**TN 20**

I:Ja, genau genau, ja gut also, ich hab Ihnen ja geschrieben, das Gespräch wird aufgenommen, weil das abgeschrieben wird, aber es weiß jetzt niemand, wie Sie heißen, ich spreche Sie nicht mit Namen an und die Auswertung, die ist anonym, ja.

TN: Ja

I: Und das sind jetzt ja auch keine sehr persönlichen Sachen, über die wir über die wir eigentlich reden, aber trotzdem. Ich erkläre noch einmal kurz, worum es geht. Also, wir sind ein Forschungsprojekt, jetzt in der letzten Phase im vierten Jahr und das Ziel ist die Verringerung von sogenannten vermeidbaren unerwünschten Ereignissen in der Geburtshilfe durch bessere Kommunikation. Dazu gehört aber auch, oder im Wesentlichen sind das die Punkte also jetzt zu vermitteln, bewusster zu kommunizieren, die eigenen Bedürfnisse wahrzunehmen und auch die Botschaft, dass diese Bedürfnisse ausgedrückt werden müssen. Und das besteht praktisch aus 3 Teilen, im ersten Teil haben wir an zwei Universitätskliniken Personal interprofessionell geschult von den Geburtskliniken, also da ging es darum, wie die zusammenarbeiten. In der zweiten Phase haben wir werdende Mütter und teilweise auch die werdenden Väter online geschult, online wegen Corona aber auch in der Gruppe, also auch interaktiv und die dritte Phase ist, dass wir diese Inhalte auch in eine App integrieren möchten, die ja den Vorteil hat, dass man sie Zeit autonom nutzen kann, aber eben auch den Nachteil, dass man das alleine macht und dass es dann jetzt nicht Gruppendynamisch ist. Und es gibt die die Chance, dass die App oder Teile davon in die Regelversorgung aufgenommen werden. Aber es ist uns klar, dass die auf jeden Fall noch verändert und verbessert werden muss und deswegen unter anderem diese Interviews ja.

TN: Ja.

I: Ja, und dann fange ich mit meiner ersten Frage an also Mutter sind sie noch nicht? Aber bald ja, das haben Sie ja schon gesagt, wie haben Sie denn von der App erfahren?

TN:

Über die Krankenkasse. Also ich bin bei der Techniker versichert und und da habe ich mich informiert, was ist, was es alles gibt. Für die Geburtsvorbereitung usw, weil ich mich grundsätzlich gut vorbereiten wollte und mich ausführlich informieren und so weiter und es gibt ja über die Krankenkasse auch einer eigene App für die Vorbereitung, die nutze ich auch und, dann habe ich es irgendwo angeboten bekommen, also wo genau kann ich jetzt nicht mehr genau sagen. Aber irgendwie über die Krankenkasse, wo ich da auf irgendwas geklickt habe, also mich informiert habe, also in dem Zusammenhang entweder mit der App, so TK App, werdende Mutter oder auf der Webseite, wo ich da nach irgendwelchen Inhalten gesucht habe.

I: ie Techniker Krankenkasse ist auch Teil von dem Forschungsprojekt ja, ja, ja und Sie haben ja schon gesagt also Ihr Motiv war, Sie wollten sich so gut wie möglich vorbereiten.

TN: Ja, genau

I: Ja dann wie weit also / haben Sie die App schon vollständig durchgeklickt , also durchgemacht?

TN: Ja, ich habe dieses Training, habe ich habe ich abgeschlossen, und das ist dann auch nicht so viel. Und da stand irgendwas da, dass nach der Geburt da noch irgendwelche weiteren Inhalte kommen oder so, dann bin ich auch gespannt drauf, genau ich wollte einfach alle Möglichkeiten nutzen, die die uns Geburt, ja vereinfachen oder, oder sagen wir so na ja so

I: Erleichtern?

TN: erleichtern, nee erleichtern, das das wir halt / Oh also das ist leicht wird /

I: Glauben Sie nicht?

TN: Naja, doch, aber das hängt dann von verschiedenen Faktoren ab. Das ist ja aber damit es wenigstens, naja, alle diese Vorbereitungsmöglichkeiten, um die Geburt, na um die Zufriedenheit oder so, dass man halt mit der Geburt, mit dem Prozess soweit zufrieden war und alle Vorstellungen erfüllt waren, sagen wir so.

I: Und haben Sie, würden Sie sagen, dass sich das erfüllt hat bisher? Also von den Erwartungen, die Sie an die App hatten?

TN: Konkret von der App eher, also es gibt ja so kleinere Kritikpunkt, das schon Da wir grundsätzlich ganz, ganz viel für die Vorbereitung gemacht haben das war natürlich nur ein kleiner Teil davon. Aber was die Kommunikation angeht und so, ja das hat ja das das hatte auf jeden Fall ein bisschen, also mich ein bisschen weiter gebracht. Genau. Also in der Kommunikation so bisschen Verständnis, also so ein bisschen so einen Anstoß, so ein kleiner so ein kleiner Schubser in die Richtung, so ein bisschen besser zu verstehen und am besser zu kommunizieren, aber es war nicht so ausführlich würde ich sagen.

I: Ok okay, also weil es also es geht ja praktisch das also dass Ziel von dem Interview ist, ja auch zu erfahren, wie man die App konkret verbessern könnte oder ja, oder, oder die die Nutzungsmöglichkeit verbessern. Und es sind ja insgesamt 10 Kapitel. Haben Sie haben, haben Sie die am Stück bearbeitet oder in Teilen, also nacheinander?

TN: Nee, habe ich habe ich in Teilen gemacht. Und das hat sogar sich über Wochen verteilt oder so, weil also ich glaube Ziel führender wäre das vielleicht am Stück zu machen. Aber da ich viele Vorbereitungsmöglichkeiten überall wahrgenommen hatte, war es bei mir ein bisschen nicht so strukturiert, sagen wir.

I: Okay, okay. Ja und wenn also Ich würde jetzt auch gerne zu den einzelnen Kapiteln, Sie fragen also wenn Ihnen die jeweils auch noch so präsent sind oder zu denen also es gibt ja zum Beispiel den Bereich 4 Seiten einer Nachricht. Aha, wie fanden Sie den?

TN: oh - Ja die war gut und verständlich, würde ich sagen.

I: Oder also gibt es jetzt Kapitel, die Ihnen also wo Ihnen die Inhalte besonders in Erinnerung sind oder wo Sie sagen, die fanden Sie jetzt besonders ansprechend?

TN: Oh nee, das mit das mit 4 Seiten einer Nachricht. Das, das war eigentlich interessant. Ich hab es sogar mit meinem Mann zusammen gemacht und ih eben gefragt was wie er zum Beispiel was verstehen würde, wenn ich dann so und so, also in bestimmer Weise eine Aussage formuliere, wie er das verstehen würde, weil das ja natürlich vom Verständnis alles abhängt und nicht nur von der Formulierung oder beziehungsweise ich glaube, hier muss meine bisschen auch persönliche Hintergründe auch nochmal angeben, das ist ja bei jedem bei jedem Menschen natürlich nicht anders. Ja, ich hatte früher auch so ein bisschen, naja wie kann man sagen ich so Kommunikationsschwierigkeiten kann man es nicht nennen, aber Verständnisschwierigkeiten, das ich dann etwas ausdrücken wollte und das wird so anders interpretiert oder anders verstanden als ich es gemeint habe. Und solche Sachen das hatte ich bereits, halt also beruflicher eher nicht, würde ich sagen, im Privaten vielleicht mehr, schon von verschiedenen Seiten gehört. Deswegen war das mir persönlich dann auch noch  mal wichtig, dieses Training oder beziehungsweise, wie das  in dem Zusammenhang gezeigt wird, nochmal durchzugehen. Genau und zurück, zurück zu zu diesem Kapitel es ist tatsächlich so, dass eine Aussage in 4 verschiedenen Varianten interpretiert werden kann und verstanden werden kann.

I: Naja, okay, dann gibt es da noch das Kapitel Speaking up, also dass man nicht alle sich erzählen lässt, sondern dann sagt Moment mal habe ich nicht verstanden oder was meinen Sie damit?

TN: Ja, also das nutze ich oder beziehungsweise habe das früher auch ganz oft genutzt, dass ich dann wiederhole, so wie ich das verstanden habe und leider habe ich die Erfahrung, dass in der Regel das gegenüber, oder die Ansprechperson oder in einer Besprechung oder so das nervt und das ist weil, weil man hat das wiederholt, was er schon oder sie, oder diejenige schon gesagt hat, ne und ich will darauf auch bereits angesprochen, dass ich es nicht machen sollte. Aber wie sollte man dann davon ausgehen das man richtig verstanden oder so?

I: Auch also das geht ja jetzt auch da konkret um, um die Gesprächsführung jetzt mit Ärztinnen und Hebammen, also wenn man das auf die Geburt bezieht, und da ist es ja nun schon ein sehr legitimes Anliegen. Ja, weil die nicht immer so also weil sie sich zum Beispiel oft nicht selber vergewissern, ob die Gegenseite das verstanden hat, also das Gegenüber, oder? Ja, also, da ist es ja sehr, sehr legitim, ja also.

TN: Ja, das ist auf jeden Fall wichtig. Nur es ist ja bei so beim medizinischen Personal oder so, das ist ja dann halt oft, dass die auf die Zeit sehr achten, wenn man zum Beispiel beim Arzt Sprechstunde hat oder so, dass jede Minute irgendwie kostbar ist und deswegen versucht, also hat man das Gefühl, dass der Arzt oder die Hebamme versucht halt, irgendwie / also ich hab es nicht einmal gehört, das jemand sagt, ‚ich hab den nächsten Patienten und nächsten Termin oder irgendwie, dass, dass sie das halt alles unnötig finden. Und das Anliegen wird dann so schnell abgewickelt und äh, manchmal erfährt man sogar dann an der Rezeption dann irgendwas, was eigentlich von der Ärztin halt nicht kam, und solche Sachen.

I: Ja, und so sollte und und also das Ziel von dem Training ist eben auch, sich bewusst zu machen, dass es das Recht gibt, ordentlich informiert zu werden. Dann also, da passt ja dann auch rein das Kapitel Close the Loop, also, dass man so lange nachfragen soll, bis man das also, was Sie eben auch gesagt haben mit dem mit dem Wiederholen ja. Das das auch einfach für den also jetzt in bei dem Geburtsprozess einfach ganz wichtig ist, wenn dann plötzlich mit Ihnen irgendwas gemacht werden soll und Sie haben gar nicht richtig überlegt oder hatten gar nicht die Chance sich damit auseinanderzusetzen, also da geht es auch darum, dass Sie also, dass Ihnen einfach klar ist, ja Sie, Sie müssen für sich und für ihr Kind einfach nachfragen. Ja und also bei den Schulungen bei den Personalschulungen, die wir durchgeführt haben, ging es eben auch genau darum also das denen auch klar wird, dass sie dann nicht nur, weil sie jetzt so viele Patienten am Tag haben, das ist dann trotzdem immer eine neue Frau ist die das Recht hat, so informiert zu werden, dass das sie das auch verstanden hat, ja und letztlich dauert das gar nicht so viel länger ja, das ist manchmal mehr auch so mentales Problem, also das Gefühl man hat ja keine Zeit, ja also wenn denn jetzt nicht rüber kommt, dann wird sich das wieder in einem anderen zeitlichen Bedarf ausdrücken ja.

Ja, und dann haben wir einen ist ja noch das Kapitel Empathie und Perspektivwechsel. Da geht ja darum, dass man sich in die andere Person reinversetzt. Natürlich jetzt bei der App geht es darum, sich in das Personal reinzuversetzen. Wie fanden Sie das Kapitel?

TN: Also halt ziemlich schwierig, wenn man mehr, wenn man auf der anderen Seite steht, na, sagen wir so wenn man nie als medizinisches Personal oder so arbeitet hat oder eine grundsätzlich also man muss natürlich bei so einer Gesprächsführung oder sonst muss man alles versuchen. Und ja, auf die verschiedenen Eventualitäten, also halt auf die verschiedenen Faktoren achten usw. Das könnte man bisschen ausführlicher, also ich weiß nicht, mit welchen konkreten Tipps und Tricks. Wie man das am besten macht, oder irgendwelche Beispielen, die dann ja ja das das irgendwie deutlicher, deutliche zeigen, oder /

I: Okay, okay, ja also es geht ja generell darum auch was also was könnten wir auch anders oder besser machen. Also wenn sie jetzt die App so insgesamt beurteilen?

TN: Aha, also ist eine Frage ja, also was könnte man generell besser also schon?

I: Ja, das ist eine Frage!

TN: Ja, also ein bisschen, ich würde, ich würde mehr praktische Beispiele mit reinnehmen, ich kann mir vorstellen, dass das bei dem Live Training, also in der Gruppe, das waren ja so Fallstudien oder so, das man die bespricht, oder jedenfalls durchführt und in der App kommt ein bisschen zu kurz, also ich würde so ein bisschen / und das sind ziemlich viele Freitextfelder, die dann

theoretisch auch nicht ausgewertet werden. Also ich würde das vielleicht schon eine systematische Thematik einbauen, wo man tatsächlich die Antworten zurückgegeben bekommt, und die ankreuzt und dann am Ende eine Auswertung gibt. Oder eine Zusammenfassung, was man alles angekreuzt hat. Dann komm zwischendurch immer so Fragen also die gleichen Fragen da zudem, die man am Anfang gestellt hat also diese Kästenauswertung des Kenntnisstandes oder sowas?

I: Ja, genau, ja, ja.

TN: Und die sind auch, also diese Skala ist auch ziemlich schwierig also, vielleicht wäre das mit dem konkreten Anklicken irgendwie einfacher nachzuvollziehen weil. Also es hängt davon auch von der gerade von der Laune ab oder von der Tageszeit also, also mich es würde zum Beispiel interessieren, was ich da alles angeklickt habe, also eine Kurve zu sehen. Ich bin mir da ziemlich sicher, dass das halt nicht so von unten nach oben ging,wie das vielleicht gedacht war, sondern da ich es an verschiedenen Tagen auch gemacht habe, könnte das tatsächlich ganz unterschiedlich sein. Also egal, ob ich am Anfang des Trainings oder am Ende war. Also das mit diesen Fragen da sollte vielleicht noch etwas nachgebessert werden.

I: Aber die Fragen selber würden Sie schon drin lassen?

TN: Ja, das könnte man ja auch als Zwischenstand, das hat nicht so gestört, dass das dauert auch nicht so lange. Also mehr Fragen würde ich da nicht reinquetsche weil das ja ablenkt, und hat halt lang gedauert, aber das könnte man so lassen, aber so ein bisschen konkreter also und dann diese Zusammmenfassung, so.

I: Und die Länge insgesamt von der App wie fanden Sie die?

TN: War in Ordnung, also ich, ich würde sagen, wenn ich denke, es wäre für mich zu lang, dann hätte ich es auch nicht abgeschlossen.

I: Okay, ja ok. Gut also, ich hab Sie ja schon gefragt, ob Sie persönlich profitieren konnten Sie haben gesagt also, ein bisschen ja schon.

TN: Ja ja, kann man schon sagen, ja..

I: Ähm, ja und wie hat das technisch funktioniert?

TN: Die hat eigentlich ziemlich einwandfrei funktioniert, würde ich sagen. Da konnte ich zwar nicht meine Daten ansehen, also in der App kann ich nur meine Emailadresse sehen dann und dann also ich habe nichts, ich habe mich, also der Anmeldeprozess war dann ziemlich kompliziert also, das ging irgendwie über die Krankenkassen, TK App?

I: Ja ja.

TN: also war ziemlich kompliziert, also ich kann mir vorstellen für manche, das das dann dann echt kompliziert wäre für mich ging es dann gut.

I:Okay.

TN: Und aber wenn man das halt später nutzt usw, vergisst man natürlich, was man angegeben hat und zu zum Beispiel Geburtstermin, also theoretisch. Also ich kann ja vermuten, dass es Ihnen über die Krankenkasse übermittelt wird, oder wurde und zum Beispiel wenn ich über das nächste Kapitel nachdenke, das f nach der Geburt kommt, frage ich mich, wie die App dann weiß, wann das baby geboren wird und vor allem das war ja der voraussichtlicher Termin na, das. Ist bei mir, genau und wo ich das mitteilen kann solche Sachen aber. . Und die App ist webbassiert also vielleicht ist er nur in der Testphase. So ne, also ich würde das tatsächlich in einem Store oder so  /

I: Nee, also das, das war ja jetzt nur als Forschungsprojekt aufgelegt. Und die die Idee war auch noch stärker, dass Frauen, die an den Kliniken, an denen unsere Forschung gemacht wurde, entbinden und dann hätten wir auch die Termine erfahren, ja, also insofern also das ist wirklich ne ein, also auch ein technischet Test, also wenn das übernommen würde, würde da eine ganze Menge auch geändert werden ja.

TN: Ok.

I: Ja gut, also ich also, das waren jetzt schon ziemlich gute Hinweise. Ich wäre von mir aus durch, aber Sie können Sie können gerne noch etwas ergänzen.

TN: Ne, ich glaube ich glaube ich hab noch ziemlich viel gesprochen

I: Das sollen Sie auch!

TN: und ziemlich schnell, deswegen geht das auch schnell und so eine Qualitätssicherung so, das mache ich auch beruflich deswegen, ist mir diese Auswertung von mir aus auch nicht schwer gefallen. Ähm genau und ansonsten finde ich also, ich finde das Projekt generell also ich hab auch Uni Background und so weiter und hatte auch selber Forschungsprojekte so ein bisschen gemacht und ich finde das generell eine sehr gute Idee, Initiative und vor allem in die Richtung, jetzt, wo ich manchmal selbst an Kommunikationsgrenzen oder also sagen wir so Schwierigkeiten der Kommunikation auch in der Geburtsvorbereitung stroße, finde ich das auch ganz gut, solche Projekte und das ist auch ganz wichtig, das nicht nur eine Seite, nicht nur die Patienten irgendwie ausgebildet werden, wie sie dann klar usw kommunizieren müssen, sondern auch die andere Seite, halt Ärzte und Hebammen und generell das medizinische Personal. Weil man es tatsächlich öfters leider anders erlebt. Und man würd als Patientin in der Regel so wahrgenommen, als ob man nichts wüsste und keine Ahnung hätte, und die Ärzte, die wissen alles besser. Und das möchte man natürlich vermeiden, weil als Patient man andererseits die eigene Person am besten kennt und kennt ja natürlich besser als der Arzt der nur statistischen Daten hat und ich glaube, das ist der entscheidende Punkt, aber ganz wichtig ist es ja natürlich, das zu kommunizieren und damit schon genauso zu einem Punkt gemeinsam kommen ja.

I: Vielen Dank, das ist ja auch ermutigend ja okay, also dann nochmal herzlichen Dank und dann ja wünsche ich Ihnen für das, was jetzt kommt. Und alles gute und dass sie hoffentlich auch die positiven Sachen anwenden können, und das ist eine schöne Geburt wird.

TN: Vielen Dank, ich hoffe, dass das Projekt auch weitergeht und dass die App tatsächlich existiert und dass ich da bisschen beitragen konnte und bisschen helfen können.

I: Ja, vielleicht vielleicht dann beim nächsten Kind, ja. Ja, alles Gute, ja ja, ja.

TN: (Lachen) Dankeschön, danke, Tschüss.