



Jahresbericht 2022

Gathe 70
42107 Wuppertal

Tel. 0202 / 456444
Fax 0202 / 452808

info@krebsberatung-wuppertal.de
www.krebsberatung-wuppertal.de

Inhalt

1.	Vorwort	2
2.	Institutionelle Rahmenbedingungen	2
3.	Leistungsspektrum	4
4.	Beratungsleistungen in 2022	6
5.	Vernetzung und Kooperation	10
6.	Qualitätssicherung	11

1. Vorwort

Seit nunmehr **34 Jahren** ist die ambulante Psychosoziale Krebsberatungsstelle mit ihrem vielseitigen Unterstützungs- und Beratungsangebot für Krebskranke und Angehörige in Wuppertal fest etabliert. Im Mittelpunkt unseres Angebotes steht die psychosoziale Krebsberatung als Kernleistung der Krebsberatungsstelle. Gegenstand der Beratung können sowohl soziale Probleme, Überforderungen im Alltag und Fragen zu möglichen Sozialleistungen als auch vielfältige psychische Belastungen und Krisen sein, die im Kontext mit der Krebserkrankung entstehen. Zielgruppen sind Krebskranke und Angehörige, aber auch nahestehende Personen des sozialen Umfelds. Das Beratungsangebot der Krebsberatungsstelle steht allen Ratsuchenden zeitnah während des gesamten Krankheitsgeschehens kostenfrei zur Verfügung.

In über **1526 Beratungskontakten** sind 316 Erkrankte und Angehörige informiert und psychoonkologisch beraten worden. Durch die Teamverstärkung mit einer qualifizierten Psychologin konnten wir so der erhöhten Nachfrage im Bereich der psychoonkologischen Beratung nachkommen. Zusätzlich konnten wir durch die verbesserte Personaldecke auch im Berichtszeitraum ein neues Gruppenangebot für Erkrankte und Angehörige anbieten. Der Verlauf der Corona-Pandemie und die damit geringeren Kontaktbeschränkungen ermöglichten uns, persönliche Beratungstermine wieder auszuweiten (s. Abb. 7).

2. Institutionelle Rahmenbedingungen

Träger

Träger der Krebsberatungsstelle ist die **Psychosoziale Krebsberatung e.V** in Wuppertal. Der ehrenamtliche Vereinsvorstand setzte sich mit großem Engagement für die Belange der Krebsberatungsstelle und für eine zukunftssichere Finanzierung ein.

Finanzierung

Durch die Verabschiedung des §65e im SGB V trat eine partielle Förderung durch die Krankenkassen in Kraft, zu der wir unter Erfüllung der zugehörigen Qualitätskriterien unmittelbar zugelassen wurden (seit 2020). Im Rahmen des Gesundheitsversorgungsweiterentwicklungsgesetz (GVWG) erhöhte sich der Förderbetrag ab Juli 2021 mit Wirkung zum 1.1.2021. Dies erforderte eine kurzfristige Anpassung der Fördergrundsätze des GKV/PKV-Spitzenverbandes die erst ab 1.9.2021 in Kraft traten. Seit dem 01.09.2021 konnten Träger von ambulanten psychosozialen Krebsberatungsstellen eine 80%-Förderung (der Bruttopersonalkosten) durch die GKV/PKV beantragen. Der Antrag auf Erhöhung des Förderbetrages wurde von uns zeitnah gestellt und wir erhielten im Februar 2022 einen Förderbescheid der GKV/PKV. Die Förderzeiträume sind auf drei Jahre beschränkt. Am 31.12.2022 läuft die erste Förderperiode aus. Unser neuer Förderantrag für die nächsten drei Jahre wurde im Dezember 2022 bewilligt.

Wir erfüllen die hohen personellen und strukturellen Anforderungen sowie die beraterischen Qualitätskriterien der GKV und PKV, das finanzielle Risiko durch den fehlenden gesetzlichen Leistungsanspruch und die Restkostenfinanzierung trägt unser ehrenamtlicher Vereinsvorstand allein. Ohne die weitere verlässliche finanzielle Unterstützung der Stadt Wuppertal, wird dies auch in der Zukunft nicht zu schaffen sein. Die laufenden Zuwendungen der Stadt Wuppertal, als bislang einzig zuverlässige finanzielle Säule, deckten auch im Berichtsjahr die restlichen Kosten.

Team

Heike Schiller

30 Stunden

Diplom Sozialarbeiterin/Psychoonkologin (WPO/DKG)
seit 1996 Beratungsfachkraft der Krebsberatungsstelle
Schwerpunkt: psychosoziale Beratung mit sozialer Schwerpunktsetzung

Deborah Oladeji

20 Stunden

M. Sc. Psychologin / Psychoonkologin (IPO Bonn/DKG), psychologische Psychotherapeutin
seit dem 01.10.2019 Beratungsfachkraft der Krebsberatungsstelle
Schwerpunkt: psychosoziale Beratung mit psychologischer Schwerpunktsetzung

Greta Kramm

20 Stunden

M. Sc. Psychologin / Psychoonkologin (IPO Bonn/DKG), psychologische Psychotherapeutin i. A.
seit dem 01.11.2021 Beratungsfachkraft der Krebsberatungsstelle
Schwerpunkt: psychosoziale Beratung mit psychologischer Schwerpunktsetzung

Frau Kramm hat die psychoonkologische Weiterbildung 2022 erfolgreich abgeschlossen. Alle Beratungsfachkräfte verfügen über eine Befähigung zur psychosozialen Beratung.

Zugang zur Krebsberatungsstelle und Erstkontakt

Um möglichst allen KlientInnen den Kontakt zur Krebsberatungsstelle zu ermöglichen, ist der Zugang **niederschwellig** angelegt.

Das bedeutet:

- kostenlose Beratung, vertraulich, unbürokratisch und unabhängig
- sehr gute Erreichbarkeit in zentral-verkehrsgünstiger Lage
- regelmäßige Öffnungszeiten und offene Sprechstunden an fünf Wochentagen, Montag – Freitag von 10.00 – 14.00 Uhr und Termine nach Vereinbarung
- Kontaktmöglichkeiten/persönlich, telefonisch, per E-Mail, Fax oder Post
- zeitnahe Rückmeldung und Terminvergabe innerhalb von zwei Werktagen, bei akuten Krisen auch am gleichen Tag

Der erste Kontakt zur Krebsberatungsstelle kommt meist telefonisch oder persönlich während der Öffnungszeiten zustande. Neben der Vergabe von Beratungsterminen geht es hierbei zunächst häufig um die Bereitstellung von Informationsmaterial und um eine erste Orientierung im Gesundheits- und Sozialsystem. Das anschließende ausführliche Beratungsgespräch kann im Rahmen von Einzel-, Familien- oder Paargesprächen erfolgen.

Die Krebsberatungsstelle verfügt über mehrere Beratungsräume, einen Gruppenraum, einen Empfangsraum und einen Wartebereich. Alle Beratungsräume gewährleisten die für eine Beratung erforderliche Vertraulichkeit. Der Zugang zu der Beratungsstelle ist barrierefrei.

3. Leistungsspektrum

Die ambulante psychosoziale Krebsberatung stellt die spezifischen, durch die Krebserkrankung generierten Problemlagen der KlientInnen in psychologischer, sozialer und wirtschaftlicher Hinsicht in den Mittelpunkt. Sie umfasst somit eine psychosoziale Beratung unter psychologischer und sozialer Schwerpunktsetzung. Da nahezu alle Lebensbereiche durch eine Krebserkrankung berührt werden können, beinhaltet die Beratung auch körperliche, ethische und spirituelle Aspekte.

Die ambulante psychosoziale Krebsberatung ist ein wesentlicher Bestandteil der psychoonkologischen Versorgung. An der Schnittstelle von stationärer zu ambulanter Betreuung sowie in der Nachsorge übernimmt die Krebsberatungsstelle wesentliche Versorgungsaufgaben und eine zentrale Lotsenfunktion.

Psychosoziale Beratung hat das Ziel, die Krankheitsverarbeitung zu unterstützen, die psychische Befindlichkeit sowie Begleit- und Folgeprobleme der medizinischen Therapie zu verbessern, soziale Ressourcen zu stärken, gesellschaftliche Teilhabe zu ermöglichen und damit die Lebensqualität der Betroffenen und ihrer Angehörigen zu erhöhen.

Grundlage aller Gespräche bilden die Prinzipien der klientenzentrierten Gesprächsführung, mit dem Ziel, eine konstruktive Krankheitsverarbeitung zu unterstützen. Die Reduzierung der individuell vorhandenen psychischen und sozialen Belastung steht im Vordergrund der Beratungsarbeit.

Anamnese und Screening

Im Erstgespräch wird die Krebserkrankung, der Krankheits- und Therapieverlauf sowie deren Folgeerscheinungen erfragt. Es folgt eine ausführliche psychosoziale Anamnese inkl. Screening (gem. S3 Leitlinie/Distress-Thermometer) sowie die persönliche Schilderung des Unterstützungswunsches. Die daraus resultierenden Informationen erfassen die individuellen Belastungen und den Beratungsbedarf.

Allgemeine orientierende Beratung

In der allgemeinen und orientierenden Beratung erhalten KlientInnen erste Hilfsangebote. Dies können Orientierungs- und Entscheidungshilfen im Gesundheitssystem sein, sowie Informationen zu therapiebegleitenden Maßnahmen und Nachsorge. Auch erhalten KlientInnen zahlreiche Broschüren über Krebs, ganzheitliche Therapieverfahren, Ernährungsfragen, Schmerztherapie u.a.. Darüber hinaus spielen die Vermittlung zu regionalen Selbsthilfeaktivitäten und die Eröffnung von Zugängen zu Versorgungsstrukturen eine wichtige Rolle.

Psychosoziale Beratung mit psychologischer Schwerpunktsetzung

Betroffene und Angehörige erhalten bei seelischen Krisen unmittelbare Unterstützung wie auch längerfristige Begleitungsangebote. Bei diagnostizierten psychischen Störungen vermittelt die Krebsberatungsstelle an niedergelassene psychologische/ärztliche Psychotherapeuten. Bis zum Beginn einer Psychotherapie bietet die Krebsberatungsstelle in Einzelfällen eine Brückenfunktion an.

Wir bieten:

- Krisenintervention: Stabilisierende Hilfen in akuten Krisensituationen
- Unterstützung beim Abbau von Ängsten und Belastungen (Distress)
- Begleitung bei der Verarbeitung der Erkrankung und der körperlichen und seelischen Beeinträchtigungen
- Begleitung bei progredientem Krankheitsverlauf
- Unterstützung bei der Kommunikation in Partnerschaft und Familie sowie im weiteren sozialen Umfeld
- Unterstützung bei Unsicherheiten in der Kommunikation mit minderjährigen Kindern von krebserkrankten Eltern
- Unterstützung bei der Bewältigung sozialer Krankheitsfolgen
- Begleitung von Hinterbliebenen
- Psychoedukation

Psychosoziale Beratung mit sozialer Schwerpunktsetzung

Durch eine Krebserkrankung sind viele Menschen auch in materieller Hinsicht existentiell bedroht und belastet. Bei sozialer oder sozialrechtlicher Beratung stehen Probleme im Zusammenhang mit sozialer Unterstützung, gesellschaftlicher Teilhabe, beruflicher Integration sowie die Erschließung von Versorgungsleistungen im Fokus. Ausgangspunkt ist eine Sozialanamnese, die den Versorgungsbedarf analysiert.

Innerhalb der Sozialberatung vermittelt die Krebsberatungsstelle Informationen, klärt gesetzliche Ansprüche und leitet diese gegebenenfalls ein. Durch Vermittlung verständlicher Informationen, Entscheidungshilfen und Koordination innerhalb des Beratungsprozesses gelingt es den KlientInnen, berechnete Ansprüche zu formulieren und ggf. mit Unterstützung einzuleiten.

Die soziale Beratung umfasst:

- Analyse der wirtschaftlichen und sozialen Situation
- Aufklärung und Information über gesetzliche Leistungsansprüche (Krankenkassen, Pflegeversicherung, Rententräger, Arbeitsamt u.a.)
- Förderung der beruflichen Reintegration und soziale Unterstützung
- Hilfe bei der Neuordnung des Alltags in Familie und Beruf
- Konfliktmoderation bei Rückzug und Isolation
- Beantragung einmaliger Beihilfen über den Härtefond der Deutschen Krebshilfe, des Bundespräsidialamtes oder verschiedener Stiftungen
- Unterstützung bei der Anerkennung als Schwerbehinderter
- Beantragung onkologischer Rehabilitationsmaßnahmen
- Informationen über Patientenrechte/Patientenverfügungen/Vollmachten
- Begleitung in der palliativen Krankheitsphase

Darüber hinaus spielen die Vermittlung zu regionalen Selbsthilfeaktivitäten und die Eröffnung von Zugängen zu Versorgungsstrukturen eine wichtige Rolle. Die Krebsberatungsstelle übernimmt hier eine **Lotsenfunktion** für die sozialen Belange und vereinfacht dadurch für Ratsuchende die Orientierung im Gesundheits- und Sozialsystem.

4. Beratungsleistungen 2022

Mit dem Begriff „KlientInnen“ fassen wir Erkrankte und Angehörige zu einer Personengruppe zusammen. Hauptanlass mit der Krebsberatungsstelle 2022 Kontakt aufzunehmen, war der Bedarf von Ratsuchenden nach qualifizierter Beratung und Begleitung.

Merkmale der KlientInnen

Im Berichtszeitraum haben sich 316 KlientInnen mit ihren Anliegen an die Krebsberatungsstelle gewandt. Davon waren 233 weiblich (74%) und 83 männlich (26%). Das Durchschnittsalter der Ratsuchenden beträgt 55 Jahren (s. Abb. 1). Entsprechend der Altersverteilung ist ein hoher Anteil der KlientInnen im erwerbsfähigen Alter, sodass viele Beratungsanliegen mit sozialrechtlichen Fragen und den sozialen Krankheitsfolgen verbunden sind.

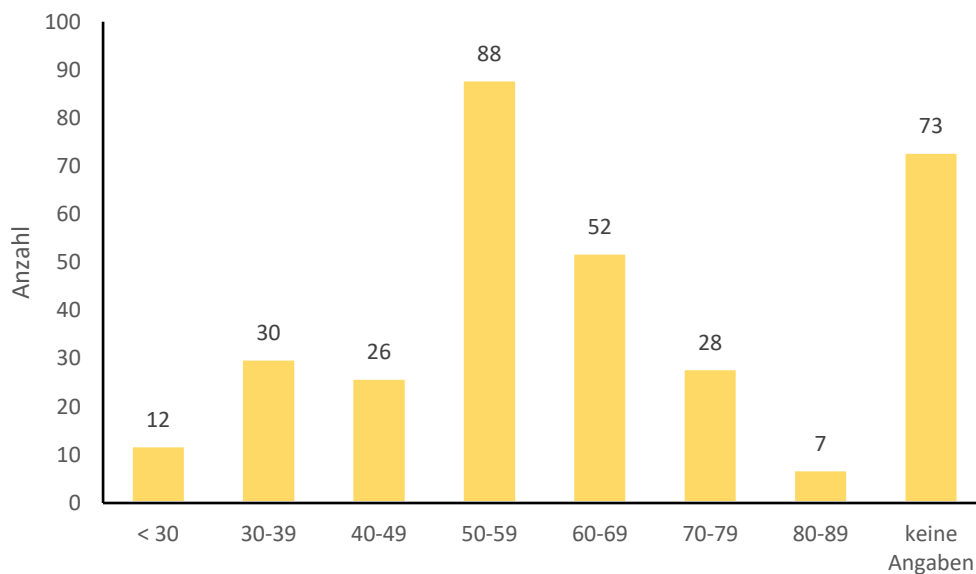


Abbildung 1. Darstellung der Altersverteilung aller KlientInnen (n=316)

Die Mehrheit der KlientInnen (60%), die eine Beratung aufsuchten, gab an selbst erkrankt zu sein. Doch auch PartnerInnen, sowie weitere Bezugspersonen aus dem nahen Umfeld nahmen die Beratungsangebote in Anspruch.

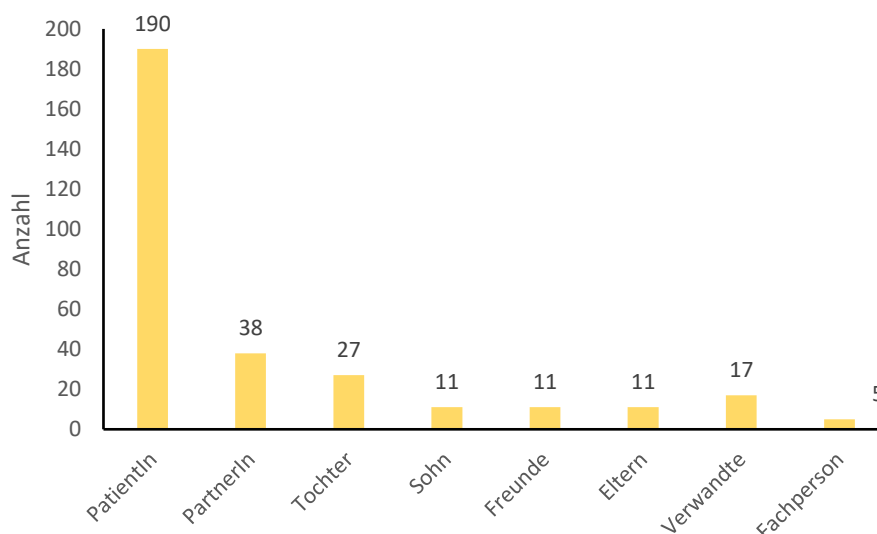


Abbildung 2. Verteilung der Rolle, in der Personen eine Beratung aufsuchten (n= 316).

Disstress

Mittels einem standardisierten Screening-Instrument (Disstress-Thermometer) wurde die psychosoziale Belastung der KlientInnen erhoben. Auf der Selbstbeurteilungsskala geben die KlientInnen die subjektiv wahrgenommene Belastung an. Werte von 5 oder höher gelten als Signale für das Bestehen einer Belastung wie auch Unterstützungsbedarf. 96% der Befragten gaben einen Wert von 5 oder höher an.

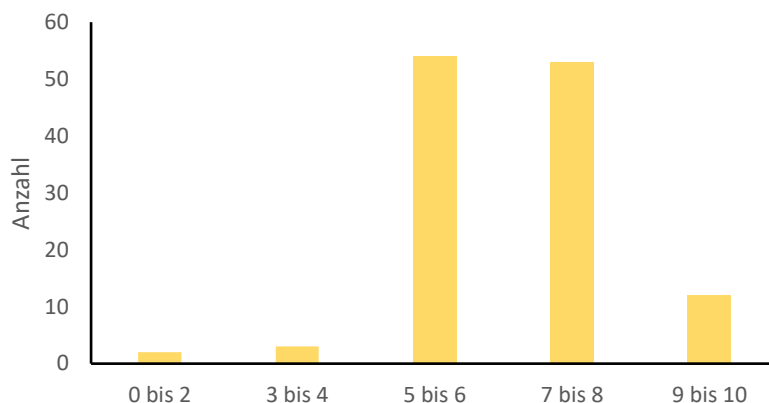


Abbildung 3. Verteilung der subjektiven psychosozialen Belastung auf einer visuellen Analogskala von 0 (gar nicht belastet) bis 10 (extrem belastet) (n=124).

Kontakt zur Krebsberatungsstelle

Wie in den Vorjahren wurde der größte Teil unserer KlientInnen schon im Krankenhaus und durch persönliche Empfehlung auf die Krebsberatungsstelle aufmerksam. In den Kliniken liegen nicht nur die Flyer der Krebsberatungsstelle aus, sondern die KlientInnen erhalten oft gezielte Informationen seitens der ÄrztInnen, PsychoonkologInnen und/oder der Sozialdienste über das Beratungsangebot der Krebsberatungsstelle.

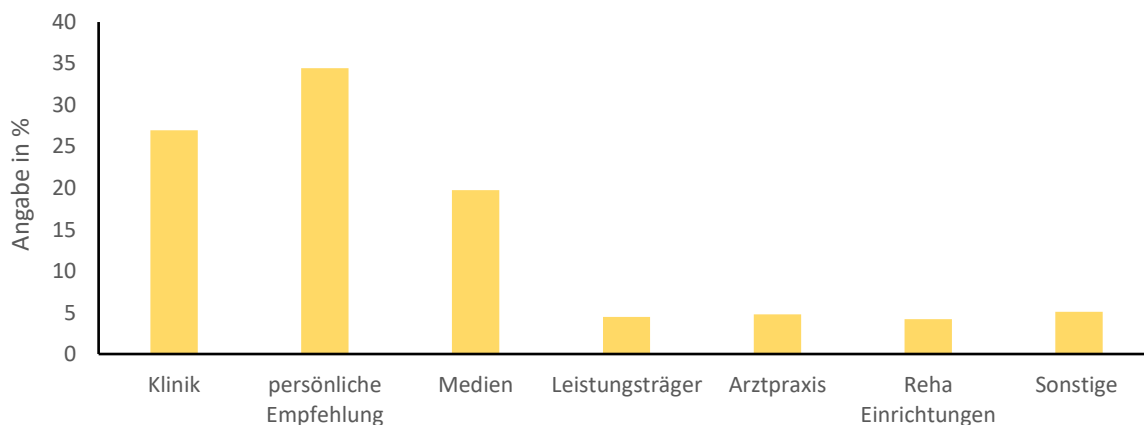


Abbildung 4. Möglichkeiten über die unsere KlientInnen auf die Krebsberatungsstelle im Jahr 2022 aufmerksam geworden sind / Mehrfachnennung möglich (n=333).

Beratungskontakte

Auch in diesem Berichtsjahr wurden alle Beratungsgespräche und Anliegen erfasst und laufend dokumentiert. **Im Berichtszeitraum wurden insgesamt 1526 Beratungskontakte in der Krebsberatungsstelle dokumentiert.** Gemäß GKV/PKV-Faktor entspricht ein Beratungskontakt 30 Minuten.

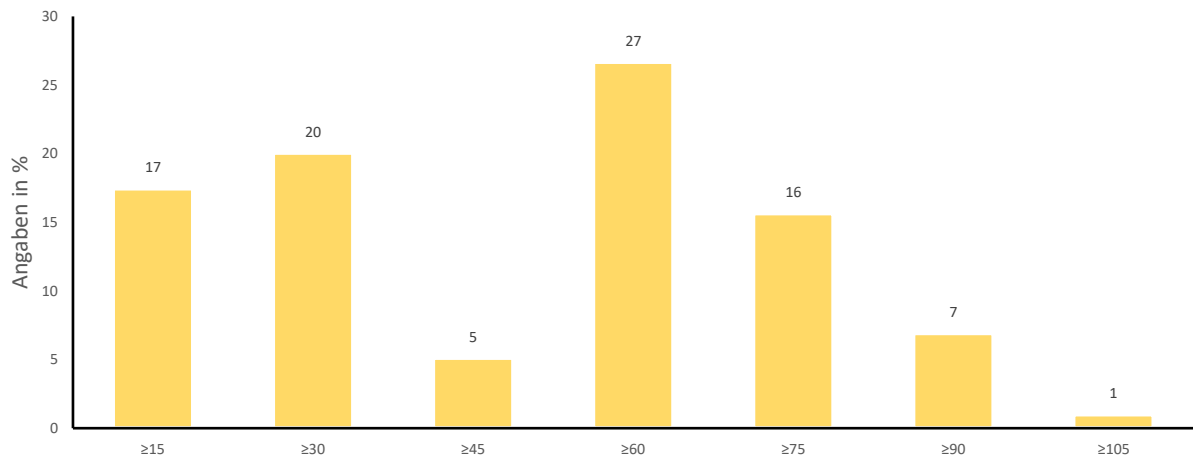


Abbildung 5. Häufigkeit der Beratungsgespräche in Abhängigkeit der Dauer (in Minuten, n= 997).

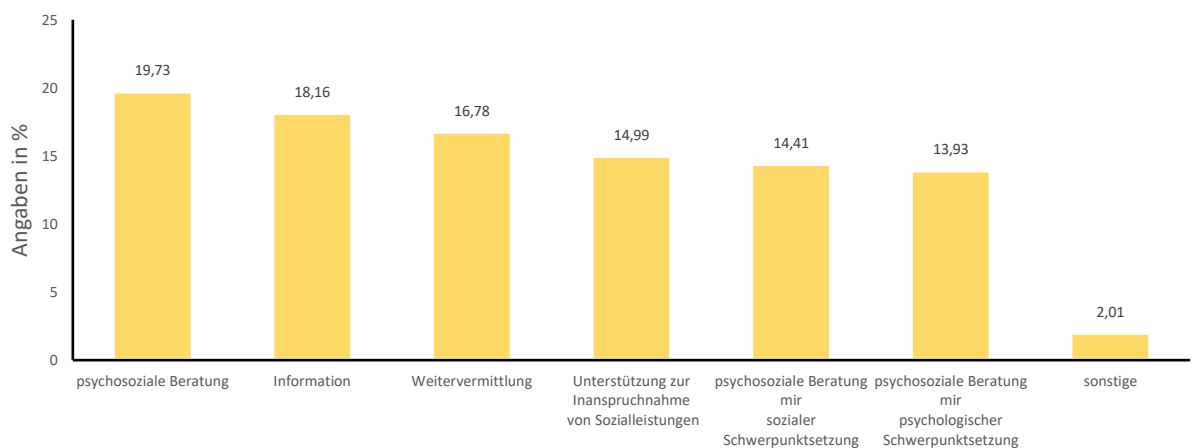


Abbildung 6. Darstellung der einzelnen Beratungsleistungen

Beratungsthemen

Inhaltlicher Schwerpunkt der Beratung bildete die psychosoziale Beratung (19%) und Informationsweitergabe (18%). Ein weiterer Fokus lag auf der Weitervermittlung an u.a. lokale Netzwerkpartner und ambulante (psycho-)therapeutische Angebote (16%) sowie der Unterstützung zur Inanspruchnahme von Sozialleistungen (14%). Sowohl die soziale Beratung (14%) als auch die psychologische Beratung (14%) waren sehr ausgeglichen. Typische inhaltliche Gesprächsthemen waren u.a. Überforderung/Unsicherheit, Körperliche Beschwerden (z.B. Fatigue, Schmerzen, Neuropathien, Kontinenz), Trauer, Ängste, Selbstwertthemen, berufliche Situationen, Umgang mit PartnerInnen, Familien und Kindern sowie kognitive Einschränkungen, Umgang mit Wut, Gereiztheit und Aggression, sowie gesundheitsfördernde Maßnahmen (z.B. Sport und Ernährung).

Setting

Die Beratungskontakte erfolgten in Form von 903 Einzelberatungen (92%) und 78 Paar- und Familienberatungen (8%). Der Anteil der „face to face“ Gespräche ist nach der Pandemie wieder angestiegen und dadurch ist der Anteil der Videoberatung im Vergleich zum Vorjahr gesunken. Erneut wünschten sich viele Hochrisiko-KlientInnen zur Entlastung eine Telefonberatung (59%).

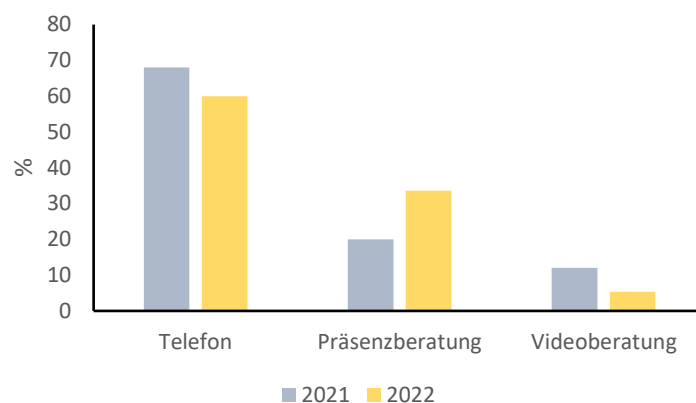


Abbildung 7. Darstellung der genutzten Beratungsformate im Jahr 2022 (n=997).

Beratungsformate

Die Tendenz der Beratungsformate 2022 zeigt ein ähnliches Bild zum Vorjahr 2021. Auch in diesem Jahr, wurden überwiegend telefonische Beratungen in Anspruch genommen. Die Anzahl der Präsenzberatung jedoch ist deutlich gestiegen. Dies lässt sich mit den geringeren Kontaktbeschränkungsmaßnahmen der Corona-Pandemie erklären. Die Videoberatung wurde mit leichter absteigender Tendenz ebenfalls angeboten und angenommen. Die schriftlichen Kontakte wurden in der Statistik nicht berücksichtigt.

Tumorarten/Phase bei Erstkontakt/Tumorstatus

212 (56%) der KlientInnen befand sich in der Phase der Ersterkrankung.

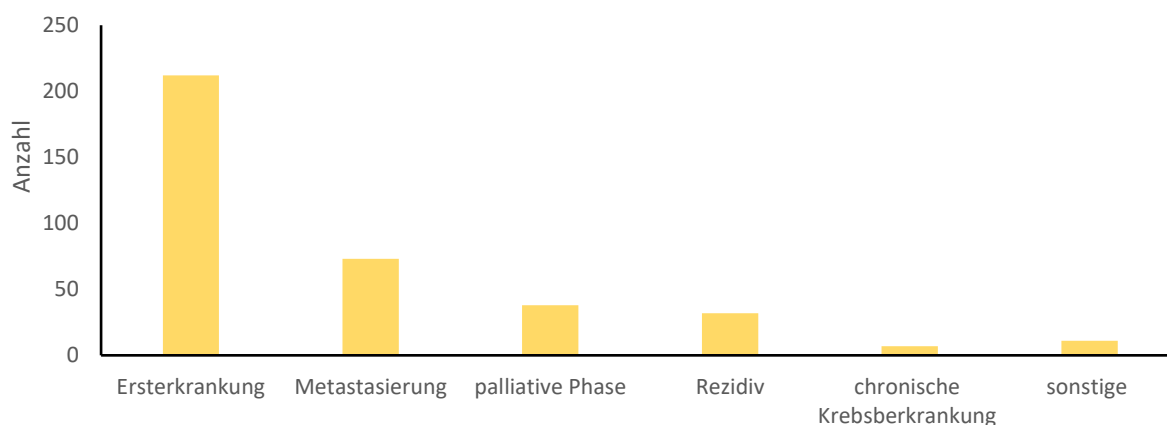


Abbildung 8. Erkrankungsphasen bei Erstkontakt im Jahr 2022 / Mehrfachnennung möglich (n=333).

Die im Berichtszeitraum erfassten Lokalisationen der Krebserkrankungen (kategorisiert nach ADT/GEKID) waren mit unterschiedlichen Primärtumoren breit gestreut. Die häufigsten von uns dokumentierten Krebserkrankungen waren: Tumore der Brust (28%), Atmungsorgane (14%), Darm (12%), Bauchspeicheldrüse (6%), Harnorgane (5%).

Neues Beratungsangebot – Gruppenangebot

Im zweiten Quartal des Berichtsjahres hat die Krebsberatungsstelle ihr Beratungsangebot erweitert. Von September bis November fand das Gruppenangebot „Kraft tanken durch Entspannung und Achtsamkeit“ statt. Im zweiwöchigen Rhythmus erhielten Erkrankte und Angehörige die Möglichkeit sich mit den Themen Entspannung und Achtsamkeit im Kontext einer Krebserkrankung auseinanderzusetzen.

Dabei wurden zunächst Informationen rund um das Thema Stress und Entspannung sowie Achtsamkeit vermittelt. Mittels angeleiteter Entspannungs- und Achtsamkeitsübungen wurde das Thema anschließend erlebbar gemacht. Zuletzt hatten sie Teilnehmenden die Gelegenheit sich über das Gelernte und Erfahrene sowie die individuellen Anliegen auszutauschen. Das offene Gruppenangebot wurde durch eine Psychologin und Psychoonkologin begleitet und für sechs Termine konzipiert. Insgesamt haben 27 TeilnehmerInnen das Angebot besucht. Die Anzahl der Gruppenkontakte sind nicht in der Summe der Beratungskontakte enthalten.

5. Vernetzung und Kooperation

Die Krebsberatungsstelle ist mit vielen regionalen und überregionalen Einrichtungen, Organisationen, Praxen und Selbsthilfegruppen vernetzt. Zur Übernahme einer Lotsenfunktion in der psychosozialen Krebsnachsorge ist eine gute regionale Vernetzung Voraussetzung. Als Bestandteil der fachonkologischen Behandlungskette steht die Krebsberatungsstelle allen örtlichen stationären, ambulanten und nachsorgenden Diensten kooperativ mit ihren Kompetenzen zur Verfügung.

Zu den bewährten Netzwerk- und Kooperationspartnern gehören:

- Einrichtungen der medizinischen Rehabilitation
- Kliniken und niedergelassene Ärzte
- Krankenkassen und Rentenversicherung
- Einrichtungen der palliativen Versorgung
- Psychotherapeuten und Psychoonkologen
- Selbsthilfegruppen
- Anbieter von Reha-Sport und Pflege
- Kommunale Stellen, Behörden
- Andere Gesundheits- und Beratungsdienste

Durch regelmäßige Kontaktpflege der Krebsberatungsstelle mit den örtlichen Kliniken werden Netzwerkkontakte kontinuierlich weiter ausgebaut. In Kooperationsgesprächen mit den FachärztInnen, Pflegepersonal, PsychologInnen und Sozialdiensten werden die Kooperationen reflektiert, ggf. Maßnahmen zu Verbesserungen eingeleitet. Die gute Vernetzung der Krebsberatungsstelle wird auch an dem hohen Anteil von KlientInnen deutlich, die von den Fachleuten auf das Angebot aufmerksam gemacht werden (siehe Abb. 4).

Facharbeitskreise

Aktive Netzwerkarbeit umfasst zusätzlich den regelmäßigen fachlichen Austausch mit Kolleginnen und Kollegen aus verwandten Arbeitsbereichen. Sie erfolgte im Berichtsjahr durch Teilnahme an folgenden Gremien und Arbeitskreisen:

- Arbeitskreis Fachgruppe Beratung in Lebensfragen der Stadt Wuppertal
- Qualitätsverbund Krebsberatung NRW
- Arbeitsgruppe Netzwerk Psychoonkologie Wuppertal
- Palliativ Netzwerk Wuppertal
- BAK e.V. /Bundesarbeitsgemeinschaft für ambulante Krebsberatungsstellen

Öffentlichkeitsarbeit

Um die Krebsberatungsstelle sowohl bei den Erkrankten und ihren Angehörigen als auch bei den Behandlern im klinischen und im niedergelassenen Bereich bekannt zu machen, stehen folgende Medien bereit:

- Webseite: www.krebsberatung-wuppertal.de liefert aktuelle Informationen zum Beratungsangebot, zur personellen Ausstattung und zur Erreichbarkeit
- Flyer: enthält Informationen über Aufgaben und Angebote der Krebsberatungsstelle und alle Kontaktdaten
- Roll-up: zur Präsentation der Beratungsstelle auf Veranstaltungen

Die wichtigsten regionalen und überregionalen Internetportale und Adress-Wegweiser zum Thema Krebs verweisen auf unsere Webseite oder auf die Anschrift der Krebsberatungsstelle.

Die Vernetzung der Krebsberatungsstelle wird zudem über die Teilnahme an Veranstaltungen sowie die gezielte Vorstellung der Beratungsstelle durch Vorträge ausgebaut.

Ein Highlight war die Teilnahme am „Pinktober“, einer Öffentlichkeitsveranstaltung der regionalen Brustkrebszentren. Bei dem Informationsnachmittag, am 26.10.2022, mit anschließendem Kino-Event erhielten die BesucherInnen die Möglichkeit zur ersten Kontaktaufnahme mit der Krebsberatungsstelle Wuppertal. Zudem trug die Teilnahme an dem Event zur Förderung von Vernetzung und Sichtbarkeit der regionalen Versorgungsstrukturen und Akteure rund um das Thema (Brust-)Krebs bei.

6. Qualitätssicherung

Seit vielen Jahren sind die Krebsberatungsstellen in NRW miteinander vernetzt, um die Qualität der Beratungsleistungen zu verbessern und um eine verbesserte flächendeckende psychosoziale Versorgung krebskranker Menschen landesweit zu erreichen.

Die Qualitätssicherung der Krebsberatung Wuppertal erfolgt nach den geltende „S3 Leitlinie für psychoonkologische Diagnostik, Beratung und Behandlung von erwachsenen Krebspatienten“ sowie an den im Januar 2020 veröffentlichten “Empfehlungen für das Leistungsspektrum und Qualitätskriterien ambulanter psychosozialer Krebsberatungsstellen” des Nationalen Krebsplans (NKP).

Qualitätsverbund Krebsberatung NRW

Seit Beginn ist die Krebsberatungsstelle Wuppertal Mitglied im „Qualitätsverbund Krebsberatung NRW“. Unter Federführung der Krebsgesellschaft NRW arbeiten in diesem Verbund im Berichtszeitraum 18 Krebsberatungsstellen zusammen, um sich gemeinsam qualitativ weiterzuentwickeln. Der Verbund bildet eine langfristig angelegte, trägerübergreifende Plattform zur strukturierten Umsetzung anerkannter Qualitätskriterien und zur kontinuierlichen Weiterentwicklung der Qualität der ambulanten psychosozialen Krebsberatung. Jährlich wird in diesem Verbund auch ein einrichtungsübergreifender Qualitätsbericht zu den erbrachten Beratungsleistungen erstellt und veröffentlicht. Durch diese einrichtungsübergreifende Berichterstattung und Evaluation werden die Leistungen der psychosozialen Krebsberatung zudem transparent, nachvollziehbar und vergleichbar. (weitere Informationen unter <https://www.krebsgesellschaftnrw.de/verbund-krebsberatung>)

Dokumentation

Alle leistungsbezogenen Daten der Krebsberatungsstelle werden mit einem EDV-gestützten System dokumentiert und ausgewertet.

Das Dokumentationssystem erfasst Merkmale der KlientInnen wie Alter und Geschlecht, die Kontaktdaten, die Krebsdiagnose und relevante Daten zur Krankheitsgeschichte.

Die Dokumentation der Beratungsleistung umfasst: Datum der Beratung, Art (persönlich, telefonisch, schriftlich) und Dauer des Gesprächs, Setting (Einzel, Paar-/Familiensetting), Ort der Beratung, Name der Beratungsfachkraft, Beratungsanlässe der Klienten sowie Schwerpunktthemen der Beratung, Beratungsaufträge sowie eingeleitete Maßnahmen und Weitervermittlungsempfehlungen. Voraussetzung für die Dokumentation ist eine vorab eingeholte schriftliche Einverständniserklärung der KlientInnen. Anonyme Beratungen sind auch möglich.

Mit dem Jahresbericht wird die Arbeit der Krebsberatungsstelle jährlich neu transparent auf der Internet-Homepage der Krebsberatungsstelle veröffentlicht.

Erhebung der KlientInnen-Zufriedenheit

Wir führen in der Krebsberatungsstelle regelhaft eine Befragung unserer KlientInnen zur internen Qualitätssicherung durch. Die Befragung unserer KlientInnen zu Erfahrungen mit der Beratungsstelle und zur Zufriedenheit mit einzelnen Dienstleistungen vermitteln uns wichtige Hinweise zu den verschiedenen Qualitätsbereichen. Mit Hilfe dieser Befragung können wir unser Beratungsangebot laufend optimieren und die gewünschten Änderungen einleiten. In der diesjährigen Auswertung der Fragebögen zur Zufriedenheit bewerteten 87% der KlientInnen das Beratungsangebot im Gesamturteil (inkl. der Rahmenbedingungen/ Erreichbarkeit, Zugang, Terminvergabe, Räumlichkeiten) mit sehr gut. 13% gaben kein Gesamturteil ab.

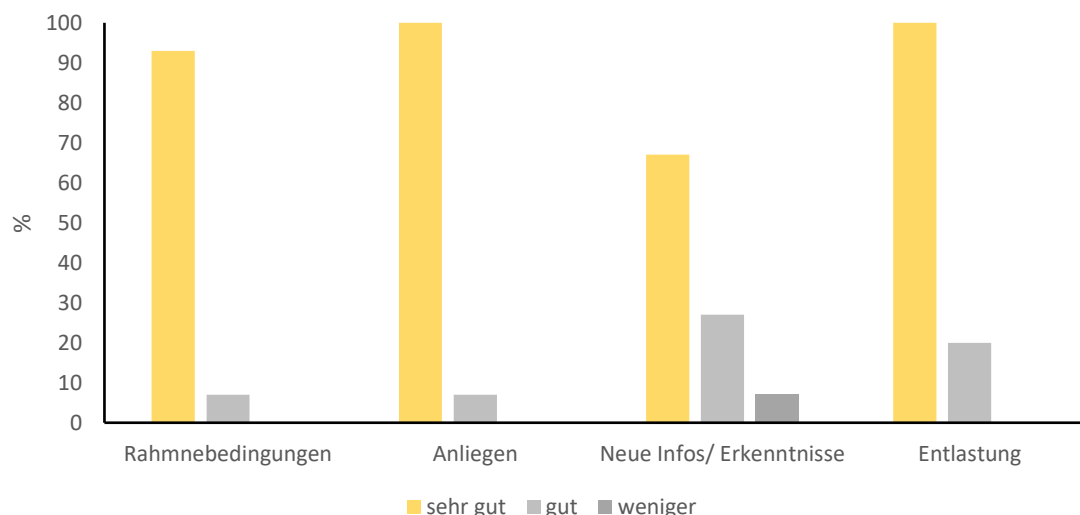


Abbildung 9. Zufriedenheit/Zustimmung mit Teilaspekten der Beratung im Jahr 2022, Antwortmöglichkeiten: sehr gut, gut, weniger, überhaupt nicht.

Alle Befragten gaben zudem an, dass ihnen in der Beratung nichts gefehlt habe, sie gaben keine Verbesserungsvorschläge an. 93% der Befragten gaben an, dass sie bei erneutem Bedarf die Beratungsstelle wieder aufsuchen würden und die Beratungsstelle an andere Betroffene weiterempfehlen würden.

Fortbildungen / Supervision / Intervention

Wir sichern unseren hohen fachlichen Standard nach den GKV-Förderrichtlinien durch regelmäßige Intervention, externen Supervisionen sowie onkologischen Weiterbildungen.

Qualitätshandbuch

Die Krebsberatungsstelle hat ein internes Qualitätshandbuch erstellt. Dieses beinhaltet Verfahrensanweisungen zu den Standard-Beratungsprozessen und den organisatorischen Abläufen, ein Beratungskonzept, ein verbindliches Beschwerdemanagement und Anweisungen für den Umgang mit medizinischen und psychiatrischen Notfällen (Krisenmanagement).