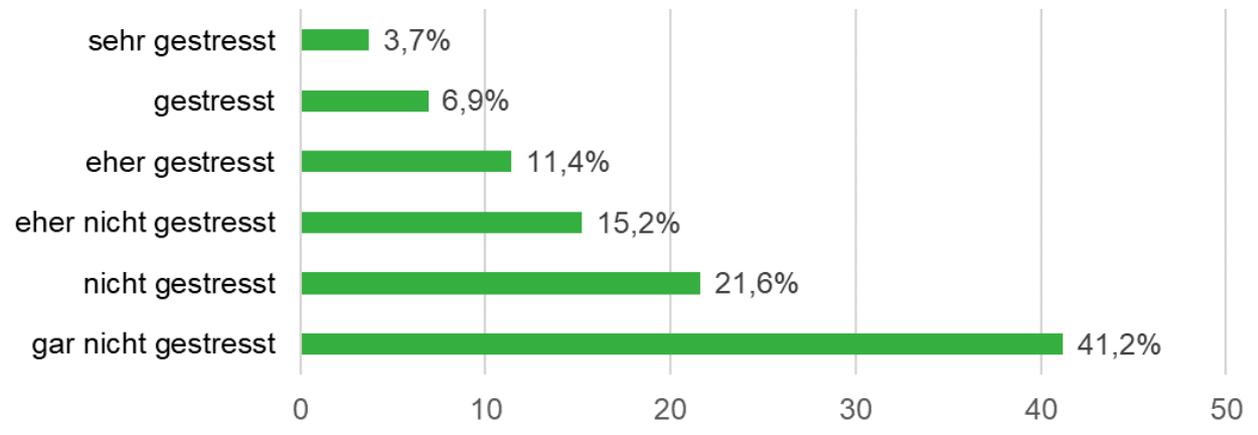


Inhaltliche Ergebnisse: Stress während Anrufen zu COVID-19

Anrufe (N=5.646)

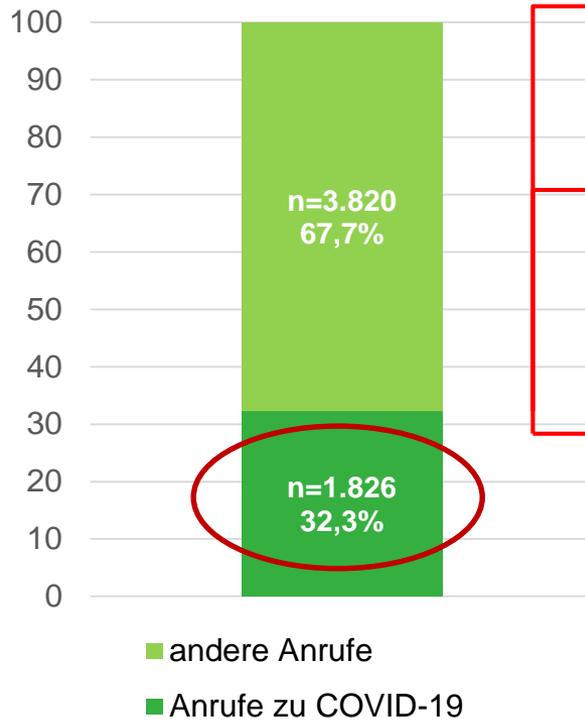


Stress der MFA während Anrufen zu COVID-19 (n=1.736)

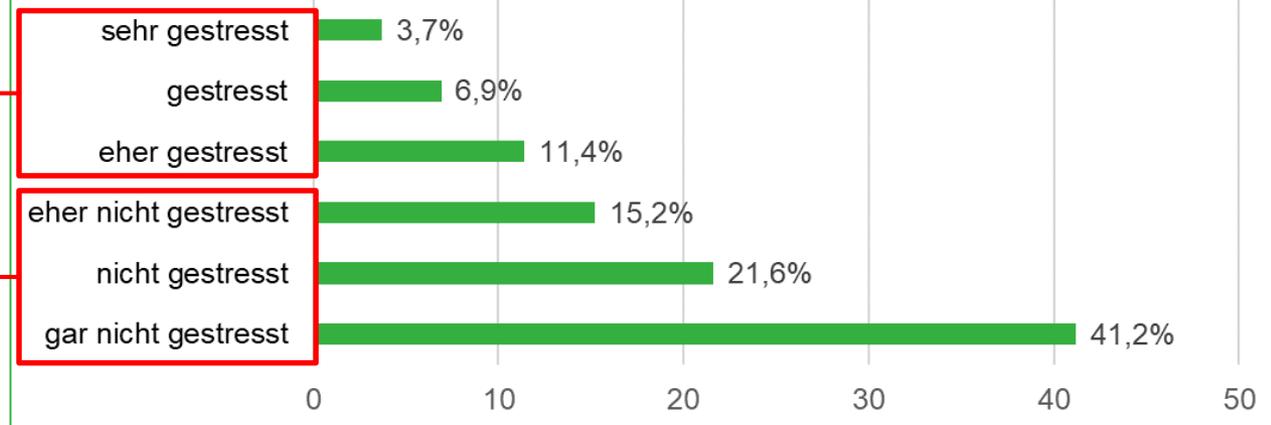


Inhaltliche Ergebnisse: Stress während Anrufen zu COVID-19

Anrufe (N=5.646)



Stress der MFA während Anrufen zu COVID-19 (n=1.736)



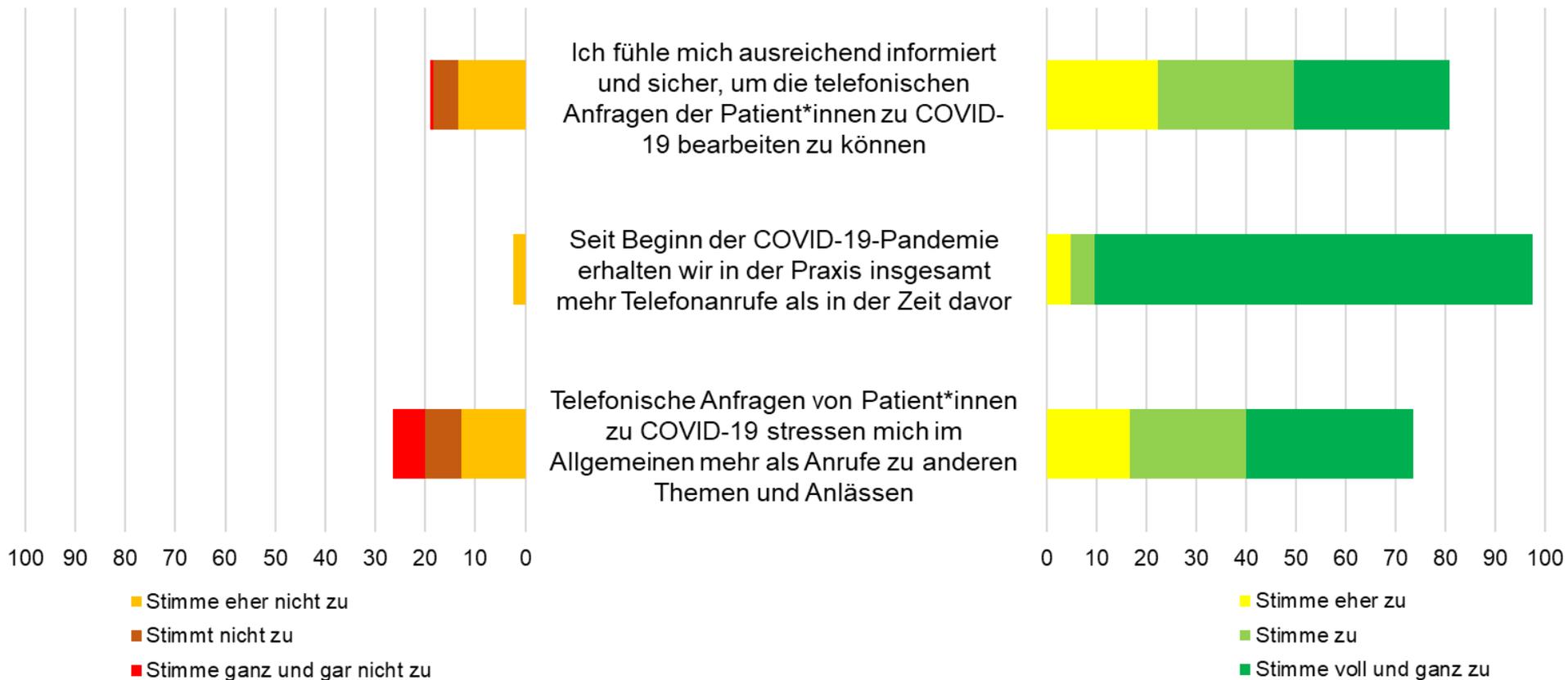
Was unterscheidet Telefonate, die eher als stressig empfunden wurden von denen, die nicht als stressig empfunden wurden?

	OR	95% KI
Dauer ≥ 5 Minuten	8,94	6,47-12,37
Fragen zur Behandlung von COVID-19	1,80	1,05-3,06
Fragen zu Attesten & Bescheinigungen	1,57	1,05-2,33

Inhaltliche Ergebnisse: Erfahrungen während der Pandemie (n=126 MFA)

Nicht zustimmend

Zustimmend



Inhaltliche Ergebnisse: Einfluss auf mittleren MFA-Stress durch Anrufe

Nicht zustimmend

Zustimmend

Positiver Einfluss auf mittleren Stress durch Anrufe pro MFA

Ich fühle mich ausreichend informiert und sicher, um die telefonischen Anfragen der Patient*innen zu COVID-19 bearbeiten zu können

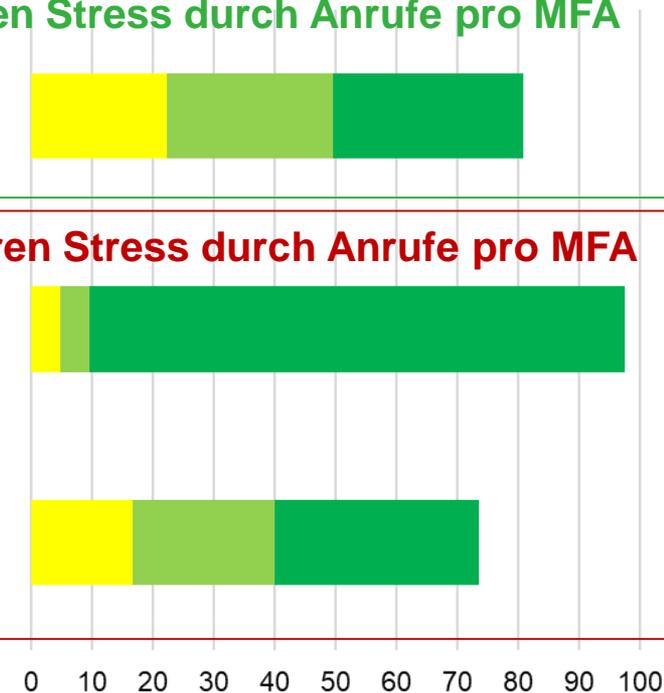
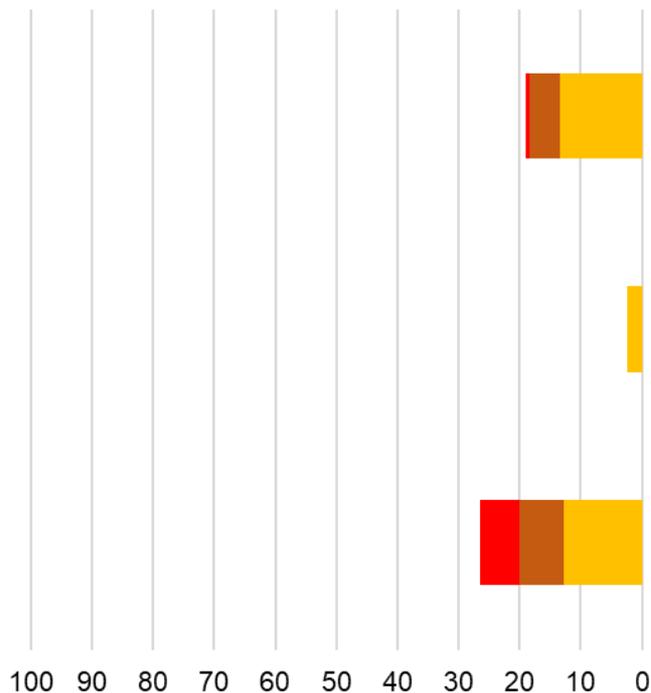


Negativer Einfluss auf mittleren Stress durch Anrufe pro MFA

Seit Beginn der COVID-19-Pandemie erhalten wir in der Praxis insgesamt mehr Telefonanrufe als in der Zeit davor



Telefonische Anfragen von Patient*innen zu COVID-19 stressen mich im Allgemeinen mehr als Anrufe zu anderen Themen und Anlässen



- Stimme eher nicht zu
- Stimmt nicht zu
- Stimme ganz und gar nicht zu

- Stimme eher zu
- Stimme zu
- Stimme voll und ganz zu

- Ein Drittel aller dokumentierten Anrufe adressierten COVID-19, die meisten davon das Thema Impfen
 - Ein Fünftel der Anrufe zu COVID-19 wurden von MFA als stressig empfunden
 - Die meisten Praxen scheinen die Herausforderungen der Pandemie gut zu meistern
 - MFA kommt eine Schlüsselrolle in der Beratung der Bevölkerung zu, was größerer Würdigung bedarf
- Was benötigen MFA, um dieser Funktion nachzugehen?**

- Die Studie war gut durchführbar
 - Methodische Herausforderungen:
 - Repräsentativität
 - sehr hoch belastete Praxen möglicherweise unterrepräsentiert
 - Auswirkung säkularer Effekte
 - Medienberichte, Impfstart in Hausarztpraxen
 - Das Flashmob-Design ist vielversprechend
- Für welche Forschungsthemen bietet sich das Flashmob-Design an?**

Kontakt:

Dr. rer. medic. Christine Kersting

Institut für Allgemeinmedizin und ambulante Gesundheitsversorgung (IAMAG)

Universität Witten Herdecke

Alfred-Herrhausen-Str. 50

58448 Witten



Christine.Kersting@uni-wh.de



+49 (0) 2302 926-764



www.flashmobstudie.de

FLASHMOBSTUDIE

