I: Ich wollte nochmal kurz am Anfang den Hintergrund unserer Studie vorstellen. Also im Prinzip geht es darum, durch verbesserte Kommunikation in der Geburtshilfe sowohl beim Personal als auch bei den Müttern und zum Teil auch bei den Vätern sogenannte vermeidbare unerwünschte Ereignisse zu reduzieren. Aber es geht auch darum, jetzt insbesondere für die werdenden Mütter, ihre Bedürfnisse besser wahrzunehmen, auszudrücken, und auch die Gewissheit zu haben, dass es richtig und erforderlich ist die auszudrücken. Wir haben… also die Studie besteht aus drei Teilen, wir sind jetzt im dritten und letzten Teil. Im ersten Teil wurde Personal beschult, im zweiten Mütter, die dann auch in einer von den Studienkliniken ihr Kind bekommen haben. Und jetzt versuchen wir diese Schulungsinhalte nochmal in einer App anzubieten, die ja den Vorteil hat, dass man sie zeitautonom ausfüllen kann, aber eben den Nachteil [hat], dass man das für sich allein machen [muss] und jetzt nicht interaktiv. Ja, und dann fange ich mal an. Also die erste Frage, ob Sie bereits Mutter sind, die hat sich schon beantwortet sowie ich das Kind sehe. Und dann würde ich gerne wissen, wieweit sie die App gemacht haben.

T: Ich habe sie komplett durchgemacht.

I: Und in welchen Zeitabschnitten?

T: Ich meine, dass ich im Juni angefangen… ich muss selbst einmal kurz überlegen… im Juni habe ich angefangen und hab dann gemacht bis…ja… September, Oktober, sowas.

I: Ah, ja.

T: Also ich habe mir Zeit gelassen.

I: Und haben Sie immer die einzelnen Kapitel durchgeklickt?

T: Ja, genau.

I: Ah, ja, okay.

T:Durchgeklickt. Ich habe das glaub ich wochenweise eine Zeitlang gemacht. Dann war eine Pause mit Sommerferien.

I: Und wie haben Sie von der App überhaupt erfahren?

T: Über die Krankenkasse.

I: Ah ja, über die Techniker dann?

T: Genau.

I: Und was war Ihre Motivation die zu nutzen?

T: Eigentlich eher das man so unschöne Situationen oder Geschichten hört aus der Geburtshilfe auch…dass es vielleicht nicht so läuft wie man sich das als Patientin vorstellt. Und deshalb dachte ich, naja wenn ich da mitmache und mal die App runterlade und ausprobiere, hab ich vielleicht einen Vorteil auch dann.

I: Und haben Sie das Gefühl, dass sich das erfüllt hat, Ihre Erwartung?

T: Teils. Also im Vorfeld habe ich mir natürlich mehr Gedanken gemacht, auch durch die App und im… ja… während der Geburt fand ich‘s…würd ich auch sagen, dass ich ziemlich viel auch umgesetzt hab davon. So rückblickend hab ich, würd ich sagen…okay…es hat auch doch noch so ein paar Haken.

I: Okay. Und jetzt technisch hat es technisch funktioniert?

T: Ja, einwandfrei.

I: Und haben sie das mit dem Smartphone gemacht oder mit dem PC?

T: Mit dem Tablet hab ichs gemacht.

I: Okay, gut. Und können wir vielleicht auf die einzelnen Kapitel eingehen. Also welche sie vielleicht auch in Erinnerung haben, die jetzt besonders hilfreich waren oder die Sie besonders angesprochen haben. Ich kann die auch gerne nochmal aufzählen.

T: Also besonders hilfreich…. Fand ich … ich weiß grad nicht mehr was der Überbegriff war, aber da wo man selbst sich Gedanken gemacht hat über die Geburt, das fand ich total hilfreich.

I: Ich überlege gerade. Also…weil es gibt die allgemeinen Kommunikationskompetenzen, die abgefragt werden, dann die vier Seiten einer Nachricht.

T: Die habe ich schon gekannt.

I: Die kannten Sie, genau. Speaking up, close the loop.

T: Das war das mit den Rückfragen

T: genau. Ja, das fand ich gut, weil mich das ermutigt hat, auch als Patientin mich nicht gleich abfertigen zu lassen, wenn ich mal irgendwas nicht verstehe, sondern auch nachzufragen. Und das war dann tatsächlich bei der Geburt, dass ich auch das Gefühl hatte, ich frag relativ viel und krieg auch relativ viele Antworten.

I: Ah ja. Dann gibt’s noch Empathie und Perspektivwechsel.

T: Ja, da habe ich mich ein bisschen gefragt, warum ich das überhaupt… also als Patientin fand ich das jetzt nicht so hilfreich. Weil ich dachte, warum soll ich mich da jetzt hineinversetzen, in die Fachkräfte?

I: Ah, ja. Der Hintergrund, wenn ich das kurz sagen kann, ist, dass man es leichter erträgt, wenn jemand zum Beispiel nicht gleich kommt. Also dass man dann weiß, es ist nicht persönlich gemeint, und da rufen grad noch drei andere. Aber es ist dann auch mehr so für die Wochenbettstation als jetzt unter der Geburt selber. Oder wenn man das Gefühl hat, man wird abgefertigt, dass man weiß, gut, liegt jetzt nicht an mir. Aber bei einigen Frauen, hatten wir auch das Gefühl, die haben dann vielleicht zu viel Verständnis. Insofern ist es ganz gut, ihre Haltung hier zu sagen, das ist jetzt nicht mein Job.

T: Ja, genau.

I: Dann gibt es noch das …. Also das war, dass man überlegt, worum geht es jetzt gerade in der Situation.

T: Da fällt mir jetzt gerade gar nichts zu ein.

I: Das ist auch eigentlich eine Technik, die ist mehr für das Personal, wenn in etwas unruhigen Situationen, dass man sich dann nochmal genauer überlegt, worum geht’s hier gerade und was machen wir. Dann die Vorbereitung aufs Arztgespräch.

T: Ja, die fand ich gut. Also es war der 5-Punkte Plan…

I: Ja.

T: …5-Punkte Vorbereitung. Die habe ich tatsächlich sogar einmal gemacht. Ich habe mich von einer Hebamme begleiten lassen. Genau und da dann auch nochmal aufgeschrieben, was mir wichtig ist. Weil ich auch die Tendenz dazu habe, immer auszuweichen eher. Oder vielleicht unangenehme Sachen nicht gleich anzusprechen.

I: Und das war dann wirklich anders?

T: Ja, wenn ichs mir einfach vorgenommen hab. Ich hab dann auch beim (Partner das quasi gezeigt und war schon mal die erste Hürde dann auch geschafft. Wenn man das dann schon mal, ja, verschriftlicht hat. Dadurch dass man sich ja Gedanken macht, macht man sich ja auch nochmal vielleicht differenzierter bewusst, um was es geht und was ist eigentlich ein Thema zum Beispiel, was man anspricht.

I: Und dann war noch die Verhaltensplanung.

T: Da hab ich mich tatsächlich schwer getan. Weil es meine erste Geburt war und ich dachte, okay, was will ich denn. Also so meine Ziele oder so nennen fand ich dann eher schwierig.

I: Okay, gut. Ja und das letzte war dann nur nochmal Wiederholung. Die haben Sie dann auch gemacht.

TN: Ja

I:Und wenn, also es ist so, also es gibt eine Chance, dass die App oder Teile davon von der Techniker erstmal für ihre eigenen Versicherten angeboten wird und wir wissen aber, dass die auf jeden Fall noch verbessert werden muss. Wenn Sie, also wir würden jetzt, also ich würde auch gerne von Ihnen hören, was fänden Sie, könnte man noch besser oder anders machen. Oder was hat Ihnen auch einfach nicht gefallen oder fanden sie überflüssig?

T: Also ich fände noch hilfreich, wenn man mehr Sachen zum Üben hätte, wo man tatsächlich dann die einzelnen ja, gelernten Methoden anwendet. Also das war ja immer wieder mit drin bei…ich weiß gar nicht, ob bei allen Methoden, aber das war auf jeden Fall mit drin und das hätte ich mir noch mehr gewünscht. Und vielleicht auch die Methoden zu reduzieren oder speziell anzupassen, also welche sind jetzt vielleicht… welche braucht eher der Patient und welche braucht jetzt eher die Fachkraft. Da einfach anzupassen und an, ja lieber weniger zu machen und die dafür irgendwie sicherer zu machen, sich da gut fühlen.

I: Und also sie würden dann auch sagen, man könnte auch auf Methoden verzichten?

T: Ja, also grad die, die halt nicht so hilfreich oder die ganz weg waren aus meinem Gedächtnis, wie die ISBAR. Sowas dann lieber weglassen. Oder Empathiewechsel. Sich nur überlegen, wie man es vielleicht verpackt, dass es dann auch verständlich ist. Genau.

I: Und die Länge fanden Sie aber gut so?

T: Ja, ich fand‘s gut. Dass es sich auch gezogen hat, ein Stück weit. Also wenn, ich denk so, wenn man das einmal kurz durchmacht, dann verinnerlicht man das auch gar nicht so. Dass man das dann in so einer aufregenden Zeit dann auch anwenden kann.

I: Ah, ja, okay. Gut. Also ich bin dann eigentlich mit meinen Fragen so weit durch. Also Sie können gerne noch was anmerken oder erweitern oder ergänzen.

T: Was mir grad noch einfällt ist, bei Apps kann man ja auch oft eine zeitliche Funktion einstellen. Dass man vielleicht gar nicht alles auf einmal auch machen kann.

I: Okay, okay.

T: Dass man sagen kann, muss auch ein gewisser Zeitabstand dazwischen sein. Da waren ja auch immer so, ich weiß gar nicht, ob das jetzt mehr für Sie war oder für die App an sich, wo man so Ratingsskalen ausfüllen musste. Da dachte ich manchmal, oh was fülle ich denn jetzt aus, weil ich gar kein Vorsorgetermin zum Beispiel dazwischen hatte oder gar keinen Kontakt zum Fachpersonal hatte. Ja, oder mehr Abstand hätte, oder ja… dann wäre das hilfreicher für einen. Weil manchmal dachte ich, oh das könnte ungefähr so sein. Aber… ja.

I: Ja, verstehe. Gut. Ne, also dann, das war glaub ich sehr hilfreich für uns, ja. Dann vielen Dank und ich habe nur noch die Bitte, ich bräuchte von Ihnen noch die Quittung, dass Sie die Aufwandsentschädigung für die Rückerstattung bekommen haben.

T: Ja. Ich guck mal nach.

I: Ich weiß nicht, ich hab das gestern über mein Konto gemacht, ich weiß nicht, wie schnell das bei Ihnen aufpoppt

T: Okay, ich guck mal nach.

I: Ja, das reicht auch als Scan dann wieder. Ja, dann vielen Dank! Dann einen schönen Tag.

T: Ebenso!