

Interview quotes in German and English

Theme	Subtheme	Exemplary quote – general practitioner practice	Exemplary quote – home-care nursing service
Current communication patterns	Means of communication	It's mainly by phone, in person, yes by fax rather just on the side, and email not really. (GP, M, 40 years) Ansonsten ist es hauptsächlich eigentlich schon telefonisch, persönlich, ja per Fax eher dann nur so nebenher, und E-Mail eigentlich nicht. (GP, M, 40 Jahre)	Many things can be done by phone or by fax. So, if we can't reach the doctors by phone, then we try to reach them by fax. Email, it's really rather rare that you can reach the doctors by email. [...] And quite often it is also the case that if we have no other chance of getting through, then we drive to the doctors, but that is the last solution. (NM, F, 60 years) vieles geht telefonisch oder auch per Fax. Also wenn wir telefonisch die Ärzte nicht erreichen können, dann versuchen wir es über das Fax, also E-Mail, ist wirklich eher eine Seltenheit, dass man die Ärzte per E-Mail erreichen kann. [...] Und ganz oft ist es auch so, wenn wir gar keine andere Chance haben, dass wir durchkommen, dann fahren wir hin zu den Ärzten, aber das ist die letzte Lösung. (NM, F, 60 Jahre)
	Reasons for communication	If the home-care nursing service runs out of medication or if a visit is requested or if wound care is needed, they send us an electronic fax. (GP, M, 51 years) Wenn dem Pflegedienst Medikamente ausgehen oder wenn ein Besuch gewünscht wird oder wenn eine Wundversorgung notwendig ist, dann schicken die uns ein elektronisches Fax. (GP, M, 51 Jahre)	We usually have a new home prescription every quarter for treatment care, giving medication, putting on compression stockings, for these activities. And we have to apply for them again, always with the family doctor. (NM, F, 60 years) Wir haben ja jedes Quartal in der Regel eine neue häusliche Verordnung für die Behandlungspflege, Medikamentengaben, Kompressionsstrümpfe anziehen, für diese Tätigkeiten. Und die müssen wir neu beantragen, immer beim Hausarzt. (NM, F, 60 Jahre)
	Contact person when communicating	If a home-care nursing service is with a patient and the nurse note something off, then they probably call us and say that the patient isn't feeling well and so on. Then I really talk to them personally, as an emergency case in a sense. (GP, F, 38 years) wenn irgendein Pflegedienst bei einem Patienten ist, und der gefällt der Pflegenden nicht, dann rufen die vielleicht auch bei uns an und sagen, der Patient geht es nicht gut und so. Da rede ich dann mit denen wirklich persönlich, so als Notfall in dem Sinne. (GP, F, 38 Jahre)	I would say 98 percent of the time, it is enough for us to correspond with the medical assistants. Sometimes the medical assistants then say, they have to consult with the doctor and then they call us back. (NM, F, 60 years) Zu 98 Prozent, reicht es, dass wir mit den Arzthelfer*innen entsprechen. Manchmal ist es dann so, dass die Arzthelfer*innen dann sagen, Sie müssen Rücksprache mit dem Arzt leiten und rufen uns dann zurück. (NM, F, 60 Jahre)
Organizational	Fragmentation of the setting	the rural advantage is certainly a big one there as well. So, we actually have one home-care nursing service here. (GP, M, 43 years) auch da ist sicher der ländliche Vorteil ein großer. Also wir haben hier eigentlich einen Pflegedienst. (GP, M, 43 Jahre)	Above all, we have the problem that, because we supply customers in the entire [Name of a region], we do not say: 'Okay, we have 50% of the customers at one GP', but we have all GPs from [Name of a place] to [Name of a place]. (NM, F, 29 years) Vor allen Dingen haben wir halt das Problem, wir haben dadurch, dass wir quasi Kunden im gesamten REGION versorgen, ist es jetzt nicht so, dass wir jetzt sagen: "Okay, wir haben 50% der Kunden bei einem Hausarzt", sondern wir haben alle Hausärzte von ORT bis ORT. (NM, F, 29 Jahre)
	Lack of direct intersectoral communication	By the hospital when the patients are discharged, there, the communication with the nursing service, I still know from my own experience, is zero. (GP, M, 40 years) Vom Krankenhaus, wenn die Patienten entlassen werden, da ist die Kommunikation mit dem Pflegedienst, also das weiß	That's the problem in general, also with the interfaces, with hospitals, specialists with / Yes, you sometimes have the feeling that they don't talk to each other. No one knows from the other what they are doing. (NM, F, 62 years) Das ist allgemein das Problem, auch mit den Schnittstellen auch, mit Krankenhäusern, Fachärzte mit / Ja, da hast du manchmal so das Gefühl, die

		ich aus meiner eigenen Erfahrung noch, gleich null. (GP, M, 40 Jahre) And then it is often not clear to me who is really my contact person [from the home-care nursing service]. (GP, F, 38 years) Und dann ist es für mich auch oft nicht durchschaubar, wer jetzt wirklich mein Ansprechpartner [vom Pflegedienst] ist. (GP, F, 38 Jahre)	reden nicht miteinander. Keiner weiß vom anderen, was er tut. (NM, F, 62 Jahre) Communication is the classic way: telephone. This is becoming more and more difficult because, of course, in the practices the telephones are probably running hot and glowing. (NM, M, 45 years) Die Kommunikation ist der klassische Weg: Telefon. Das wird immer schwieriger, weil natürlich in den Praxen die Telefone wahrscheinlich heiß laufen und glühen. (NM, M, 45 Jahre)
	Scarce personal contact	I find this personal contact, even if they [nurses] then come to me personally in the practice, for example, very important and very good. (GP, M, 40 years) Ich finde diesen persönlichen Kontakt, auch wenn die [Pflegerkräfte] dann zu mir zum Beispiel persönlich in die Praxis kommen, sehr wichtig und sehr gut. (GP, M, 40 Jahre)	Especially in a personal conversation with the doctors, you can present yourself well, so that they see that there really is a specialist on site who knows what she is talking about. (NM, F, 42 years) Gerade im persönlichen Gespräch mit den Ärzten kann man eben auch dann schon gut sich eben auch präsentieren, dass die halt sehen, dass da wirklich eine Fachkraft vor Ort ist, die weiß, wovon sie redet. (NM, F, 42 Jahre)
	High workload	Of course, as in every industry, and nursing is no exception, there is a shortage of staff everywhere. And, of course, that has already worsened. (GP, M, 52 years) Natürlich, wie in jeder Branche auch, und die Pflege ist da nicht ausgenommen, gibt es halt überall Personalmangel. Und, das hat sich natürlich schon verschlechtert. (GP, M, 52 Jahre)	The practices, the medical assistants, they just give me the strong impression that they have such a run-up and such a run-in that they simply can't cope with the work anymore. And that is very noticeable. (NM, M, 30 years) Die Praxen, die MFAs [medizinische Fachangestellten], die machen mir halt stark den Eindruck, dass die so einen Anlauf und so einen Auflauf haben, dass die einfach mit der Arbeit nicht mehr fertig werden. Und das merkt man schon stark. (NM, M, 30 Jahre)
Profession-related	Hierarchy	Ultimately, the decision comes from my side, what is then prescribed. (GP, M, 40 years) Letztendlich die Entscheidung kommt schon dann letztendlich von meiner Seite, was man dann verordnet. (GP, M, 40 Jahre)	In my experience it always depends on the hierarchical thinking of the physicians how well or how badly what works. (NM, F, 42 years) Weil es meiner Erfahrung nach immer von dem hierarchischen Denken der Ärzte abhängt, wie gut oder wie schlecht was funktioniert. (NM, F, 42 Jahre)
	Responsibilities	I feel like it's often more like, well, I sent a fax, then the doctor can take care of it. (GP, M, 51 years) Ich habe das Gefühl, es ist oft eher so, na ja, ich habe ja ein Fax geschickt, dann kann sich der Arzt darum kümmern. (GP, M, 51 Jahre)	Things get lost. They [the GPs] have a medication plan from half a year ago again. They haven't entered the data for people yet. I can understand all that, given the stress and the throughput that they have in the doctors' offices. But you always have to keep a close eye on things. (NM, M, 47 years) Sachen gehen unter. Die [Hausärzte] haben einen Medikamentenplan von vor einem halben Jahr wieder. Die haben bei Leuten die Daten halt noch nicht eingepflegt. Kann ich alles verstehen bei dem Stress und dem Durchlauf, den die in den Arztpraxen haben. Aber man muss halt immer sehr kontrollieren. (NM, M, 47 Jahre)
	Rights		The [doctors] are not really allowed to give me any information. As I said, I have some doctors who do it because they know that we are there every day. But there are doctors who don't say anything. (NM, F, 31 years) Die [Ärzte] dürfen mir ja eigentlich keine Auskunft geben. Wie gesagt, ich habe manche Ärzte, die machen es, weil sie halt wissen, wir sind da täglich. Aber es gibt Ärzte, die sagen nichts. (NM, F, 31 Jahre)
	Education	In outpatient care, I sometimes have calls where I don't really / where you can tell they [nurses] are just overwhelmed by the situation, but they can't really assess what the problem is from a nursing point of view. (GP, F, 38 years)	The problem is that many doctors have never learned how to manage staff. And a lot stands and falls with the ladies or the medical assistants (...). If there is a good atmosphere, then you go into the practice, you notice that immediately, the practice is running, it is also well organized. (NM, F, 42 years) das Problem ist, dass viele Ärzte ja nie gelernt haben, wie man Mitarbeiter führt. Und es steht und fällt halt ganz viel mit den Damen oder mit den MFAs

		In der ambulanten Pflege habe ich manchmal schon Anrufe, wo ich nicht wirklich / wo man merkt, die [Pflegepersonal] sind einfach überfordert von der Situation, können aber pflegerisch gar nicht so richtig einschätzen, was das Problem ist. (GP, F, 38 Jahre)	[medizinische Fachangestellte] (...). Wenn da ein gutes Klima herrscht, dann gehst du rein in die Praxis, du merkst das sofort, die Praxis läuft, die ist auch gut organisiert. (NM, F, 42 Jahre)
Individual	Capacity to provide care	And there are striking differences in care services. That simply has to be said. (GP, M, 52 years) Und das sind eklatante Unterschiede in den Pflegediensten. Das muss man einfach so sagen. (GP, M, 52 Jahre)	Because in the last two quarterly prescriptions in the last quarters that we requested, there were so many errors that we had to request at least 50 years percent of the prescriptions again. (NM, F, 60 years). Weil in den letzten zwei Quartalsverordnungen bei den letzten Quartalen, die wir angefordert haben, da waren so viele Fehler dabei, dass wir mindestens 50 Prozent der Verordnungen nochmal neu anfordern mussten. (NM, F, 60 Jahre)
	Perspective on care collaboration	Of course, it is sometimes annoying, yes, when certain things that are medically important are brought to our attention much too late. (GP, M, 52 years) Natürlich ist es auch mal schon ärgerlich, ja, wenn bestimmte Dinge, die jetzt medizinisch wichtig sind, viel zu spät an uns herangetragen werden. (GP, M, 52 Jahre)	Well, it's very doctor-related. So, there are practices where you work very well together, where you also get it very quickly, even without much fuss. And there are practices where every request has to be discussed. (NM, F, 29 years) Also, das ist sehr arztbezogen. Also es gibt Praxen, wo man sehr gut zusammenarbeitet, wo man es auch sehr schnell bekommt, auch ohne großes Aufhebens. Und es gibt Praxen, wo jede Anforderung ausdiskutiert werden muss. (NM, F, 29 Jahre)
	Initiative to change	Everyone is so maxed out, and you're lucky that they're still working at all, that no one has the nerve to sit down together and think, how could we do it better? (GP, F, 38 years) Alle sind so am Limit, und man kann froh sein, dass sie überhaupt noch arbeiten, dass keiner den Nerv hat, sich zusammensetzen und zu überlegen, wie könnte man es denn besser machen. (GP, F, 38 Jahre)	We haven't started the attempt [to improve communication methods with GPs] again. Because, as I said, I think that the GP practices must decide and have ideas as to what facilitation there is for this from their side or for ideas as to what would be useful. (NM, F, 60 years) Wir haben auch noch nicht so den Versuch [die Kommunikationsmethoden mit Hausärzten zu verbessern] wieder gestartet. Weil ich, wie gesagt, ich glaube, das müssen auch die Arztpraxen irgendwo entscheiden und Ideen haben, was es denn dafür von deren Seite aus für Erleichterungen gibt oder für Ideen, was sinnvoll wäre. (NM, F, 60 Jahre)
	Use of language	That the [nurses] are very often not proficient in German and then communication is more difficult as a result. (GP, M, 51 years) Dass die [Pflegepersonal] sehr oft der deutschen Sprache eben nicht mächtig sind und dann die Kommunikation dadurch erschwert wird. (GP, M, 51 Jahre)	/
Expectations	Transfer of information		In the ideal situation, the information simply arrives correctly. Back and forth, a simple, direct communication. The information gets there. It stays there. Yes, successful communication, as in all areas, that nothing gets lost, that everything arrives. (NM, M, 47 years) In der Idealvorstellung kommen einfach die Informationen richtig an. Hin und her, eine einfache, direkte Kommunikation. Die Informationen kommen da an. Bleiben dort. Ja, eine gelungene Kommunikation, wie in allen Bereichen halt, dass nichts untergeht, dass alles ankommt. (NM, M, 47 Jahre)
	Perspective	Well, basically it's always a question of what the patient's needs are. (GP, M, 52 years) Na ja, grundsätzlich geht es ja immer erst mal darum, welchen Bedarf hat der Patient. (GP, M, 52 Jahre)	After all, it's not about our work, it's always about the result for the customer. (NM, M, 45 years) Es geht ja nicht um unsere Arbeit, sondern es geht ja immer um das Ergebnis für den Kunden. (NM, M, 45 Jahre)

GP General practitioner, NM (deputy) Home-care nursing service manager, F Female, M Male