

## **S2 – Pflegerin - Transkript**

**Interviewerin:** Ich stelle jetzt erstmal so ein paar allgemeine Hintergrundfragen. Was machst du an der IU, was ist da deine Rolle?

**S2:** Ja, ich bin Studierende aus dem Fach Pflege, bin selbst auch Kinderkrankenschwester. Habe das vor vielen Jahren gelernt und habe mich dazu entschlossen, noch mal einen Schritt weiterzugehen und zu studieren.

**Interviewerin:** Das ist doch schön. Und was ist oder war deine Rolle jetzt in dem Projekt Interprofessionelle Zusammenarbeit?

**S2:** Da habe ich die Rolle der Pflegenden vertreten bei der Erstellung des Behandlungsplans von Herrn von Hausen.

**Interviewerin:** Hast du allgemein schon mal mit einem Chatbot, jetzt beispielsweise ChatGPT oder Syntea oder was auch immer gearbeitet?

**S2:** Ja, gelegentlich nutze ich das.

**Interviewerin:** Also du hast ein bisschen Erfahrung. Und findest du, dass es wichtig ist, so einen Chatbot einzuführen in das Projekt?

**S2:** Ja, auf jeden Fall, weil es geht ja in der interprofessionellen Zusammenarbeit einfach darum, dass halt einfach möglichst viele oder alle Professionen an einem Fall arbeiten. Und da wäre es dann jetzt gerade auch im Fall von Herrn von Hausen wichtig, besonders wenn da auch die Physiotherapie bei ist. Deswegen befürworte ich das auf jeden Fall, eine tolle Sache.

**Interviewerin:** Was konkret erhoffst du dir, also was soll dieser Chatbot jetzt machen? Was erhoffst du dir von dem?

**S2:** Naja, der soll die Rolle, in dem Fall vom Physiotherapeuten, einfach übernehmen. Wenn man dann zusammen den Behandlungsplan erstellt, soll er komplett die Rolle des Physiotherapeuten übernehmen. Und alles aus seiner Sicht schildern, was halt für den Behandlungsplan wichtig ist.

**Interviewerin:** Und bei wichtigen Entscheidungen zum Behandlungsplan, also den zu erstellen, würdest du dann auch dem vertrauen, also was da der Chatbot dir an Antworten gibt?

**S2:** Naja, das ist ja computergeneriert, von daher wäre ich da schon ein bisschen vorsichtig, das auf jeden Fall. Aber ich denke, damit arbeiten kann man bestimmt oder einiges davon nutzen.

**Interviewerin:** Also du würdest dir die Antworten anschauen und dann mit Vorsicht genießen?

**S2:** Genau, genau.

**Interviewerin:** Und würdest du wollen, dass dich der Chatbot darüber informiert, dass er selber nur eine Simulation ist?

**S2:** Ja, das schon, also das fände ich schon wichtig.

**Interviewerin:** Und soll er das dann jedes Mal in jeder Antworttext neu schreiben oder soll das auf der Website stehen. Nach dem Motto „Achtung, nur Simulation“?

**S2:** Ja, fände ich sinnvoll.

**Interviewerin:** Also beides? Oder nur, dass es drüber steht? Oder in seiner Antwort ist?

**S2:** Naja, in seiner Antwort immer. Also schon als Physiotherapeut, aber dass er halt als Chatbot quasi arbeitet.

**Interviewerin:** Ja, und würdest du dann wollen, dass, wenn er dir Antworten gibt, dass er dir dann auch seine Quellen nennt, also dass er jedes Mal dazuschreibt „Hier, das habe ich da und daher“ oder nur die Antworten?

**S2:** Nee, ich fände das tatsächlich mit Quellen sehr gut, weil man dann einfach selber auch noch mal vielleicht was nachschlagen könnte zum Nachlesen. Gerade wenn es nicht der eigene Fachbereich ist, fände ich das schon sinnvoll.

**Interviewerin:** Und wenn ihr dann miteinander schreibt, der Chatbot und du. Und der Chatbot merkt, okay, du hast da irgendwie einen Gedankenfehler, einen Logikfehler, soll er dich dann auch darauf hinweisen?

**S2:** Ja, fände ich gut.

**Interviewerin:** Und soll er dir dann auch so allgemeines Feedback geben, so nach dem Motto „Ist ein guter Weg, den du da eingehst, ist die richtige Weise für den Behandlungsplan“? Also ganz allgemein und nicht konkret auf Fehlern basiert.

**S2:** Ja, fände ich auch gut, auf jeden Fall, weil man dadurch natürlich auch noch mal lernt.

**Interviewerin:** Und würdest du anders herum auch wollen, dass du dem Chatbot Feedback geben kannst?

**S2:** Ja, fände ich auch gut, weil wenn ich jetzt mal in die reale Situation gehen würde, wäre es ja quasi auch eine Kommunikation und da wären beide Seiten einfach wichtig.

**Interviewerin:** Eine Frage noch zum Allgemeinen. Gibt es irgendwelche Risiken, hast du irgendwelche Bedenken bei diesem Einsatz vom Chatbot?

**S2:** Naja, das hatten wir ja gerade auch schon einmal kurz das angeschnitten, dass ich natürlich nicht alles glauben kann oder komplett 100 Prozent darauf vertrauen kann, was die Antworten quasi vom Chatbot angeht. Und es kann natürlich auch immer irgendwie technische Probleme geben. Das wären so die Risiken, die ich darin sehen würde.

**Interviewerin:** Gut, dann würde ich jetzt zu den technischen Anforderungen wechseln. Das geht nicht sehr tief, nicht, dass du dich erschreckst. Du musst dir einfach vorstellen, du hast da so eine Webseite und da ist ein Chatfenster drinnen. Und allgemein auf dieser Webseite, was würdest du da gerne für Elemente noch vielleicht dazuhaben? Vielleicht Logo der IU, irgendwelche zusätzlichen Knöpfe zum Drücken, dass du irgendwelche Sachen machen kannst? Fällt dir da irgendwas ein, was du wichtig findest?

**S2:** Also das finde ich tatsächlich sehr schwer zu beantworten, weil ich mir das so direkt gar nicht vorstellen kann. Aber ja, natürlich das Feld sollte, also wo ich quasi drin chatte, das sollte schon groß oder möglichst groß sein und deutlich. Das wäre mir auf jeden Fall wichtig. Klar, das Feld der IU, das gehört da natürlich auch rein. Oder dass das sichtbar gemacht wird, das fände ich auch wichtig. Aber sonst hätte ich jetzt keine speziellen Anforderungen, die ich so sehen würde.

**Interviewerin:** Und würdest du das eher sehr schlicht halten? Also, ich sag jetzt mal, wenig Farben, wenig Schmuck, sondern wirklich ganz schlicht? Oder lieber, dass es so ein bisschen bunt aussieht mit ein bisschen Spielraum?

**S2:** Also ich mag es schon eher, wenn es schlichter ist, weil einfach alles dann übersichtlicher ist. Also zu viel Schickimicki, finde ich, gehört da dann einfach nicht hin. Und ich meine, die IU steht ja auch für dieses sehr bunte, das ist eher nicht so meine Optik, die ich bevorzuge. Aber grundsätzlich ist es egal. Also es sollte einfach übersichtlich sein.

**Interviewerin:** Und soll auf der Website selber dann auch nochmal ein Einführungstext stehen. Also wer der Chatbot ist, was er machen soll, was er für Informationen hat. Soll das dann nochmal ganz ausführlich dabei stehen?

**S2:** Ja, fände ich sinnvoll.

**Interviewerin:** Okay. Und dann wahrscheinlich am liebsten unter dem Chatfeld, dass man nicht jedes Mal runterscrollen muss, wenn man zum Chatbot kommt? Oder würdest du es lieber drüber haben, dass man auf jeden Fall immer das einmal durchlesen muss?

**S2:** Nee, nicht jedes Mal, aber zum Anfang halt, zum Beginn der Session.

**Interviewerin:** Es ist vorgesehen, dass der Chatbot mehrere Rollen haben kann. Also nicht nur Physio, sondern eben Logopäde, was auch immer eben fehlt. Und man soll, wie es bislang geplant ist, die Rolle auswählen können, also dass man hin und her wechseln kann. Würdest du das bevorzugen, dass das so als Liste ist, als Dropdown-Liste, wo man drauf drückt und dann werden die Möglichkeiten angezeigt? Oder möchtest du für jede Rolle, dass überall so Knöpfe sind, also so Buttons, was dann halt bei vielen Rollen unübersichtlicher werden kann? Was bevorzugst du da?

**S2:** Wahrscheinlich eher die erste Variante, die du genannt hast, einfach auch wegen der Übersichtlichkeit.

**Interviewerin:** Und wenn der dann eben eine Rolle gewechselt hat, soll er dir dann auch jedes Mal so einen Begrüßungstext schreiben, wo er sich vorstellt? Oder würdest du das eher nervig finden, wenn er da jedes Mal erst mal Hallo sagt?

**S2:** Naja, es kommt drauf an. Wenn ich jedes Mal beim wechseln, während ich damit arbeite, eine Begrüßung bekomme, wird es mich wahrscheinlich irgendwann stören. Aber es muss halt schon deutlich und kennbar gemacht werden, mit wem ich jetzt gerade spreche oder kommuniziere.

**Interviewerin:** Es ist vorgesehen, dass er sich merkt, was er gerade mit dir geschrieben hat, auch wenn du die Rolle wechselst. Und jede Rolle hat einen eigenen Chat, also der Physiotherapeut-Bot weiß nicht, was du mit dem Logopäden-Bot geschrieben hast. Wenn du vorher mit dem Physio gesprochen hattest, dann auf den Logopäden wechselst und dann wieder zurück gehst, soll er dann eine Art Wiederbegrüßungstext schreiben, also ein Hallo zurück oder einfach nichts machen und warten, dass du die nächste Frage stellst?

**S2:** Da kann man dann weitermachen, direkt weitermachen.

**Interviewerin:** Gut, soll der Chatbot sagen, wer er ist, also soll das irgendwie drüber stehen, soll das wie in einem Chat quasi Bot-Doppelpunkt-Nachricht oder soll er das immer in seiner Nachricht schreiben nach dem Motto „Ich als Physiotherapeut würde das und das machen“?

**S2:** Ja, entweder das, das fände ich gut oder ich weiß ja nicht, wie das so von der Optik aussieht. Ich sage mal ähnlich vielleicht wie bei so einer WhatsApp-Gruppe, dass man halt immer den Namen dann sieht und dann quasi aber „Physiotherapeut, Chatbot, wie auch immer“.

**Interviewerin:** Und dann drunter die Nachricht?

**S2:** Ja, genau.

**Interviewerin:** Ja, das ist auf jeden Fall möglich auch. Also das würdest du dann bevorzugen?

**S2:** Ja.

**Interviewerin:** Okay, gut. Jetzt würde ich zu den fachlichen Antworten übergehen. Wenn du dann mit ihm schreibst und er antwortet dir, was möchtest du, wie komplex sollen diese Antworten ausfallen? Also wie lang sollen sie sein, wie fachlich tief sollen sie gehen?

**S2:** Also ich finde so ein gutes Mittelmaß immer gut, also zu knapp auf gar keinen Fall, aber ellenlange Texte machen für mich auch keinen Sinn, weil das natürlich einfach auch ein Zeitfresser ist. Und sollte schon ein wenig in die Tiefe gehen, aber auch nicht zu tief. Also

wenn ich irgendwie jedes dritte Wort noch mal nachlesen und recherchieren muss, das macht auch keinen Sinn. Also ein gutes Mittelmaß finde ich angebracht.

**Interviewerin:** Und dann nur tiefergehend bei Nachfragen?

**S2:** Zum Beispiel.

**Interviewerin:** Was Fachbegriffe angeht, soll er da eher weniger Fachbegriffe verwenden und das allgemeiner beschreiben? Oder soll er Fachbegriffe viel verwenden, vielleicht kurz erklären?

**S2:** Ein Mittelmaß finde ich auch da gut. Also ich sage mal so allgemeine Fachbegriffe, wo unterschiedliche Professionen was mit anfangen können, finde ich gut. Wenn das dazu sehr in die Tiefe geht, finde ich es wieder schwierig. Weil besonders in der interprofessionellen Zusammenarbeit arbeiten einfach unterschiedliche Professionen zusammen und nicht jeder hat aber die gleiche Fachsprache wie der andere. Also da denke ich auch ein gutes Mittelmaß wäre gut.

**Interviewerin:** Okay. Und wenn er dir jetzt antwortet auf deine Fragen, möchtest du, dass er jetzt dir schrittweise erklärt, wie er zu dieser Antwort kommt oder möchtest du wirklich nur die Antwort haben, ohne den konkreten Weg zu verfolgen?

**S2:** Wahrscheinlich würde ich bevorzugen erstmal nur die Antwort und auf Nachfragen dann noch mal detaillierter oder wie er dazu gekommen ist. Oder da dann eine Quelle.

**Interviewerin:** Und wenn jetzt beim Chatbot Unklarheiten sind, also er deine Frage nicht ganz versteht oder er weiterführende Informationen von dir braucht für die Frage, darf er dann auch die Gegenfragen stellen?

**S2:** Ja.

**Interviewerin:** Und möchtest du, dass der Chatbot auch so auf Smalltalk reagiert oder dass er nur wirklich Fachfragen beantwortet?

**S2:** Nee, Smalltalk finde ich da jetzt nicht so angebracht.

**Interviewerin:** Okay. Dann soll er das ignorieren oder sagen „Hey, hier ist Smalltalk nicht angebracht“?

**S2:** Genau. So was wie „Wir machen jetzt hier beim fachlichen weiter, Smalltalk ist nicht Okay“.

**Interviewerin:** Und in welchem Sprachstil soll er allgemein antworten? Also möchtest du, dass er locker formell ist oder rein wissenschaftlich?

**S2:** Nee, rein wissenschaftlich würde ich das jetzt auch nicht wollen. Ich denke, eine gute Mischung. Also zu locker auch nicht, aber ein bisschen formell, ein bisschen wissenschaftlich, so ein entspannter Mix.

**Interviewerin:** Wie genau soll der Chatbot reagieren, wenn du Fragen stellst, die einfach nicht zu seinem Wissen passen? Also wenn du jetzt mit einem Physio sprichst und du stellst Fragen zur Pflege. Also Fragen, die eigentlich nicht zu seiner Rolle passen. Wie soll er da dann reagieren?

**S2:** Ja, das ist eine gute Frage. Wahrscheinlich würde ich es einfach besser finden, wenn er dann wirklich bei seiner Rolle bleibt, damit man da so ein bisschen die reale Situation nachahmen kann. Also da würde er dann sagen „Hey, das weiß ich nicht, ich bin nur Physio. Wenn du da Fragen hast, musst du dir eben die Fachperson suchen.“

**Interviewerin:** Gibt es irgendwelche Arten von Fragen, wir hatten ja eben Smalltalk, aber irgendwelche anderen Arten noch, wo du sagst, die soll auf gar keinen Fall beantworten?

**S2:** Hast du Beispiele?

**Interviewerin:** Also kann ja sein, dass wenn man ihm irgendwelche Fragen stellt, wo es um seine persönlichen Hintergrund geht, also die Person, die er simuliert oder auch als Chatbot, dass man da sagt, das soll er überhaupt nicht beantworten.

**S2:** Ja gut, das gehört da natürlich nicht rein, also das muss jetzt nicht sein.

**Interviewerin:** Also einfach das, was zu seiner Rolle passt, ja - was außerhalb fällt, nein.

**S2:** Genau.

**Interviewerin:** Was würdest du sagen, wie soll er reagieren, wenn Fragen gestellt werden, in denen irgendwelche Vorurteile sind, irgendwelche Biases?

**S2:** Dann soll er drauf hinweisen und auch ganz klar sagen, dass das hier in dem Chat nicht hin gehört. Und wenn die Person sich dann nicht dran hält, dass er dann auch sagt, dass das Ganze beendet wird.

**Interviewerin:** Und so ähnlich dann auch, wenn der Chatbot beleidigt oder eingefallen wird, soll er dann auch einfach sagen, geht nicht und beenden?

**S2:** Ja, genau.

**Interviewerin:** Was würdest du wollen, wie der Chatbot reagiert, wenn jetzt einfach nur irgendeine Aussage hingestellt wird, also nicht eine Frage, sondern wirklich irgendeine Aussage?

**S2:** Da würde ich das vielleicht so wollen, dass er da nochmal nachfragt oder das Ganze umwandelt in eine Frage, dass man dann quasi wieder in so eine Kommunikation kommt.

**Interviewerin:** Ja, also je nach Kontext? Wenn er merkt, diese Anmerkung bezieht sich jetzt auf das Vorherige, dann berücksichtigt er das. Und wenn es wirklich so eine komplette Aussage ist, die im leeren Raum steht, dann Fragen?

**S2:** Genau, ja.

**Interviewerin:** Wenn jetzt Fragen gestellt werden an den Chatbot, die die Fachperson, die er simuliert, betreffen, möchtest du, dass er dann wirklich nur das wiedergibt, was er in seiner Rollenbeschreibung hat oder darf er sich da auch ein bisschen Informationen zu seiner Rolle noch ausdenken?

**S2:** Wahrscheinlich würde ich... Nee, ich würde glaube ich schon wollen, dass nur das, was er kennt hat, wiedergegeben wird, aber nicht nochmal irgendwas ausgedachtes Neues.

**Interviewerin:** Also soll er seine Rolle, nur das, was er von außen bekommen hat, spielen, aber sich nicht die weiterentfalten lassen.

**S2:** Ja, genau.

**Interviewerin:** Es geht ja allgemein auf dieses Thema Behandlungsplan erstellen für den von Hause. Wie sehr soll sich der Chatbot selber darauf fokussieren und darauf einschränken?

**S2:** Ja, quasi genauso, wie in einer realen Situation auch. Also da soll er schon auch fokussiert sein und aktiv quasi am Behandlungsplan mitarbeiten.

**Interviewerin:** Und welches Wissen soll dieser Chatbot jetzt zu dem von Hausen haben? Also soll er jetzt nur diese Arztbriefe kennen oder genau das wissen, was ihr zu dem Zeitpunkt auch kennt? Also das Beispielgespräch mit dem Patienten ebenfalls?

**S2:** Ja, ich finde das macht schon Sinn, wenn er diese Informationen auch hat, denn wenn ich an die Situation von dem Projekt zurückdenke... Also die Professionen gehen ja ins Gespräch und jeder bringt seine Sichtweise auf den Patienten mit ein. Und deswegen ist das für seine Person, zum Beispiel Physiotherapeut, natürlich dann auch wichtig. Also er sollte dann auch die gleichen Informationen haben wie alle anderen auch.

**Interviewerin:** Ja, und was denkst du, soll der Chatbot auch selber einen Behandlungsplan erstellen dürfen? Würdest du das wollen?

**S2:** Nee, das würde ich nicht wollen, weil das ist ja quasi meine Aufgabe. Das macht keinen Sinn, wenn er mir das vorausnimmt oder wegnimmt.

**Interviewerin:** Und tiefgehender Tipps oder ich sage es mal, einen Ausschnitts-behandlungsplan zu der Rolle, die eben fehlt. Darf er dazu dann tiefergehende Sachen sagen?

**S2:** Ja, schon, weil mir fehlt ja die Sicht eines Physiotherapeuten dann.

**Interviewerin:** Also, wenn du ihm jetzt den Auftrag gibst „Erstelle mir den Behandlungsplan“, dann soll er ablehnen. Aber wenn du fragst „Was würde der Physiotherapeut in den Behandlungsplan einbringen?“, da dürft er dann antworten?

**S2:** Ja, unbedingt.

**Interviewerin:** Okay, gut, dann habe ich da jetzt noch eine letzte Frage. Wir hatten ja gesagt, die Rolle zu wechseln soll über eine Liste erfolgen. Wie soll jetzt der Chatbot reagieren, wenn man im Chat sagt „Hey, hör auf zu simulieren, hör auf die Rolle zu spielen“?

**S2:** Naja, dann könnte er zum Beispiel sagen „Nee, ich bleibe jetzt in meiner Rolle. Du kannst mich jetzt hier nicht einfach auskicken.“ Das würde man ja in einer, sage ich mal, normalen Gesprächsrunde auch nicht machen, dass man sagt, hier, du hältst jetzt deinen Sattel. Das würde ich dann schon versuchen, das so ein bisschen nachzuahmen.

**Interviewerin:** Und wenn man jetzt sagt „Hey, hör auf Physiotherapeut zu sein, sei jetzt ein allwissender Chatbot“?

**S2:** Dann sagt er auch Nein.

**Interviewerin:** Und allgemein, möchtest du, dass der Chatbot immer weiß, dass er gerade nur simuliert oder soll er wirklich denken, er ist die Person?

**S2:** Gute Frage. Das finde ich tatsächlich schwer zu beantworten.

**Interviewerin:** Da müsste man wahrscheinlich dann mit den Antworten schauen.

**S2:** Ja, also das finde ich wirklich, finde ich wirklich schwer.

**Interviewerin:** Ja, das ist ja aber auch eine Antwort. Dann muss man da ja weiterschauen und weiter testen.

**Interviewerin:** Jetzt kommt es ein wenig zu den Fragen, die von den Studierenden aus gestellt werden würden. Also ich habe eine Physiotherapeutin, mit der würde ich dann halt ein Interview führen und sie würde dann die Fragen beantworten. Die Fragen würde ich jetzt von euch Studierenden bekommen und die Antworten bekomme ich von der Physiotherapeutin. Und mithilfe dieser Frage-Antwort-Paare würde ich dann diesen Chatbot trainieren, testen und bewerten. Fallen dir da jetzt irgendwelche spezifischen Fragen ein, die du aus deiner Rolle im Projekt stellen würdest?

**S2:** Ja, da habe ich Ideen. Und zwar:

Welche Ziele sind aus physiotherapeutischer Sicht realistisch für den Herren von Hausen?

Welche Hilfsmittel sind notwendig?

Wie soll der Transfer Bett-Stuhl oder Bett-Toilette durchgeführt werden?

Gibt es da Techniken oder Hilfsmittel, die wir anwenden können?

Wie schätzt die Physiotherapie das aktuelle Sturzrisiko ein?

Gibt es Einschränkungen, die bei der pflegerischen Begleitung berücksichtigt werden sollen?



Wie oft sollen spezielle Übungen durchgeführt werden?  
Gibt es irgendwelche Kontraindikationen?  
Wie kann man seine Frau unterstützen?

**Interviewerin:** Das sind doch schon mal sehr schöne Fragen. Auf jeden Fall, danke. Gut, das wäre es dann jetzt soweit auch. Ist dir irgendwas im Gespräch eingefallen, irgendwelche Themen, Aspekte, Risiken, was auch immer, die jetzt noch nicht angesprochen wurden?

**S2:** Nee, eigentlich nicht. Also ich kann sagen, ich bin tatsächlich sehr gespannt auf das Ergebnis, würde gerne damit mal arbeiten. Ja, aber sonst nichts, was ich hier sagen möchte.

**Interviewerin:** Gut, dann beende ich jetzt die Aufnahme.

**S2:** Okay.