

S3 – Pflegerin - Transkript

Interviewerin: Am Anfang würde ich dir erst mal ein paar allgemeine Fragen stellen zu dir, zu dem Projekt und was du allgemein an Erwartungen hast. Was ist deine Rolle an der IU, also was machst du da?

S3: Also ich bin Studentin, ich mache gerade den Bachelor of Science in Pflege, berufsbegleitend. Ich habe damals die Ausbildung gemacht zur Gesundheits- und Krankenpflegerin, als es da noch keinen Studiengang gab in diesem Bereich.

Interviewerin: Was ist oder war deine Rolle bei dem Projekt Interprofessionelle Zusammenarbeit?

S3: Das Projekt Interprofessionelle Zusammenarbeit, da war ich dann in einer Gruppe mit mehreren Ernährungsberaterinnen und einer Ergotherapeutin. Und ich war dann die Person, die die pflegerischen Aspekte vertreten hat.

Interviewerin: Und ganz allgemein, hast du schon mal mit einem Chatbot gearbeitet, also mit Syntea, ChatGPT, was auch immer?

S3: Regelmäßig, regelmäßig. Also von dem ChatGPT, ganz klassisch, das bekannteste Programm, da lasse ich dann auch mal Texte ändern oder einfach mal Texte erstellen. Wenn ich dann irgendwie beispielsweise schreibe „Formuliere eine nette Antwort für auf die E-Mail sowieso“ oder sowas. Oder auch um Texte zusammenzufassen oder so, nutze ich das ganz gerne. Ja. Und Syntea natürlich auch gerne als Lernassistentin, wenn ich für Klausuren lerne.

Interviewerin: Okay und denkst du dann, dass dieser Chatbot in dem Projekt, dass da eine Einführung sinnvoll ist aus deiner Sicht?

S3: Eine Einführungsanwendung, die würde ich optional gestalten, dass wenn jemand sagt „Das mit dem Chatbot, das kriege ich so hin, das kann ich natürlich selber bedienen“, dass man ihn dann das so machen lässt, aber wenn jemand sagt „Ich möchte eine Einweisung“, dann würde ich das optional anbieten, dass man dann irgendwie so ein Häkchen macht „Möchte ich oder möchte ich nicht“. Wenn dieser Chatbot sich etabliert hat, dann wird der ja auch öfter angewendet und wenn ich dann jedes Mal so eine Einweisung anhören muss, dann würde ich auch denken... joa.

Interviewerin: Ich meine es tatsächlich allgemein, also ob die Einführung eines Chatbots sinnvoll ist. Also dass man den Chatbot im Projekt verwendet.

S3: Okay, das habe ich dann falsch verstanden. Entschuldigung.

Interviewerin: Alles gut.

S3: Das finde ich sehr sinnvoll, das wirklich als Unterstützung zu nehmen oder auch wirklich als Ersatz, wenn eine bestimmte Personengruppe nicht vertreten ist. Denn das ist ja auch im medizinischen Bereich, dass jeder in so einer kleinen Blase ist und so ein „kleiner Fachidiot“.

Das meine ich jetzt gar nicht despektierlich, aber wenn man dann jahrelang in einem bestimmten Thema tätig war oder auf einem bestimmten Bereich, auch in der Pflege in einem bestimmten stationären Bereich, dann ist man sehr auf dieses Fachgebiet fokussiert und hat auch nur seinen Fokus auf seine Aufgaben, aber sieht manchmal gar nicht mehr so das große Ganze. Und um da Unterstützung zu haben und auch mal andere Aspekte einzubringen, ist ein Chatbot auf jeden Fall sinnvoll.

Interviewerin: Und was genau möchtest du, dass dieser Chatbot jetzt in dem Projekt macht für dich?

S3: Der Chatbot, der sollte auf jeden Fall dann die jeweilige Rolle einnehmen. Und ich finde es sehr schön, wenn dieser Chatbot dann auch in Form einer Figur dargestellt werden würde, beispielsweise ein Chatbot, der aussieht wie ein Physiotherapeut mit einer Sporthose und Sportschuhen oder ein Chatbot, der aussieht wie jemand, der Ergotherapie betreibt. Also dass man schon so äußere klassische Merkmale hat, um dann auch leichter diese Rolle zu identifizieren. Und dass dieser Chatbot sich aktiv mit bei der Erstellung des Behandlungsplans in die Diskussion einbringt. Da wäre es sehr schön, also Chatbots sind ja häufig noch sehr Text suggeriert, aber dass es da vielleicht auch noch die Möglichkeit gibt, dass der mit Stimme arbeitet. Dass der dann antwortet, wie Siri oder Alexa.

Interviewerin: Und dann auch selbst Stimmeingabe oder willst du die Fragen im Chat schreiben?

S3: Gerne auch mit Stimmeingabe. Ich bin ja ein sehr fauler Mensch. Bei der Syntea habe ich das auch immer gemacht mit der Chatfunktion, dass ich mir die Antworten per Spracheingabe gegeben habe, weil das dann einfach schneller geht.

Interviewerin: Und würdest du wollen, dass der Chatbot dich darüber informiert, dass er nur eine Simulation ist? Also, dass er nicht eine reale Person ist, sondern dass er wirklich auch nur gerade jemanden spielt? Soll er das jedes Mal sagen?

S3: Die Frage finde ich wirklich schwierig. Ich habe noch dieses Bewusstsein dafür, dass das keine reale Person ist. Die Frage ist halt, irgendwann wird die Technik ausgereifter sein. Also ich glaube, irgendwann wird das notwendig, wenn die Figuren so scharf gezeichnet sind und die Stimmen so echt klingen, dass man sich nicht mehr sein kann: Ist das jetzt gerade eine Simulation oder ist das eine reale Person?

Interviewerin: Und wenn wir jetzt erstmal nur bei dem Chatbot bleiben, der also wirklich nur über Nachrichten, die man schreibt, interagiert? Also man kriegt nur schriftliche Antworten und schreibt auch selber nur. Wenn man jetzt bei dieser Version noch bleibt, soll er dann trotzdem informieren, dass das eine Simulation ist?

S3: Es kommt drauf an. Es geht ja auch immer in der Pflege im Bereich ethische Aspekte. Da wäre es sinnvoll, dass einmal als Disclaimer - „Hallo ich bin eine nicht reale Person. Ich bin eine künstliche Intelligenz“ - oder was auch immer. Wie gesagt, es geht ja auch in den Bereich der KI, sage ich mal. Und da ist es auch wirklich wichtig, da auch achtsam zu sein, dass dann es nicht zu irgendwelchen dramatischen Zwischenfällen kommt. Beispielsweise, dass dann irgendwie der Chatbot sagt „Wenn der Patient, wenn das alles

keinen Sinn mehr hat, dann drückt noch ein Kissen ins Gesicht“. Das ist auch ein Problem. Die KI redet viel nach dem Mund, wenn das nicht gut eingestellt ist. Und man befindet sich in seiner Blase. Es ist halt auch einfach eine gewisse Sicherheit erforderlich, Sicherheitsvorkehrungen.

Interviewerin: Ja, da kommen wir auch gleich noch mal hin. Der Fokus soll, so zumindest bislang geplant, erstmal auf dem liegen. Wenn der Chatbot jetzt merkt, du hast irgendeinen Logikfehler, du hast da in deinem Behandlungsplan, wie du es bislang geplant hast, irgendwas falsch gedacht, soll der dich dann auch aktiv darauf hinweisen?

S3: Also im realen Leben mit realen Personen ist das ja, wenn man total in eine falsche Richtung geht, dass man sich auch im Team spricht und das nochmal eine Diskussion gibt. Und es macht ja auch Sinn, auch dieses Diskutieren zu üben, um dann auch mal aus seinem Blickfeld rauszukommen. In der Pflege, da gibt es so ein Sprichwort. Es gibt kein richtig oder falsch, weil letztendlich man kann immer so viel planen und machen, aber im realen Leben ist dann noch ein Patient, der immer noch entscheiden darf, ob er das jetzt möchte oder nicht. Deswegen, also das in Form einer Diskussion, einer sachlich-fachlichen Diskussion wäre das sinnvoll. Wenn er direkt sagt „Ja, du bist hier Student, das ist falsch, das wäre nicht gut“, dann nicht, aber so in Form einer sachlichen Diskussion wäre das gut.

Interviewerin: Und wenn der Chatbot die jetzt antwortet, soll er dir dann auch irgendwelche Quellen angeben, wo er seine Antworten jetzt her hat? Oder soll er einfach nur die Antwort schreiben?

S3: Er sollte nur die Antwort schreiben. Wenn ich etwas in eine Diskussion einbringe, sage ich auch nicht das kommt aus Quelle XY.

Interviewerin: Und wenn der Chatbot dir zur Erstellung des Behandlungsplans da Tipps gibt aus seiner Sicht, sagt „Okay, so und so würde ich das so und so machen“, würdest du dem dann auch bei wichtigen Entscheidungen vertrauen, also seinen Antworten vertrauen?

S3: Ich finde das immer noch wichtig, die Antworten kritisch zu überprüfen. Eine KI, wenn die keine Antwort weiß, die würde ja niemals sagen, ich weiß die Antwort nicht. Das ist in der Verantwortung eines Menschen. Wobei der Chatbot da auch drauf hinweisen kann. Aber eine KI ist halt kein Mensch und wenn ich etwas davon übernehme, dann muss ich das halt selber überprüfen.

Interviewerin: Genau und wenn du jetzt merkst, der Chatbot erzählt da irgendwelchen Schwachsinn, soll er dann auch das Feedback von dir annehmen? Also würdest du ihm dann auch Feedback stellen wollen?

S3: Das ist auch schwierig. Kommt ja drauf an, wen man Gegenübersitzen hat. Denn da muss man schon selber sehr kompetent sein, um dieses Verständnis vom Thema zu haben. Das Problem ist halt auch bei Menschen, die sind da manchmal nicht anders als die KI. Wenn die so ein Halbwissen haben, dann erzählen die auch mal einen Plumpa-Quatsch mit einer innenbrünstigen Überzeugung, dass einem schlecht wird. Auch wenn die den größten Schwachsinn erzählen, weil die ein Thema ein bisschen verstanden haben, dann glauben

die, sie haben das ganz große Weite gefasst. Das ist halt so ein bisschen das Problem, dass halt die Leute, die an sich zweifeln, vielleicht gar nicht die sind, die an sich zweifeln sollten. Es sollte ein Tool eingebaut werden, um das zu lösen, dass der Chatbot, wenn er einen Hinweis bekommt „Ich halte das nicht für richtig, was du sagst, das ist falsch“, dass der das selber überprüfen kann anhand aktueller Fakten und Fachliteratur.

Interviewerin: Ja. Das wäre gut. Genau. Und um das jetzt nochmal zusammenzufassen, diese Punkte, hast du irgendwelche sehr wichtigen Risiken, die du siehst bei dem Einsatz von dem Chatbot?

S3: Also ich glaube, zum einen muss man wirklich weiter sensibilisieren, dass das keine reale Person ist. Und man muss auch die Generation, die jetzt in das Arbeitsleben eintritt, darauf sensibilisieren, dass die für ihr eigenes Handeln verantwortlich sind. Die können nicht immer sagen, ChatGPT hat mir das empfohlen. Und auch dieses kritische Hinterfragen von Fakten, dass man das lernt. Und da finde ich auch ganz wichtig, dass es da auch wirklich bestimmte Sicherheitsvorkehrungen gibt, dass zum einen der Chatbot sich als nicht-reale Person erst einmal erkenntlich macht. Und dass der auch selber wirklich die Quellen überprüft und auch wirklich wissenschaftliche Quellen zurate zieht und nicht irgendwie so komische Seiten.

Interviewerin: Okay. Jetzt würde ich zu den technischen Anforderungen Fragen stellen. Das geht jetzt nicht sehr tief, sondern es geht mehr um die Oberfläche von dieser Website, wie die gestaltet werden soll. Allgemein kannst du dir vorstellen, okay, du hast die Website und du hast irgendwo auf jeden Fall dieses Chatfeld, wo du mit dem Bot schreibst. Und wenn du dir das jetzt so grob vorstellst auf dieser Website, was möchtest du da vielleicht zusätzlich noch haben an irgendwelchen Elementen? Was findest du da wichtig?

S3: Also ich fände das schön, wenn man zu dem Chatbot ein Gesicht hat, dass man sofort erkennen kann, ist das jetzt die Physiotherapie oder ist das die Ärztin oder die Krankenschwester oder wer auch immer. Um dann schon mal so äußerlich immer recht schnell erkennen zu können. Ja. Dann finde ich wichtig, dass man sowohl eine Sprachfunktion hat, dass da immer ein Mikrofon ist, dass man sprechen kann und dann auch mit Audioausgabe und auch als Text, dass beides angeboten wird. Dann auf jeden Fall leicht und übersichtlich zu bedienen, nicht so viel Klimwim, sag ich mal, auf der Seite. Und auf jeden Fall auch eine Vor- und Zurückfunktion, dass man auch mal gucken kann, was war noch mal die letzte Antwort, worüber wurde noch mal gesprochen.

Interviewerin: So zum Hochscrollen dann im Chat?

S3: Genau. Ja.

Interviewerin: Und allgemein die Website, soll die eher ganz schlicht, formal, ich sag mal modern gehalten sein? Oder ein bisschen bunter, eher freundlicher, ansprechender? Was ist da so von der Designvorstellung für dich am besten?

S3: Ich bin da ein sehr, sehr rationaler Typ. Also ganz schlicht und einfach. Aber ich bin auch in meinen Gesprächen sehr schlicht und rational. Wenn ich eine Frage stelle, möchte ich ein Ja oder Nein. Auf jeden Fall, dass es leicht und intuitiv zu bedienen ist. Das finde ich wichtig.

Interviewerin: Auf jeden Fall. Und man kann ja verschiedene Rollen auswählen. Also man kann ja sagen, okay, ich rede jetzt mit einem Logopäden, ich rede jetzt mit einem Physiotherapeuten. Diese Auswahl der Rolle, möchtest du, dass das irgendwie über so eine Dropdown-Liste erfolgt? Also man drückt auf einen Button und dann wird eine Liste ausgefahren, wo alle Rollen sind. Oder sollen die einzelnen Rollen dort einzeln stehen? Oder wie willst du diese Auswahl machen wollen?

S3: Als Button fände ich das cool. Was halt auch cool wäre, wenn man diese virtuelle Hochschulklinik besucht und man ist dann mit einer Krankenschwester und einer Ernährungswissenschaftlerin zusammen. Und da fehlt ein Logopäde und ein Ergotherapeut, dass man dann auch verschiedene Personen gleichzeitig mit uns Boot holen kann. Wenn das möglich wäre technisch. Dass man dann vielleicht auch zwei oder drei virtuelle Chatbots dazusetzt und mit denen dann dieses Gespräch führt, sag ich mal, den Handlungsplan erstellt. In der Realität ist es ja im Krankenhaus, man sitzt ja zusammen mit allen aus dem Team, mit dem multiprofessionellen Team, mit allen Fachabteilungen, die sitzen ja alle zusammen an einem Tisch. Dann führt man ja nicht die Gespräche nacheinander.

Interviewerin: Ja, das muss man mal schauen, wie das geht. Du meinst ja eben mit einem Bild, dass man erkennen kann, wer gerade da ist, welche Rolle das ist. Aber wenn man jetzt mal für den ersten Prototypen sagt, dass da jetzt noch keine visuelle Person ist, noch keine Stimme. Wie möchtest du dann, dass der Chatbot sichtbar zeigt, welche Rolle er gerade hat? Also soll das irgendwie oben drüber stehen? Soll das immer in seiner Antwort stehen, wer gerade ist?

S3: Vielleicht ein Icon mit Farben wäre ganz nett, zum Beispiel eine Krankenschwester ist blau, der Physiotherapeut ist rot. Dass man dann ein Icon hat und das dann darüber auch zuordnen kann.

Interviewerin: Und dann trotzdem noch mal so als Text mit Namen und Rolle? Oder nur ein Icon?

S3: Mit Text wäre auf jeden Fall sicher, dass jeder das gleich zuordnen kann, mit wem er spricht. Also ob Physiotherapeut Tim, Pflegerin Hildegard.

Interviewerin: Genau. Und wenn der Chatbot jetzt eine Rolle annimmt, möchtest du, dass er dir dann auch einen Begrüßungstext schreibt, in dem er sich kurz vorstellt, wer er ist, was er macht und so?

S3: Das macht man ja im realen Arbeitsalltag auch nicht. Man stellt sich dann mal ganz kurz vor „Hallo, ich bin Krankenschwester Miriam, ich bin Doktor Müller, keine Ahnung. Und mehr macht man ja im realen Leben nicht. Man unterhält sich dann eher so mal bei einer Tasse Kaffee und das sprengt dann auch den Rahmen in so einer Sitzung. Man muss ja bei den Patienten die Sachlage bearbeiten und dann muss das auch reichen.

Interviewerin: Also soll er, wenn man die Rolle annimmt oder auswählt, nur ganz kurz sagen „Hallo, ich bin der und der“ und dann geht's los?

S3: Genau.

Interviewerin: Okay. Gut, dann würde ich jetzt die fachlichen Anforderungen ein bisschen mal abfragen. Also es geht darum, wie die Antwort von dem Chatbot deiner Meinung nach ausfallen sollen. Und da jetzt die erste Frage, wie komplex sollen die Antworten sein? Also wie lang, wie tiefgehend, wie komplex?

S3: Also im Alltag werden ja auf diesen Kurzbesprechungen die Inhalte immer nur sehr kurz besprochen. Im Rahmen der virtualen Hochschulklinik würde ich auch ein bisschen mehr in die thematische Tiefe gehen und auch Fachbegriffe verwenden, aber dass dann auch Fachbegriffe erklärt werden.

Interviewerin: Und wie viele Fachbegriffe würdest du wollen? Also soll er wirklich sehr viele tiefgehende Fachbegriffe verwenden oder nur wenige, bestimmte, die er vorher erklärt, dass es nicht zu viel wird?

S3: Das würde ich ein bisschen davon abhängig machen, wie sich das Gespräch insgesamt gestaltet. Bei der Pflege ist es häufig das Problem, dass wenig Fachsprache genutzt wird. Also so in den Altenpflegeeinrichtungen. In den Kliniken wird dann auch mehr Pflegefachsprache verwendet. Aber eine Fachsprache drückt auch immer eine Fachprofession aus. Also ich muss schon ein paar Mal mit den Physiotherapeuten zusammengearbeitet haben, damit ich verstehe, was der von mir möchte, wenn der irgendwas sagt. Aber das lerne ich auch nur, wenn ich das höre und anwende. Und deswegen finde ich eigentlich schon, sollten die auch ruhig ihre Fachsprache anwenden. Und dann immer mit der Option, wenn man dann noch mal ein Wort nicht verstanden hat, dass man dann auch sagen kann „Bitte erkläre mir das Wort“.

Interviewerin: Und wie lang sollen die Antworten sein? Also soll der wirklich sehr ausführliche alles sagen oder soll er nur eine kurze, stichhaltige Antwort geben?

S3: Eine kurze, stichhaltige Antwort und beim Einstieg in eine Diskussion ausführlicher werden, so würde ich das machen.

Interviewerin: Also quasi, wenn du sagst, erkläre das mir ausführlicher, dann soll er auch richtig ausführlicher werden.

S3: Genau.

Interviewerin: Und welchen Sprachstil soll der Chatbot haben? Soll er so locker, formal, wissenschaftlich, was auch immer sein?

S3: Das sollte sich sehr dem Alltag der Klinik anpassen. Also man benutzt natürlich seine Fachbegriffe und so, aber man spricht ja auch so ein bisschen so eine Alltagssprache.

Interviewerin: Also so ein bisschen eine Mischung aus allem. Genau. Wenn der Chatbot dir antwortet, soll er bei dieses Antworten dann auch schrittweise begründen, wie er jetzt zu seiner Antwort gekommen ist. Also soll er seinen Gedankengang dann mitführen?

S3: Bei Nachfrage. Ja.

Interviewerin: Und wenn dem Chatbot jetzt irgendwas unklar ist, darf er dann auch Nach- und Gegenfragen stellen?

S3: Auf jeden Fall. Das gehört auf jeden Fall in einer Diskussion dazu.

Interviewerin: Und würdest du jetzt allgemein wollen, dass der Chatbot auch auf Smalltalk reagiert?

S3: Ja, das gehört auch immer im Team mit dazu. Also Smalltalk erstmal so die erste Frage. Willst du eine Tasse Kaffee? Damit gehst du erstmal hin. Also das gehört dazu. Ja.

Interviewerin: Und wie soll der Chatbot reagieren, wenn du einfach irgendeine Aussage in den Chat gibst? Also gar keine Frage, sondern irgendwie irgendeine Aussage plötzlich hinstellst? Irgendwas einfach, wo der Chatbot nicht weiß, was er damit anfangen soll. Wie soll er dann reagieren?

S3: Dann soll er, wenn er das nicht verstanden hat oder diese Information nicht einordnen kann, Verständnisfragen stellen.

Interviewerin: Und gibt es für dich bestimmte Arten von Fragen, die man diesem Chatbot nicht stellen sollte und die er nicht beantworten darf? Fällt dir da irgendwas ein?

S3: Also sehr schwierig. Es ist immer der Bereich Ethik und Moral, weil die Vorstellung darüber, was ein lebenswertes Leben ist und was gut ist für einen Patienten oder nicht, das kann nicht ich entscheiden, das entscheidet jeder Mensch für sich selber. Und das ist manchmal etwas, das man lernen muss auszuhalten. Wenn man da vielleicht auch mal Entscheidungen sieht, die man vielleicht anders für sich getroffen hätte. Aber wenn jemand anderes eine Entscheidung so trifft, dann das auch so zu akzeptieren. Da sind auf jeden Fall wirklich Sicherheitsvorkehrungen wichtig, weil so Themen wie Suizid, die kann man auch nicht unter'n Teppich kehren. Oder auch, ist das sinnvoll, den Patienten noch zu mobilisieren oder zu operieren oder nicht. Da sind auch ethisch-moralische Aspekte mit dabei. Das erfordert schon wirklich gute Sicherheitsstandards.

Interviewerin: Der Chatbot nimmt ja immer eine Rolle ein, also der simuliert hier jemanden. Wie soll er reagieren, wenn jetzt Fragen gestellt werden, die einfach aus dem Wissen seiner Rolle fallen würden? Also wenn er jetzt ein Physiotherapeut ist und ihm werden plötzlich konkrete Fragen zur Pflege gestellt, wie soll er dann darauf reagieren?
Als Chatbot allgemein wüsste er es ja, aber seine Rolle dürfte es ja eigentlich nicht wissen.

S3: So was wie: „Keine Ahnung, tut mir leid, da bin ich nicht für ausgebildet. Frag mal meinen Kollegen Chatbot Krankenschwester Hildegard.“

Interviewerin: Und wie soll der Chatbot - wir hatten ja gesagt, dass er über einen Button oder eine Liste gewechselt werden kann - reagieren, wenn jetzt im Chat jemand sagt „Okay, hör auf, diese Person zu sein, sei jetzt irgendwer anders oder sei einfach ein normaler Chatbot“, wie soll er da reagieren?

S3: Ich würde sagen, er soll sich dann verabschieden. Wenn da vorher die Rolle war Physiotherapeutin Laura, dass er dann sagt so „Ja, ich muss jetzt auch weiter zum nächsten Patienten und dann die Sitzung verlassen“. Und dann entweder wiederkommen als eine andere Rolle oder halt als Chatbot und sagen „Na, hallo, ich bin ja euer Chatbot.“

Interviewerin: Also würdest du auch das gut finden, wenn er ein allgemeiner Chatbot wird.

S3: Das wäre möglich, aber ich fände es schon sinnvoll im Rahmen der Hochschulklinik, dass der verschiedene Rollen einnimmt. Weil es gibt ja keinen, der alles weiß.

Interviewerin: Ja klar. Also wäre es dir dann eigentlich auch lieber, dass er fest in seiner Rolle bleibt? Und wenn man sagt „Hey, hör auf, sei ein normaler Chatbot“, dass er dann sagt „Ich bin an meine Rolle gebunden“?

S3: Ja, doch.

Interviewerin: Wie soll der Chatbot denn reagieren, wenn man Fragen stellt, die sich mehr um den persönlichen Hintergrund der zu simulierenden Personen dreht? Also wenn man jetzt wirklich sehr persönliche Fragen zu dem Physio, den er simuliert, stellt. Fragen, deren Antworten nicht in sein Rollenvorwabe sind.

S3: Höflich aber bestimmt bitten, dann irgendwann zum Thema zurückzukehren. Er kann ja zwei, drei Eckdaten geben. Irgendwie Mann, Frau, Hund, Kind, keine Ahnung. Aber dann auch nicht weiter. Eher sagen „Ja ich habe hier gleich noch einen Termin, jetzt lass mal hier bitte weitermachen mit den Patienten hier“. Weil sonst sprengt das auch den Rahmen an Informationen.

Interviewerin: Ja. Und wenn man jetzt sagt, okay, so ein paar Eckdaten darf er geben - wenn die jetzt nicht in seiner Rollenbeschreibung sind, darf er sie sich dann ausdenken oder soll er dann sagen „Das passt jetzt nicht hier rein“?

S3: Von mir aus kann er sich auch was ausdenken.

Interviewerin: Und wie würdest du wollen, dass der Chatbot reagiert, wenn man ihm Fragen stellt, in denen wirklich schon Vorurteile mit drin sind? Das hatten wir auch mit dem ethischen, also wenn man wirklich vorurteilhafte Fragen stellt, wie soll er dann reagieren?

S3: Dann soll er auch wirklich mal in die Diskussion gehen, dass das Vorurteile und Stereotype sind. Es ist zum Beispiel so, dass Menschen mit Migrationshintergrund aus dem südländischen Raum weniger Schmerzmittel bekommen als Patienten aus dem

europäischen Raum. Weil man denen schon vorab unterstellt, die seien wehleidiger, weil die anders mit den Schmerzen umgehen. Und da sieht man auch einfach mal ganz klar, Stereotype benachteiligen Personengruppen und das geht nicht. Ja, also soll er dann quasi das aufgreifen und sagen „Hey, du hast hier gerade ein Vorurteil, das muss man quasi bedenken.“

Interviewerin: Und wie soll der Chatbot reagieren, wenn er plötzlich beleidigt oder persönlich angegriffen wird?

S3: Da habe ich nicht drüber nachgedacht, weil ich nicht auf die Idee kommen würde, sowas zu tun. Also das würde im Dienst Disziplinarischen Maßnahmen nach sich ziehen. Und da kann man auch mal sagen, jetzt haben wir mal ein Gespräch mit deinem direkten Vorgesetzten.

Interviewerin: Ja, also sollte er dann quasi sagen „Hey, das geht hier überhaupt nicht, völlig fehl am Platz“?

S3: Ja. Und dann auch sagen, das geht jetzt an eine andere Ebene und darauf folgt ein nachfolgendes Gespräch mit dem Vorgesetzten. Und der wird dich dann über deine vertraglichen Pflichten hier aufklären. Weil das geht wirklich nicht im Arbeitsalltag, das hat da nichts zu suchen.

Interviewerin: Ja, und jetzt noch mal wieder zu dem von Hausen und seiner persönlichen Situation. Welches Wissen soll dieser Chatbot denn zu dieser konkreten Situation haben? Er soll ja Fragen beantworten dürfen von Studierenden. Dazu braucht er ja irgendwelches Wissen zu dem Patienten, zu dem von Hausen. Was genau soll er da deiner Meinung nach alles wissen?

S3: Ja, der sollte eigentlich so die gleichen Informationen haben wie auch die Studenten.

Interviewerin: Also das Gespräch, das ihr hattet oder ein Beispielgespräch?

S3: Genau, das Video-Interview, der Arztbrief, sowas. Dass er auch diese gleichen Informationen hat, weil man arbeitet immer mit den gleichen Informationen. Informationen, die die Studenten auch haben, die soll er auch haben.

Interviewerin: Und wie sehr würdest du wollen, dass er sich auf das Thema „Behandlungsplan erstellen“ fokussiert? Also soll er darauf seinen Hauptfokus setzen und immer wieder dahin zurückkehren? Oder soll er auch offen sein, in andere Richtungen zu diskutieren?

S3: Lieber den Fokus auf den Behandlungsplan.

Interviewerin: Und wie würdest du wollen, dass der Chatbot reagiert, wenn du ihn aufforderst einen Behandlungsplan zu erstellen?

S3: Da soll er sagen, das kann ich alleine nicht, weil ich bin ein „Fachidiot“.

Interviewerin: Und dürfte er einen Behandlungsplan für seinen Bereich erstellen?

S3: Wenn da keine anderen aus dem Bereich sind, ja, weil dafür ist er ja da. Ich kann ja jetzt nicht einen Behandlungsplan machen für die Physiotherapie. Also in dem Fall darf er das dann für seinen Bereich schon.

Interviewerin: Die Studierenden sollen ja dem Chatbot Fragen stellen. Und um halt auch beim Erstellen zu schauen, wie antwortet er darauf, brauche ich natürlich die Fragen, die ich ihm stellen soll. Ich habe auch eine Physiotherapeutin, die würde dann diese Fragen beantworten aus ihrer Sicht, damit ich das zum Vergleichen und zum Bewerten auch habe. Und da bräuchte ich Fragen, die dir dazu einfallen, welche du ihm stellen würdest.

S3: Soll ich da einfach ein paar Fragen nennen?

Interviewerin: Genau, kannst du einfach runter rattern, wenn du willst.

S3: Also eine Frage wäre auf jeden Fall:
Wie ist die Mobilisation? Was ist möglich?
Wie weit kann der Patient gehen?
Kann der Patient alleine stehen?
Kann der Patient alleine sitzen?
Kann der Patient das Gleichgewicht halten?
Was ist bei der Mobilisation zu beachten?
Welche Hilfsmittel müssen angewendet und eingesetzt werden?
Wie können wir Pflegekräfte die Mobilisation besser verbessern?
Wie können wir ihn gut unterstützen?

Interviewerin: Und wenn es jetzt zum Erstellen des Behandlungsplans geht, also zu der konkreten Erstellung, hast du da irgendwelche Fragen? Also nach Motto, wie würde der das machen?

S3: Ich würde das gut finden, den Behandlungsplan abzustimmen auf den Tagesalltag.
Also als Fragen:
Wie oft und zu welchen Zeiten wären Übungseinheiten möglich?
Und ist es besser für den Patienten eine lange Einheit oder kann der Patient besser mehrere kurze Einheiten?

Interviewerin: Danke für die schönen Fragen. Das wäre es jetzt soweit. Von mir aus. Sind dir jetzt irgendwelche Aspekte, Themen eingefallen, irgendwas, was noch auf jeden Fall angesprochen werden muss?

S3: Nein, tatsächlich nicht.

Interviewerin: Okay. Und hast du noch irgendwelche Anmerkungen, irgendwas zum Abschluss, noch irgendwas, was du loswerden möchtest?

S3: Ja, das wird ja immer mehr kommen mit den Chatbots. Und es ist auf jeden Fall eine hilfreiche Ergänzung, wird aber diesen persönlichen Austausch auch niemals ersetzen können, hoffe ich.

Interviewerin: Gut, dann würde ich jetzt die Aufnahme stoppen.