**Transkript – TN 11 TB App**

I: Dann nehme ich auf! Also das ist noch so ein uraltes isoliertes Gerät, also das ist jetzt an keinem anderen Endgerät dran und ich spreche Sie jetzt auch nicht mit Namen an und wenn Sie jetzt irgendetwas erzählen was damit zu tun hat wo Sie wohnen oder Ihr Beruf oder so, dann wird das von den Studierenden die das Interview abschreiben auch nicht mit abgetippt.

T: Ok, ja!

I: Und wenn Ihnen im Nachhinein irgendwas auffällt was Sie lieber nicht ausgewertet haben möchten, dann können Sie das auch sagen. Ja!

T: Ok.

I: Also erstmal vielen Dank und nochmal so ein bisschen zum Hintergrund: Also das ist ein Forschungsprojekt, wir sind jetzt im vierten und letzten Jahr, und das Ziel war, diese sogenannten vermeidbaren und unerwünschten Ereignisse zu reduzieren indem Schulungen durchgeführt werden und die Schulungen die das Personal in Gruppen gemacht hat waren, kann man so sagen, im Schnitt erfolgreich, also jedenfalls wurde es so bewertet und auch bei den Krankenhausdaten kann man tatsächlich sehen, dass es da also auch medizinische, positive Veränderungen gibt, wenn auch in einem kleinen Rahmen und bei den werdenden Müttern und den Vätern die teilgenommen haben, obwohl es eine Online Schulung war, gibt es auch, also natürlich nicht für alle, aber im Wesentlichen eine Zufriedenheit. Und die App ist praktisch das, ja ich will nicht sagen Experiment, aber das ist der Versuch ob man das eben auch zeitungebunden, individuell anbieten kann. Das ist der Vorteil der App – man kann es jederzeit machen, aber der Nachteil ist eben das jetzt die Gruppendynamik wegfällt, ja. Und bei der App gibt es eine, ich sagen mal, es gibt eine gewisse Chance, dass die in den Regelbetrieb übernommen, also ein Angebot übernommen werden könnte, aber wir wollen natürlich wissen ob Sie in der Art in der wir sie jetzt gemacht haben, also praktisch all die Kapitel, die auch mündlich unterrichtet wurden, die da drin zu haben, ob das überhaupt funktioniert. Und deswegen so meine erste Frage… Also erstmal, ich weiß nicht ob Sie schon Mutter sind?

T: Nein, noch schwanger.

I: Ok, ok, gut.

T: Ich bin schwanger mit dem ersten Kind.

I: OK, äh ja, also weil die anderen, also wir haben, aus Datenschutzgründen weiß ich nicht, da habe ich wirklich nur Ihre Adresse und das andere, ob Sie die App, wie lange Sie die gemacht haben? Ja…

T: Also, was meinen Sie mit wie lange?

I: Also die hat ja 10 Kapitel – wie weit Sie gekommen sind.

T: Also, ich habe alle 10 Kapitel gemacht.

I: Wow!

T: Aber ich hab’s tatsächlich, also in einem Rutsch gemacht.

I: Ok! Gut, sehr gut!

T: Ja…

I: Ok gut, ok, ok. Dann fange ich jetzt, also ich habe so ein paar Stichpunkte, aber im Wesentlichen, dass Sie auch viel erzählen. Wie haben Sie denn von der App erfahren?

T: Über die TK Baby App, also das wurde das irgendwann quasi angezeigt, dass man das machen kann und dann habe ich gedacht, also ich finde es ist am sichersten, glaube ich vom Themenbereich halt auch was, gerade wenn man sich dann so mit der Geburt beschäftigt, was da so passiert, das ist glaube ich einfach, also das ist glaube ich ganz gut wenn man da vielleicht nochmal irgendwie, sich darüber Gedanken macht, ähm ja, wie man kommuniziert oder was man vielleicht auch vermeiden kann oder wie man es besser machen kann, halt einfach genau…

I: Ja! Und haben Sie das Gefühl, Ihre Erwartungen wurden erfüllt?

T: Also, ähm, von der App her, also ich fand es waren, also es sind natürlich viele Methoden drin, oder viele unterschiedliche so aus der Wissenschaft hergeleitete Methoden, ähm…. Ich habe während ich die App gemacht habe, gemerkt, dass ich viel eigentlich schon mache, also, von daher, also das…

I: Ja!

TN: Das wir das eh schon umsetzen, von daher, ähm, genau, also ich weiß jetzt nicht ob ich jetzt quasi extra gelernt habe, aber es war trotzdem schön, zu sehen, dass man vielleicht dann schon das meiste schon, ja doch schon richtig macht und das ist dann doch eben schon auch ist wie es in der Wissenschaft formuliert wurde.

I: Ja, ok! Ja, ähm, und wie lange hat das gedauert?

T: Die App?

I: Ja.

T: Also diese zehn Lektionen?

I: Ja!

T: Ähm, es ging relativ schnell, also ich glaube… halbe, dreiviertel Stunde vielleicht.

I: Ui! Ah ok, ja…

T: Also tatsächlich, also ja, also war jetzt vielleicht auch was ich mir für das Gespräch…, also es sind ja eigentlich immer relativ kurze Übungslektionen nur, was auf der einen Seite wahrscheinlich ganz gut ist, weil man halt einfach, ja halt, also jetzt nicht zu einem Ding irgendwie fünf Sachen ausfüllen muss, aber man halt auch nicht so viel zum Üben. Man halt dann eben nur dieses eine Beispiel, also zum Beispiel, und kann dann

I: Ok, ja.

T: also dann ist die Lektion schon wieder abgeschlossen.

I: Ok…

T: Also das ging relativ schnell, also ich, ja…

I: Ok. Also wenn jetzt, also es ging ja um Verbesserungsvorschläge, dann finden Sie persönlich, Sie würden gerne mehr üben oder mehr praktische Beispiele haben?

T: Ja, genau. Also, es ist halt immer, glaube ich, die Frage, wie weit man jetzt, also ob man jetzt für die Geburt nochmal ein Beispiel findet…

I: Ja!

T: Aber vielleicht hat man irgendwie was wo man sagen kann, man hat ein Beispiel aus dem Alltag, gefolgt von einem Beispiel jetzt vielleicht konkret für den Kreissaal. Das man so vielleicht ein bisschen, ja…

I: Ahhh, ja! Ok, gut. Und wie fanden Sie das ganze jetzt so technisch? Die Nutzbarkeit?

T: Also ich fand’s technisch eigentlich, also man ist ja ganz gut durchgeleitet worden. Also da hatte ich eigentlich gar keine Probleme. Oder irgendwie…

I: Ja, ok! Das lag wahrscheinlich auch daran, dass Sie das am Stück gemacht haben. Weil, wir hatten dann, also es gab öfter das Problem mit dem wieder reinkommen, das hat sich dann bei Ihnen, also, ja auch nicht gestellt.

T: Genau, also was ich vielleicht sagen kann ist, dass mein Mann hatte sich jetzt auch angemeldet und hatte versucht das zu machen.

I: Ah ja!

T: Und er hat da wahrscheinlich genau das Problem gehabt, weil, er ist nämlich zumindest über dasselbe Tablet nicht reingekommen. Also er konnte sich einen Account anlegen und als er das dann starten wollte, wurde immer gesagt: „Sie haben schon alle Lektionen abgeschlossen“.

I: Ah, ja… Wissen Sie noch den Zeitraum ungefähr, wann Sie die App genutzt haben und Ihr Mann das versucht hat?

T: Also mein Mann hat’s jetzt am Wochenende versucht.

I: Ok…

T: Und ich hab’s glaube ich vor zwei Wochen oder so, also relativ…

I: Ok!

T: Also wir haben dann auch, also er hat jetzt auch die Cookies gelöscht zum Beispiel, also machmal, dass es vielleicht an sowas liegt, aber daran lag’s jetzt auch nicht.

I: Ja… das ist ärgerlich. Ja, als wir noch die Kolleginnen an den Kliniken hatten, da haben die oft auch da direkt die Rückmeldung dann bekommen und konnten die dann auch an den technischen Provider geben. Ja, das ist gut zu wissen, ja, weil das, also diesen Kampf haben wir einfach immer wieder gehabt. Und das ist natürlich, ja, einfach sehr ärgerlich.

T: Das ist vielleicht auch so ne Frage, also Sie wissen jetzt nicht ob das jetzt an unserer IP Adresse liegt oder am Tablet oder ob man das vielleicht über einen anderen Computer, ob das da vielleicht funktionieren könnte. Also haben wir jetzt noch nicht ausprobiert, aber zumindest über dasselbe Endgerät, dann hat’s quasi nicht geklappt.

I: Ok. Ne, das kann ich Ihnen jetzt nicht sagen ja, also, ich meine, dass die Probleme in der Regel von der Firma behoben werden mussten, die auch die ganze Maintenance machen.

T: Mhm.

I: Ja. Weil, also es geht natürlich auch darum, dass es Anwenderinnen-praktisch ist, nicht dass man da drei Versuche starten muss – das nimmt dann auch so ein bisschen den Spaß.

T: Ja! Ich meine, ich kann Ihn vielleicht nochmal fragen, ob er das vielleicht nochmal über den Computer versucht, ob’s vielleicht quasi, also ob’s wirklich am Tablet liegt. Meistens, sind solche Sachen ja, dass man die Cookies löscht, also den Verlauf löscht, dass das dann halt eigentlich sich damit erledigt hat, aber…

I: Aber hat sich nicht erledigt…ok. Gut… und dann würde ich gerne so, also das sind ja insgesamt neun verschieden Kapitel, also neun verschieden Themen, von, also Sie haben jetzt gesagt, dass Sie jetzt einige davon schon kannten und im Prinzip auch angewendet haben, fanden Sie die jetzt trotzdem ok oder zu viel oder hätten sich andere gewünscht?

T: Also was ich jetzt nicht kannte, war jetzt tatsächlich den Namen von der Methode, oder irgendwie so…

I: Ok.

T: Sondern einfach halt, auch dass ich halt mein Durchgehen gemerkt habe, dass ich es in der Praxis einfach anwende, ohne dass ich das jetzt unter dem Namen kannte.

I: Ah intuitiv also, ah ja…

T: Ja, genau! Also sonst fand ich es vom, also dass es quasi zehn Lektionen sind oder neun, fand ich eigentlich vom Umfang her ganz gut. Ich finde auch dass, das eigentlich gefühlt ziemlich glaube ich relativ viel abdeckt. Also, ich wüsste jetzt genau, also dass man quasi von den Themen her, hätte ich jetzt das Gefühl, dass das inhaltlich, also ich finde jetzt auch zehn und jetzt neun ist glaube ich ne ganz gute Menge. Also wenn das jetzt 15 wären, vielleicht wäre das zu viel und bei fünf, ist dann vielleicht irgendwie schnell durch aber ich glaube zehn war glaube ich ganz gut.

I: Ah ja, ok gut. Ok, ok. Gut und glauben Sie jetzt, dass Sie davon profitieren?

T: Also ich glaube das ist, also dadurch, dass wir oder dass ich jetzt schon vieles gemacht hab, ist es glaube ich gut, sich das einfach sich nochmal auch ins Bewusstsein zu rufen und ich glaube das hilft auf jeden Fall, also dass man einfach wenn man auch im Kreissaal ist oder irgendwie kommuniziert, dass das auf jeden Fall hilfreich ist, sich ja einfach auch durch die App sich da irgendwie Gedanken drüber gemacht zu haben, was da vielleicht dahinter steckt oder wie man das vielleicht eben anders machen kann oder wie man’s dann vielleicht dahinter steckt oder wie man es eben anders machen kann oder wie man es dann tatsächlich irgendwie auch schon richtig macht oder so oder genau. Also ich glaube schon, dass das hilfreich ist. Aber ich finde auch das Thema an sich ist auch auf jeden Fall hilfreich oder sich damit zu beschäftigen, weil, das ist ja genau das irgendwie. Man selber ist ein Mensch in dem Kreissaal und die anderen sind auch Menschen.

I: Ja…

T: Also es hilft einem in der Situation, aber im Alltag eben auch.

I: Sie meinen jetzt auch gerade den Bereich Empathie und Perspektivenwechsel oder?

T: Ja, oder genau, oder dass man dann generell auch, ja, also dass man eben sagt, dass irgendwie die Hebammen, die sind wahrscheinlich nicht für einen alleine zuständig, sondern dass man als Patient, also ja, das auch im Hinterkopf hat, dass die schon einem auch helfen wollen, aber vielleicht auch nicht immer die Zeit dafür haben. Dass das anfängt, dass irgendwie alle Seiten zufrieden sind und man jetzt nicht alle zwei Minuten auf der Matte steht.

I: Ja, ja… und haben Sie – also Sie gehen ja jetzt wahrscheinlich oft zu Vorsorgeuntersuchungen – haben Sie da immer das Gefühl, dass Sie so beraten werden, oder Ihre Fragen so beantwortet werden, wie Sie das gerne hätten?

T: Ja, also ich denke, dass, also dadurch das sowas zum Beispiel, was wir ja auch in der App haben, also vorher irgendwie eine Liste schreiben oder sich halt vorher Gedanken machen, was sind meine Fragen und, dadurch genau… dass ich das halt auch mache und auch im Gespräch versuche nachzufragen, habe ich schon immer das Gefühl, das ist eigentlich relativ gut. Also dass ich die Informationen die ich brauche, dass ich die bekomme.

I: Und das haben Sie auch vorher schon gemacht? Vor der App…

T: Ja!

I: Gut.

T: Also das ist tatsächlich, gerade sowas wie, also machen wir uns immer irgendwie davor, ich wei nicht, also wenn der Termin mittags ist, irgendwie Abends oder vorher halt überlegen, ok was sind die Fragen, was sind Dinge die wir geklärt haben wollen, dass man das einfach auch so einen Zettel hat und irgendwie nichts vergisst.

I: Ja. Ok, ja… Das ist fast vorbildlich. \*lacht\*

T: \*lacht\* Ja, also ich glaube, das weiß ich jetzt nicht wann wir das angefangen haben…

I: Ja.

T: Also jetzt auch unabhängig von der Geburt. Es gab ja auch diese eine Lektion mit dem Telefon, dass man irgendwie sich überlegt, welche Informationen kriegt der oder braucht der Arzt oder

I: Ja!

T: Also sowas sind schon Sachen die ich mir vorher auch überlegt habe, dass man irgendwie, das was man quasi transportieren will, also die Information, dass das der andere kriegt, dass das nicht zu viel oder zu wenig ist und ja…

I: Ah ja. Genau, ja… Ja jetzt ähm, nochmal ähm, nutzen Sie noch andere Apps regelmäßig? Also insbesondere Gesundheits-Apps, also jetzt nicht die Bahn App oder…

T: Also ich nutze im Moment halt diese TK Baby Dienst App, genau… aber sonst eigentlich jetzt keine zum Zeitpunkt oder so.

I: Achso, ja. Sie haben auch nicht das Bedürfnis danach?

T: Ne.

I: \*lacht\*

T: Also was ich zwischendurch mal hatte war ein Schrittzähler aber tatsächlich ohne App, da musst man das einfach nur anklicken. Ähm, ja

I: Ja, ok. Gut! Ja dann würde ich, also wir haben die Möglichkeit die App auch technisch sowie aber auch inhaltlich zu verbessern. Hätten Sie da in paar Ideen, was man da auch machen könnte oder sollte?

T: Ähm, also als ich jetzt nochmal drüber nachgedacht habe, also es gibt ja immer zwischendurch diese Reflektion, wo quasi nochmal gefragt wird, gerade sowas wie: „Haben Sie das Gefühl alle Informationen weiterzugeben?“ und so weiter und so fort. Das lag wahrscheinlich jetzt daran, dass ich das alles quasi in einem Rutsch gemacht habe, aber da habe ich irgendwie immer das Gefühl, also es sind ja immer die gleichen also dieselben Fragen, dass das so ein bisschen… das ich habe ich glaube ich irgendwann auch einfach nicht mehr beantwortet, weil ich mir dachte: „Jetzt muss ich das zum dritten Mal irgendwie…“

I: Ja, ok.

T: Also, das ist so ein bisschen die Frage, ich weiß nicht ob Sie das, ob das gewollt ist, dass man das in einem macht und dann sagt, wir empfehlen Ihnen das vielleicht auch drei Mal zu machen oder so…

I: Also eigentlich war die Idee, dass man es immer mal wieder macht und dass es allerdings auch ein bisschen länger dauert als bei Ihnen, ja? Also unsere Erfahrung ist bisher, also viele haben es irgendwie nicht zum Ende gemacht, ja?

T: Mhm.

I: Und diejenigen die die App am, also die Kapitel, alle zehn Kapitel am Stück beantwortet oder bearbeitet haben, sind eher diejenigen die das am Stück gemacht haben, also das wissen wir technisch, ja. Wir wissen nicht wer aber, ja.

T: Ja.

I: Und eigentlich ist aber eben die Idee, dass man mal immer wieder eine viertel Stunde macht, ja?

T: Mhm.

I: Und… da müssen wir dann vielleicht da nochmal drüber nachdenken, ja?

T: Also, ja also ich glaube dann müsste man wahrscheinlich die einzelnen Lektionen noch ein bisschen…

I: Anpassen? Ok…

T: Ja oder halt noch ein bisschen ausbauen, also ich weiß nicht so mit mehr Beispielen oder sowas vielleicht, dass man einfach, ja

I: Ok.

T: Das vielleicht…

I: Ja.

T: Und das andere was man ja auch glaube ich machen kann also, dass man sich selber irgendwie Notizen schreibt oder auch Karteikarten schreibt, das habe ich auch nicht gemacht, also die Lektionen erstmal \*unverständlich\*

I: \*lacht\* Ah ja, ne, ok. Das war jetzt ein guter Hinweis, ja. Also ich bin eigentlich mit meinen Fragen soweit durch, ähm, wenn Sie noch was ergänzen möchte, sehr gerne!

T: Ähm, also was mir vielleicht noch eingefallen ist, die aller, also ich glaube ganz am Anfang kam eine Frage: „Wie stellen Sie sich die Geburt vor?“ oder so, ähm, also zum Einstieg irgendwie oder wie „Haben Sie sich Gedanken gemacht wie die Geburt sein wird?“ und da weiß ich dass ich, ähm, also das ist glaube ich eine Pflichtfrage, also da muss man irgendetwas auch rein schreiben und da weiß ich, dass ich da so den ersten hatte, „ohr… jetzt muss ich mir da irgenetwas ausdenken“, das kommt glaube ich so ein bisschen drauf an, ob man sich, wann man das in der Schwangerschaft macht, weil gerade so mit der Geburt und so beschäftigt man sich vielleicht eher am Ende, also oft dass man sich darüber Gedanken macht: Was erwarte ich? Was denke ich wie könnte es sein? Und das weiß ich, dass ich das gemacht habe, dadurch dass es ein Pflichtfeld war, dass man so dachte „ahh ok dann mache ich’s jetzt doch nicht“.

I: Ok. Ja, ja.

T: Also es ist wirklich die Frage, weil es ja mit der Kommunikation ja eigentlich erstmal nicht so viel zu tun hat, das ist so ein bisschen die Frage ob man die Frage vielleicht als Pflichtfeld macht oder nicht.

I: Ok.

T: Genau. Weil man halt irgendwas eintragen musste glaube ich um dann weiter zu kommen.

I: Ja, das ist so eine gewisse Rigidität in der Struktur. Ja, also auch, dass man ja auch alle Kapitel hinter einander machen muss und jetzt nicht einfach eins überspringen kann, ja?

T: Ja! Klar… also das war vielleicht so, also gerade, wenn es darum geht ob die Leute anfangen

I: Ja!

T: oder ob Sie überhaupt weiter machen. Ob man vielleicht da überlegt, ob man sagt das ist vielleicht kein Pflichtfeld, sondern, wenn man sich da noch nicht drüber Gedanken gemacht ha, dass man das auch einfach, dass man da nichts eintragen muss. Und ich glaube da kommt im nächsten Schritt auch, äh, andere Eltern haben das und das angegeben, das kann man sich dann ja zum Beispiel anschauen, also sowas \*unverständlich\*

I: Ja, ähm, noch was vielleicht? Noch ein Hinweis?

T: ähm… \*Pause\* genau das mit den Fragen… Mit den Reflektionen, ne genau, Ich glaub das war… \*Pause\* Ja!

I: Ok.

T: Also das wäre jetzt so was…, wo ich jetzt gedacht habe, genau also es sind im Vorhinein nochmal, ja genau, also was ich jetzt vielleicht ändern, oder…

I: Ja. Ja. Gut. Ja, ok. Gut, also dann ganz vielen Dank, ja? Auch dafür, dass es so schnell geklappt hat und dann wünsche Ich Ihnen für die nächste Zeit alles Gute. Wann ist es denn soweit?

T: Mitte Januar.

I: Ok, gut. Dann schöne Weihnachten!

\*Es folgt ein privates Gespräch über einen Rückumschlag, ein Konto und das informierte Einverständnis\*

I: Herzlichen Dank, ja!

T: Ach dann sind wir schon fertig?

I: Ja, ja! Tschüss!

T: Dankschön!

I: Gerne, ja!