**Transkript TN 09**

I: 5 Minuten sind jetzt auch wirklich kein Problem. Ja, Ja. Äh, ja. Sehr schön. Ja, hallo.

T: Etwas dunkel aber ja egal, ja.

I: Gut, ja. Ok! Also, ich kann so Ihren, also Ihre Konturen kann ich erkennen. Ja, gut. \*lacht\*

T: \*unverständlich\*

I: Jetzt ist gut. Jetzt ist besser.

T: Genau. Ok!

I: Ja! Also, bevor wir anfangen… Also, ich spreche Sie dann jetzt auch nicht mit Namen an. Das wird auf diesem Gerät aufgenommen… Das ist also ein, also das ist isoliert, also das ist kein Endgerät. Also, damit ist es sozusagen noch Datenschutz sicherer. Ja? Ja.

T: Ok, sehr gut! Ja!

I: Ja! Und, also Sie… Es geht jetzt eigentlich auch nicht um besonders sensible Informationen, ja? Aber es ist natürlich trotzdem ein persönliches Gespräch. Ja, also danke, dass es zustande kommt und Ihr Baby ist jetzt vom Vater versorgt oder anderweitig?

T: Ja, genau!

I: Ok, gut! \*lacht\*

T: Ich hoffe, dass Sie noch einschläft, aber mal sehen.

I: Ok, ja. Also wir können auch sonst kurz, oder das funktioniert auch schon eigentlich alles ganz gut. Ja, dann… Ja! Ich wollte Ihnen gerne am Anfang nochmal kurz was zu der Studie erzählen. Also, wir sind jetzt im vierten Jahr. Also, das ist ein Forschungsprojekt aber schon noch mit dem Ziel, möglicherweise Ergebnisse dann in die Anwendung zu überführen, also in die Krankenversorgung und das Hauptziel ist durch verbesserte Kommunikation in der Geburtshilfe vermeidbare unerwünschte Ereignisse zu reduzieren. Also, das ist von mal ganz schweren Schädigungen, die zum Glück in Deutschland sehr selten sind, also bis einfach zu Belastungen, Traumen, aber auch, also jetzt bei der medizinischen, von der medizinischen Seite unnötige Schmerzen – Blutungen und so weiter. Aber es geht eben auch darum, eine, ich sage mal, reflektiertere und selbstbewusstere Kommunikation, sowohl beim Personal als auch bei den Konsumentinnen, also den aktiv Gebärenden und den Partnern zu unterstützen. Und das Ganze hat drei Teile: Im ersten Teil haben wir Personal geschult an den Universitätskliniken Ulm und Frankfurt am Main. Also, bei den Geburtshilfen immer interprofessionell in den Teams. Im zweiten Teil haben wir werdende Mütter geschult in Gruppen, aber online, auch wegen COVID, das da gerade angefangen hatte. Teilweise aber auch mit den werdenden Vätern. Und der letzte Teil ist praktisch der Versuch, also diese Schulungsinhalte auch in eine App zu packen und die ja dann den Vorteil hat, dass man es zeitautonom machen kann, aber eben den Nachteil, dass man die App für sich alleine macht. Und, also es gibt, also wir wissen, seitdem die App zur Probe praktisch auf dem Markt ist, dass sie auf jeden Fall noch verbessert und verändert werden muss und unter anderem dazu werden jetzt auch diese Interviews geführt. Und, ähm, meine erste Frage ist sonst immer: „Sind Sie schon Mutter?“ – die ist in diesem Fall beantwortet. \*lacht\* Ja…. Und, die zweite Frage: Wie weit sind Sie mit der App gekommen – ist auch schon beantwortet – nicht sehr weit. Ja?

T: Ja…

I: Und das ist auch sehr gut, weil es wenig Sinn macht, dass wir jetzt nur Interviews mit Frauen führen, die die durchgemacht haben, keine Probleme hatten und sie auch sonst eigentlich ganz gut fanden. \*Baby weint im Hintergrund\* Möchten Sie kurz sich kümmern? \*lacht\* Oder?

T: Ähm… Es geht nur um das Schlafen. Sie schläft nicht ein. Also, ja. \*lacht\*

I: Ok! Gut, ok! Dann, ja. Dann versuchen, können wir das gleich auch zügig so weit machen oder Sie schläft jetzt… Wie haben Sie denn von der App erfahren?

T: Ich glaube über die Techniker Krankenkasse. Ich glaube das war eine Kooperation und darüber wurde das alles angestoßen, dass ich mich da angemeldet habe.

I: Ah, ja. Ah, ok. Ja. Also, die Techniker Krankenkasse ist Kooperationspartner in dem Forschungsprojekt.

T: Ahh!

I: Und die haben dann auch sehr viel, also Öffentlichkeitsarbeit dafür gemacht. Ja. Und… Ja?

T: Ja, ich habe dann auch diese TK Baby App genutzt und ich glaube darüber wurde mir dann auch gesagt, dass es da diese Apps gibt, die ich nutzen könnte. Genau.

I: Ah, ja. Ja. Ja. Was war denn dann Ihre Motivation? Also, die mindestens anzufangen.

T: Ja, genau. Also ich dachte, dass es schon sehr wichtig ist, gerade im medizinischen Bereich, zu sagen, zu fragen was man will. Also, ich habe das jetzt schon in der Vergangenheit auch erlebt. Ich hatte auch eine Diabose \*Name unklar\* 2016 mit Rheuma, wo ich schon gemerkt habe, ok, wenn man da nur liegt und nicht wirklich selbst für sich der beste Anwalt ist, dann kann auch manches in der Kommunikation, im Informationsfluss schief gehen. Und ich dachte mir gerade wäre die Geburt so eine unbekannte Situation wo man eigentlich auch ein anderer Mensch vielleicht ist, braucht man glaube ich nochmal Hilfe um das irgendwie besser zu steuern in der Kommunikation, was man eigentlich will und was nicht. Im Vorfeld habe ich zum Beispiel mir vorgenommen auf gar keinen Fall eine PDA zu wollen…

I: Mhm.

T: …und habe auch meinem Mann gesagt, er soll das dann kommunizieren, wenn es dann so weit wäre und ich dann doch sage „Ja, ich wills“, weil die Schmerzen so groß sind und für genau solche Situationen habe ich mir gedacht ist ein Training gar nicht schlecht.

I: Ja! Und trotzdem haben Sie das nicht zu Ende gemacht? \*lacht\*

T: Ja, genau. \*lacht\* Also, ich habe damit angefangen, also ich meine, ich habe diesen Link bekommen und habe das dann im Browser gehabt, also es war gar nicht eine App auf meinem Handy, sondern das war, hat sich im Chrome Browser dann geöffnet.

I: Ja!

T: Und dann habe ich damit angefangen und dann war das halt so eine Frageliste, also wie so ein Fragebogen und dann war das noch viel zu allgemein. Dann habe ich damit angefangen und dann wurde ich glaube ich irgendwie auch abgelenkt und so weiter und dann bin ich nie wieder diesen Weg zurück gegangen, mich sozusagen nochmal richtig einzuloggen, mich nochmal durchzuklicken und so weiter. Also, das war wirklich nur so der erste Fragebogen und da habe ich schon gesehen, ok, das ist mir zu allgemein. Also, ich komme auch aus einem Berufsumfeld wo man sehr viele Schulungen macht, gerade auch zu Kommunikation…

I: Mhm.

T: …Führung von Mitarbeitern und so und da habe ich mir gedacht „Hmm… Also eigentlich, die Fragen die da jetzt kommen, die habe ich schon zehn Mal für mich beantwortet und weiß eigentlich wie ich in solchen Situationen kommuniziere mit meinen Mitarbeitern et cetera – das brauche ich jetzt nicht nochmal“. Also ich brauche ganz konkret für die Situation Geburt eigentlich was, aber wahrscheinlich bin ich gar nicht so weit dann voran gekommen…

I: Ja!

T: … einfach und ja im Nachhinein habe ich es dann auch bereut, aber im Grunde genommen hat man die Zeit auch nicht. Also, man hat dann… Die TK App hatte ich und die Eltern, irgendwie, Info und die E-Mails dann, ja, von allen möglichen, ja, Woche 27 - die und die Informationen, also: „Ihr Baby ist so und so weit im Bauch“, „Bei Ihnen tut sich das und das“ und das alles immer zu lesen, das habe ich gar nicht geschafft und deswegen war es irgendwie so ein Overflow von allen Seiten mit Baby Informationen, mit Geburtsinformationen und so, sodass ich diese App leider dann nicht mehr genutzt habe, weil ich so viele andere Sachen auch hatte, die mich überflutet haben.

I: Ok! Aber es war jetzt kein technisches Problem?

T: Ne, also ich meine, ich habe gar keinen Login gebraucht – nur diesen Link – aber ich habe das nicht nochmal gemacht, also wie gesagt, also das habe ich, wo die E-Mail kam, habe ich das gleich genutzt. Dann war es relativ allgemein gehalten, dann wurde ich auch irgendwie abgelenkt und dann habe ich es tatsächlich nicht weiterverfolgt, aber ich hatte tatsächlich keine richtige App auf dem Handy.

I: Ok!

T: Genau! Ich habe nochmal geschaut jetzt im Vorfeld, habe mir gedacht: „Wie hast Du das eigentlich damals genutzt?“ und ich hatte gar keine App dazu, sondern nur diesen Link per E-Mail bekommen und der führt jetzt auch woanders hin meines Erachtens. Da müsste ich mich jetzt mit diesem Link – ich habe es auch nochmal ausprobiert im Vorfeld – mich jetzt nochmal neu registrieren…

I: Ja. Ja.

T: … et cetera. Das habe ich jetzt aber nicht nochmal gemacht, aber in dem Zeitpunkt wo ich es, wo ich diesen Link bekommen habe, hat es auch funktioniert und konnte ich diesen ersten Fragebogen auch durchklicken.

I: Ah, ok. Gut! Also, dieser erste Fragebogen der ist im Prinzip dem geschuldet, dass es ein Forschungsprojekt ist, ja? Auch wenn die jetzt eigentlich nicht wirklich ausgewertet werden und dann kommen eigentlich erst die einzelnen Kapitel. Ja?

T: Mhm.

I: Und da wäre, also da sind eigentlich ganz genau auch die Sachen bei für die Sie sich interessiert haben, ja? Also das, also Vier Seiten einer Nachricht – das kennen Sie wahrscheinlich – also, wie man, ja wie man sich missverstehen kann, ja?

T: Mhm.

I: Aber es gibt auch so ganz, also es gibt dann auch so ganz praktische Beispiele. Also, einmal „Speaking-Up“, also was heißt, wenn jetzt irgendetwas gemacht werden soll, also, was Sie in dem Moment, was Sie nicht möchten, dass Sie dann auch ganz klar sagen: „Nein! Halt! Will ich nicht!“, ja? Und es wird auch immer so vermittelt. Sie haben das Recht, ja? Also, es ist… Und dann das nächste ist noch „Close The Loop“. Also, das ist der Punkt, wenn man jetzt etwas nicht ganz richtig verstanden hat, dass man dann auch nachfragen soll, ja? Und dazu gibt es dann auch ganz praktische Beispiele und das geht da noch so, also es gibt noch so zwei, drei praktisch immer Theorien die dann auch mit Beispielen unterlegt sind, ja. Gut, aber jetzt haben Sie Ihr Kind auch so bekommen und das ist eben einfach manchmal so, ja, dass man auch Sachen anfängt und die nicht zu Ende macht, ja.

T: Also vielleicht, ich weiß nicht – das müssen Sie beurteilen – war es dann auch ein technisches Problem, dass ich nicht die App hatte, sondern über den Browser zu geklickt habe.

I: Ja.

T: Das weiß ich nicht, ob das jetzt ein technisches Problem war, weil ich habe schon, ich erinnere mich, dass ich im Menü gesucht habe, vielleicht auch direkt weiter zu springen, aber vielleicht hatte ich die Möglichkeit nicht, weil \*unverständlich\*…

I: Das kann sein, ja.

T: …dass ich das alles durchklicke. Weil sonst hätte ich nochmal nach etwas konkreterem gesucht gehabt, habe es aber auch an der Stelle nicht gefunden.

I: Ok!

T: Und, ähm, genau.

I: Ja. Also das heißt Sie haben auch kein Pseudonym eingegeben?

\*Längere Pause\*

T: Nein… Ich glaube nicht.

I: Genau und das ist dann der und damit, nur damit, können Sie dann immer wieder rein, ja?

T: Ok.

I: Und weiter machen, ja.

T: Vielleicht war es doch irgendetwas wo ich, oder wo es technisch nicht funktioniert hat…

I: Ja… Ich meine… Wissen Sie noch ungefähr wann das war, dass Sie die genutzt haben?

\*Pause\*

T: Ich kann mal gucken. Ich hatte ja die E-Mail von Ihnen bekommen und da habe ich es auch ziemlich direkt genutzt.

I: Oh! Also…

\*Stille\*

T: Hm… Im August. Ende August habe ich diesen \*unverständlich\* bekommen.

I: Ah, ok!

T: Da habe ich das auch genutzt.

I: Ah ja, ok. Es kann sein, dass es danach nochmal technisch verbessert wurde. Also, ich bin jetzt nicht so direkt für die technischen Sachen zuständig - also das machen die Bremer - aber ich meine, dass das Problem mehrmals geschildert wurde, ja? Also, dass das dann irgendwie so eine Hürde war, die man zwar technisch hätte überwinden können, die aber nochmal zusätzlichen Aufwand bedeutet und das ist dann eben nicht, ja das ist das eben nicht so niedrigschwellig. Ah ja, ok. Ja.

T: Ja.

I: Ja. Ne… Gut, ok. Also dann brauchen wir jetzt auch nicht über die einzelnen Kapitel zu sprechen, also Sie haben ja jetzt schon gesagt, dass Sie auch andere Apps nutzen, also auch in der Zeit genutzt haben. Also, wenn ich Sie jetzt richtig verstanden, also es geht auch immer um Verbesserungsvorschläge. Das wäre dann ja in Ihrem Fall, dass man das einfach leichter, also dass das leichter handhabbar ist oder dass der Zugang leichter ist.

T: Ja. Und dass man auf jeden Fall vielleicht dann auch frei navigieren kann zu den Themenfelder die einen dann am meisten interessieren. Also, genau. Ja, ja.

I: Ja.

T: Weil, also, das hätte ich mir dann direkt gewünscht, dass ich mir gleich suchen kann, keine Ahnung… Eingriffe und wie kommuniziert man ein klares „Nein“ oder ein klares „Was will ich“ und so, dass man da direkt hin navigieren kann. Das wäre glaube ich ganz gut.

I: Ja. Ja, das ist gut. Weil das ist im Prinzip einer der zentralen Schulungsinhalte, ja? Also jetzt gerade, also in der Geburtssituation, wo man dann ja jetzt auch nicht ganz so viel Energie hat für das Gespräch das man sich dann ja, also für das Gespräch, also was auch, … \*lacht\* Es ist ja kein, vielleicht kein richtiges Gespräch. Also, für die Ansagen, ja? Dass man sich genau da vorher überlegt, also auch das durchspielt, dass das einfach dann gesagt werden muss und dass das wichtig ist, ja? Und da gibt es dann auch die praktischen Beispiele dazu, also das hat auch bei der, bei der Schulung, also beim Personal und auch bei den werdenden Müttern auch immer einen großen, also auch immer einen sehr großen Raum eingenommen. Ja.

T: Ok. Ja, ja, ja. Es ist auf jeden Fall ein super Projekt.

I: Oh, gut!

T: Sonst hätte ich gar nicht erst darauf aufmerksam geworden…

I: Ja.

T: …und das irgendwie eigentlich auch gemacht.

I: Ja.

T: Aber… Genau. Dann war das tatsächlich irgendwie die erste Hürde die ich schon nicht mehr genommen habe.

I: Ja! Ja, aber, ja. Gut, ne also ich wäre dann von mir aus fertig, ja? Weil einfach die wichtigsten Sachen sind jetzt dabei, ja? Sie können gerne noch etwas ergänzen, oder, aber… Sonst…

T: Ja, also, tatsächlich – Ich finde es super wichtig. Also, grundsätzlich wenn Sie das weiter prüfen und die Techniker das dann auch unterstützt, weil dann werde ich das auch meinen Freundinnen und Freunden sagen, dass Sie das machen sollen.

I: Ja?

T: Weil das glaube ich wichtig ist und bei mir lief es dann am Ende auch nicht so wie gewünscht, also da ist dann glaube ich auch immer noch viel Raum für Verbesserungen der Kommunikation dann auch so, bei den Frauen und Männern als auch dann eben bei dem Personal. Ich wurde jetzt auch im Nachhinein gefragt von meiner Geburtsklinik, was die besser hätten machen können.

I: Oh!

T: Das werde ich dann auch denen beantworten. Aber im Grunde genommen ist Kommunikation da sehr wichtig, wie gesagt – ich sehe es ja auch beruflich, dass das dann einfach, dass ich das dann noch unterstützen kann was Sie machen.

I: Ja…

T: Sorry, dass ich nicht weiter \*unverständlich\*

I: Ja! Das ist ok. Aber das spricht doch schonmal sehr für die Klinik. Also…

T: Mhm. Ja. Genau. Genau. Ja, auf jeden Fall.

I: Ja. Also ich glaube es tut sich eine ganze Menge in der Geburtshilfe, weil da auch gerade jetzt so bei dem jüngeren Personal oder die Rolle der Hebammen wird gestärkt und die Hebammen sind, sind von Ihrem Selbstverständnis eher die Advokatinnen der Mütter, ja? Was natürlich auch ein strukturelles Konfliktpotenzial beinhaltet an dem dann auch interprofessionell gearbeitet werden muss. Also, es ist sehr spannend, die Situation in der sozusagen drei Parteien, ja… zusammenkommen, ja?

T: Ja, das stimmt. Ja. Auch das habe ich erlebt übrigens, also vielleicht ist das noch von Interesse.

I: Ja! Gerne! Ja.

T: Meine Geburt wurde eingeleitet und dann kam die Hebamme am dritten Tag und meinte „Ja, wir machen dann heute einfach weiter mit den Hormonen“ und dann kam kurz darauf der Arzt und meinte er würde den Kaiserschnitt bevorzugen.

I: \*lacht\* Klasse! Das ist… Ja…

T: Und dieses… Und auch… Also, das war so ein großer Unterschied zwischen wir machen jetzt einfach weiter und wir kriegen noch eine natürliche Geburt hin zu wir machen jetzt einen Kaiserschnitt.

I: Klasse! Ja…

T: Das war katastrophal!

I: Ja, ja. Das, also das ist genau das, wie es nicht sein sollte. Ja. Und wie ging es dann weiter?

T: Es war ein Kaiserschnitt letzten Endes.

I: Ja…

T: Also das Baby ist von dem Becken abgewichen, auf die Beckenschaufel…

I: Ja…

T: …und dann habe ich auch gesagt, dass nutzt ja nichts mit Hormonen drauf zu donnern, wenn das Baby nicht in der richtigen Position mehr ist.

I: Also, da hatte im Prinzip der Arzt schon recht, eigentlich, ja?

T: Ja, also im Nachhinein glaube ich schon.

I: Aber…

T: Also ich kann es nicht so beurteilen. Ein bisschen halt Traurigkeit, wenn ich gefragt werde bleibt dabei, aber ja… Er hat nochmal geschrieben, also sie haben nochmal die Kommunikation aufgenommen, weil ich eben nachgefragt habe: „War es jetzt wirklich medizinisch notwendig?“ und so. Dann hat er nochmal Begründungen nachgeliefert per E-Mail, hat auch angeboten ich kann nochmal vorbeikommen.

I: Ah, ja. Gut!

T: Dass er mit mir persönlich spricht. Also, das lief dann eigentlich schon sehr gut und das gibt mir auch das Vertrauen, dass alles richtig war bei der Entscheidung, dass wir einen Kaiserschnitt dann letzten Endes machen.

I: Ja, ja. Ja! Ja, also es ist... Ich habe auch also irgendwie noch Daten ausgewertet, wo… Also, auch Frauen mit problematischen Geburten, also noch zwei Jahre danach gefragt wurden und das ist einfach der zentrale, also die Situation in dem Moment ist einfach so wichtig. Also, jedes Wort zählt und es scheint manchmal so, dass jetzt auf der professionellen Seite… Also, es mag auch einen Unterschied zwischen den Berufsgruppen geben, ja? Aber das einfach nicht immer klar ist, dass also jedes Wort oder jeder Gesichtsausdruck, ja? Was das für eine Bedeutung hat. Ja?

T: Ja…

I: Also, für die andere Seite, ja, und das hat eigentlich auch nicht viel damit zu tun, dass die unter Zeitdruck sind, sondern das ist in dem Moment, also es dauert ja nicht länger, ja? Oder es hätte jetzt auch nicht länger gedauert, wenn die Hebamme und der Arzt in dem Fall vorher einfach mal kurz vorher selber miteinander gesprochen hätten…

T: Ja.

I: Und sich abgestimmt hätten. Ja? Ja und das sind einfach so Sachen, die kann man auch in einem stressigen Alltag, kann man die verändern, wenn man, also wenn man sich einfach damit beschäftigt und dass die Klinik im Nachhinein gefragt hat, spricht sehr dafür, dass sich da etwas positiv ändert.

T: Genau! Das auf jeden Fall! Das finde ich auch!

I: Ja.

T: Gut! Dann darf ich jetzt \*unverständlich\* dass Sie auch Ihren Beitrag leisten.

I: Ja! Ja!

T: \*unverständlich\* überzeugt.

I: Ja!

T: Und ja, vielen Dank für Ihre Zeit.

I: Ja.

T: Dass Sie das auch mitnehmen und ja dann viel Erfolg Ihnen weiterhin!

I: Danke! Und ich glaube, also ich bin, also ich glaube, dass ich von Ihnen noch nicht die Einverständniserklärung zurückbekommen habe – kann das sein?

T: Oh! Oh, ja. Das kann sein.

I: Ja? Gut! Ich bin… Ja?

T: Das ist ja… ähm…

\*Es folgt ein Gespräch über die Einverständniserklärung\*

I: Super! Ganz vielen Dank, ja und dann gutes Aufwachsen!

T: Ja, ok. Tschüss!  
I: Ja, tschüss!