



# Jahresbericht 2021

Gathe 70  
42107 Wuppertal

Tel. 0202 / 456444  
Fax 0202 / 452808

[info@krebsberatung-wuppertal.de](mailto:info@krebsberatung-wuppertal.de)  
[www.krebsberatung-wuppertal.de](http://www.krebsberatung-wuppertal.de)

## Inhalt

1.	Vorwort	2
2.	Institutionelle Rahmenbedingungen	2
3.	Leistungsspektrum	4
4.	Beratungsleistungen in 2021	6
5.	Vernetzung und Kooperation	9
6.	Qualitätssicherung	10

## 1. Vorwort

Schon zu normalen Zeiten stürzt eine Krebserkrankung viele Menschen in eine Lebenskrise. In Zeiten von Corona stiegen die Belastungen für Krebserkrankte und ihre Familien durch eingeschränkte Kontaktmöglichkeiten, Isolation, Ansteckungsrisiken in Verbindung mit einer erhöhten Vulnerabilität, sodass es besonders wichtig war, zuverlässige psychosoziale Unterstützung anzubieten. Die Krebsberatungsstelle Wuppertal reagierte sofort mit neuen, modifizierten Angeboten, um für die Betroffenen und Angehörigen weiter sicher erreichbar zu sein. Viele der notwendigen Beratungsgespräche fanden über eine für die Betroffenen einfach anzuwendende Videoverbindung mit hohem Sicherheitsstandard statt. Die Umstellung von Präsenzterminen auf Videoberatung wurde dankbar angenommen und ist auch für viele immobile Menschen ein hilfreiches Angebot. Zusätzlich nahmen Betroffene, die Sorge vor einer Infektion hatten, auch alternativ die telefonische Beratung durch die Beratungsfachkräfte in Anspruch. Unter Berücksichtigung unseres erweiterten Hygienekonzeptes fanden auch weiterhin Präsenzberatungen in der Beratungsstelle statt und so ist es uns trotz Corona gelungen, dass Beratungsangebot im Geschäftsjahr aufrechtzuerhalten und den Menschen gerade in diesen Zeiten verlässlich zur Seite zu stehen.

Seit nunmehr **33 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.

Im Jahr 2021 nahmen insgesamt 269 Klienten das Angebot der Krebsberatungsstelle in Anspruch. In insgesamt **1254 Beratungskontakten** sind Erkrankte und Angehörige informiert und psychoonkologisch beraten worden.

Im Verlauf des Jahres ergab sich ein personeller Wechsel. Es wurde eine weitere Psychologin in der Krebsberatungsstelle Wuppertal angestellt.

## 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-Spitzenverbandes die erst ab 1.9.2021 in Kraft traten. Der Antrag auf Erhöhung des Förderbetrages wurde von uns zeitnah gestellt und wir erhielten im Februar 2022 eine Zusage. Die bisherige finanzielle Zuwendung der Stadt Wuppertal als tragende finanzielle Säule sowie

die Überbrückungsfinanzierung durch das Land NRW deckten auch im Geschäftsjahr die laufenden Kosten. Durch den ausstehenden GKV Bescheid blieb die Gesamtfinanzierung im lfd. Geschäftsjahr weiterhin ungeklärt. In der Krebsberatungsstelle besteht auch weiterhin eine große Planungsunsicherheit da es auch keinen gesetzlichen Leistungsanspruch an die gesetzliche und private Krankenkassenförderung gibt. Somit wird es auch zukünftig für den Vereinsvorstand eine sehr schwierige Aufgabe sein, das bestehende und bedarfsgerechte Angebot weiter zu finanzieren, solange die Finanzierungsformalitäten und Rückerstattungsansprüche nicht geklärt sind. Ohne die weitere verlässliche finanzielle Unterstützung der Stadt Wuppertal wird dies nicht zu schaffen sein.

## 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 i. A.  
seit dem 01.10.2019 Beratungsfachkraft der Krebsberatungsstelle  
Schwerpunkt: psychosoziale Beratung mit psychologischer Schwerpunktsetzung

**Greta Kramm** **20 Stunden**

M.Sc. Psychologin / psychologische Psychotherapeutin i. A.  
seit dem 01.11.2021 Beratungsfachkraft der Krebsberatungsstelle  
Schwerpunkt: psychosoziale Beratung mit psychologischer Schwerpunktsetzung

**Anja Schöckl** **15 Stunden**

seit dem 01.11.2019 Assistenzkraft der Krebsberatungsstelle  
Schwerpunkt: Verwaltung und soziale Beratung  
Kündigung zum 30.06.2021

Alle Beratungsfachkräfte verfügen über eine Befähigung zur psychosozialen Beratung. Frau Oladeji hat die psychoonkologische Weiterbildung 2021 erfolgreich abgeschlossen.

## Zugang zur Krebsberatungsstelle und Erstkontakt

Um möglichst allen Ratsuchenden 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 weniger Tage, 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 Ratsuchenden 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 psychologischen 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 Betroffene erste Hilfsangebote. Dies können Orientierungs- und Entscheidungshilfen im Gesundheitssystem sein, sowie Informationen zu therapiebegleitenden Maßnahmen und Nachsorge. Auch erhalten Betroffene zahlreiche Broschüren über Krebs, ganzheitliche Therapieverfahren, Ernährungsfragen, Schmerztherapie u.a.. Darüber hinaus spielen die Vermittlung zu regionalen Selbsthilfeeinheiten und die Eröffnung von Zugängen zu Versorgungsstrukturen eine wichtige Rolle.

### **Psychoziale 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

### **Psychoziale 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 Betroffenen, 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

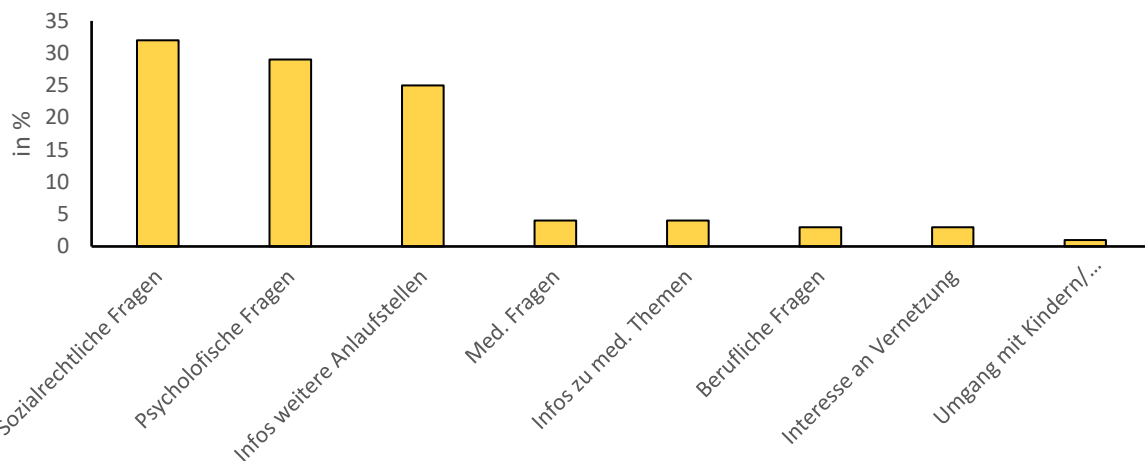
Darüber hinaus spielen die Vermittlung zu regionalen Selbsthilfeaktivitäten und die Eröffnung von Zugängen zu Versorgungsstrukturen eine wichtige Rolle. Die Krebsberatungsstelle übernimmt hier eine **Lotsenfunktion** für die sozialen Belange und vereinfacht dadurch für Ratsuchende die Orientierung im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

## 4. Beratungsleistungen 2021

Mit dem Begriff „Klienten“ fassen wir Erkrankte und Angehörige zu einer Personengruppe zusammen. Hauptanlass mit der Krebsberatungsstelle 2021 Kontakt aufzunehmen, war der Bedarf von Ratsuchenden nach qualifizierter Beratung und Begleitung.

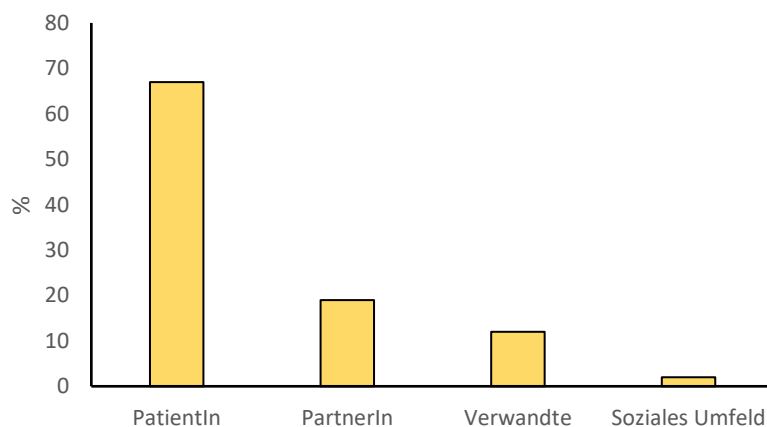
### Merkmale der KlientInnen

Im Berichtszeitraum haben sich 269 Klienten mit ihren Anliegen an die Krebsberatungsstelle gewandt. Davon gaben 78% an weiblich zu sein und 22% männlich. Das Durchschnittsalter der Ratsuchenden lag im Median bei 55 Jahren. Entsprechend der Altersverteilung ist ein hoher Anteil der Erkrankten im erwerbsfähigen Alter, sodass viele Beratungsanliegen mit sozialrechtlichen Fragen und den sozialen Krankheitsfolgen verbunden sind.



**Abbildung 1.** Darstellung der Häufigkeiten der Anliegen seitens der KlientInnen 2021 (n=481).

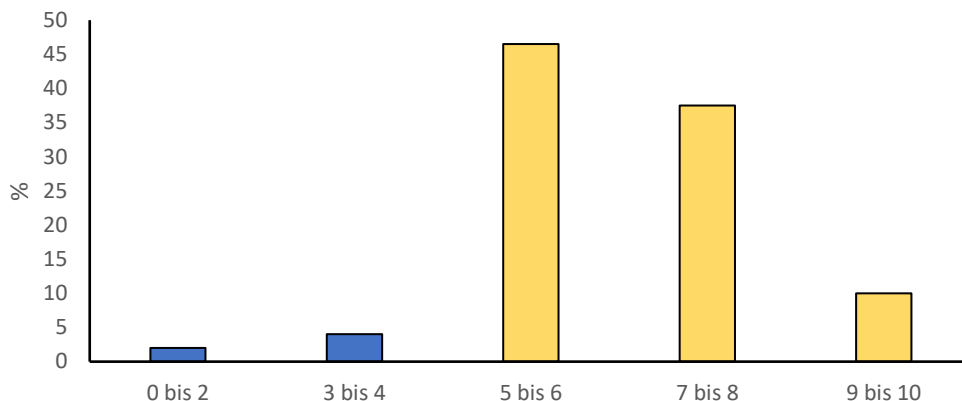
Die Mehrheit der KlientInnen, die eine Beratung aufsuchten, gab an selbst erkrankt zu sein. Doch auch Partnerinnen und Partner, sowie weitere Bezugspersonen aus dem nahen Umfeld nahmen die Beratungsangebote in Anspruch.



**Abbildung 2.** Verteilung der Rolle, in der Personen eine Beratung aufsuchten (n=264).

## Disstress

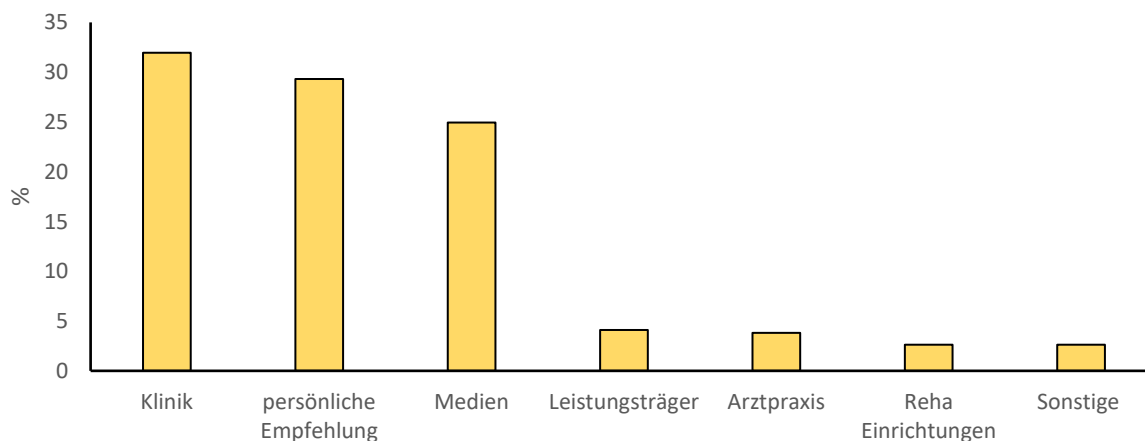
Mittels einem standardisierten Screening-Instrument (Disstress-Thermometer) wurde die psychosoziale Belastung der KlientInnen erhoben. Auf der Selbstbeurteilungsskala geben die KlientInnen die subjektiv wahrgenommene Belastung an. Werte von 5 oder höher gelten als Signale für das Bestehen einer Belastung wie auch Unterstützungsbedarf. 94% 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=144).

## Kontakt zur Krebsberatungsstelle

Wie in den Vorjahren wurde der größte Teil unserer Klienten schon im Krankenhaus auf die Krebsberatungsstelle aufmerksam. Dort liegen nicht nur die Flyer der Krebsberatungsstelle aus, sondern die Klienten erhalten oft gezielte Informationen seitens der Ärzte, Psychoonkologen und/oder der Sozialdienste über das Beratungsangebot der Krebsberatungsstelle.

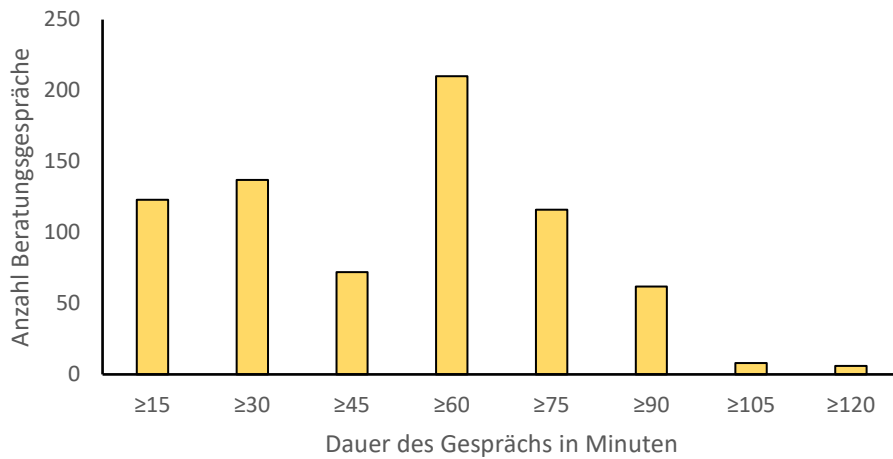


**Abbildung 4.** Möglichkeiten über die unsere KlientInnen auf die Krebsberatungsstelle im Jahr 2021 aufmerksam geworden sind (n=339).

## Beratungskontakte

Auch in diesem Berichtsjahr wurden alle Beratungsgespräche und Anliegen erfasst und laufend dokumentiert. Die Gespräche dauerten zwischen 15 und 120 Minuten. Ein Beratungsgespräch dauerte im Durchschnitt 50 Minuten. **Im Berichtszeitraum wurden insgesamt 1254 Beratungskontakte (gemäß GKV-Faktor) in der Krebsberatungsstelle dokumentiert.**

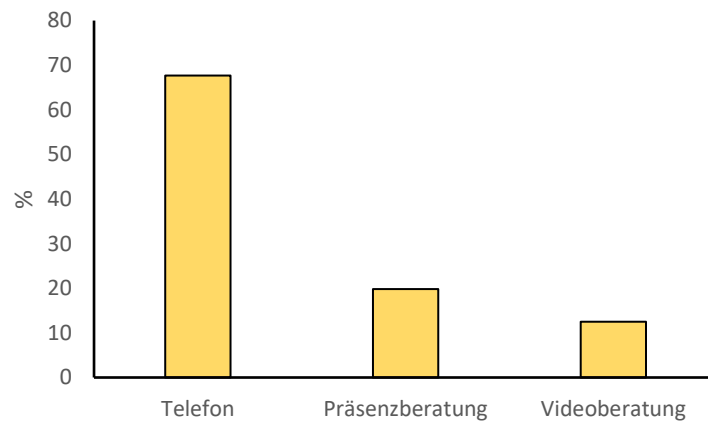




**Abbildung 5.** Häufigkeit der Beratungsgespräche in Abhängigkeit der Dauer (in Minuten, n=793).

### Setting

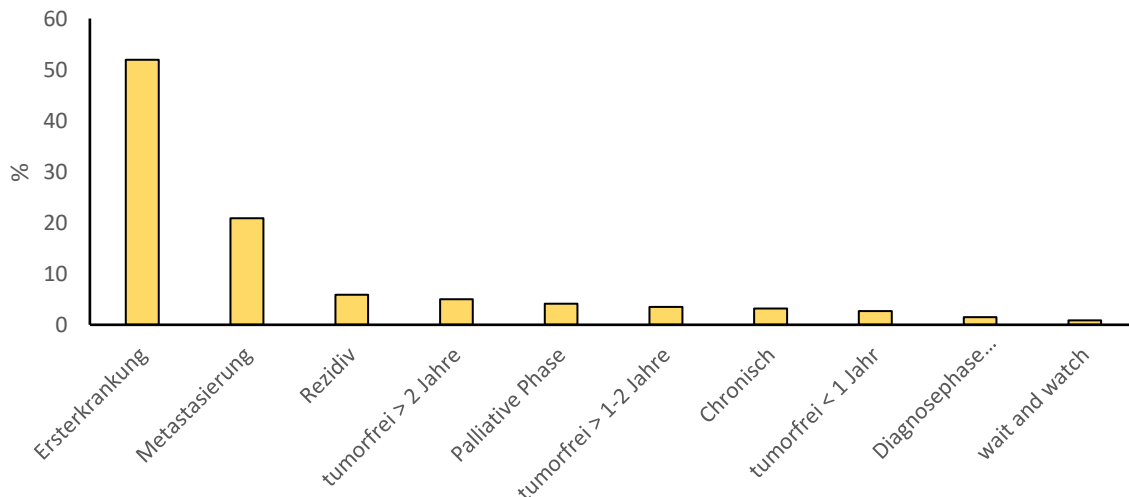
Die Beratungskontakte erfolgten in Form von 730 Einzelberatungen (93%) und 54 Paar- und Familienberatungen (7%). In der Pandemie wünschten sich viele Hochrisiko-Klienten zur Entlastung vermehrt eine Telefonberatung (68%).



**Abbildung 6.** Darstellung der genutzten Beratungsformate im Jahr 2021 (n=793).

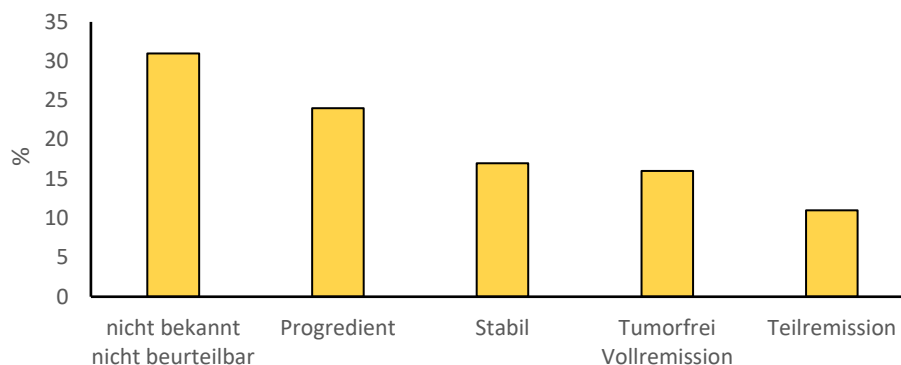
### Tumorarten/Phase bei Erstkontakt/Tumorstatus

Ein Großteil der beratenen Personen 176 (52%) befand sich in der Phase der Ersterkrankung.



**Abbildung 7.** Erkrankungsphasen bei Erstkontakt im Jahr 2021 (n=338).

Tendenziell nehmen die Beratung eher Menschen mit Krebserkrankungen an, die medizinisch eine schlechtere Prognose haben, weil dadurch häufig die psychosoziale Belastung erhöht ist. 24% der Erkrankten befanden sich in einem progredienten Tumorstatus. Auch im Jahr 2021 erreichten wir jedoch Menschen in allen Krankheitsphasen.



**Abbildung 8.** Angabe des Tumorstatus bei Erstkontakt im Berichtszeitraum 2021, (n=210).

Die im Berichtszeitraum erfassten Lokalisationen der Krebserkrankungen (kategorisiert nach GEKID) waren mit unterschiedlichen Primärtumore breit gestreut. Die häufigsten von uns dokumentierten Krebserkrankungen waren: Brust (29%), Lunge (11%), Darm (7%), Bauchspeicheldrüse (6%), gynäkologische Karzinome (6%) und Hirntumore (5%).

## 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 Fachärzten, Pflegepersonal, Psychologen und Sozialdiensten werden die Kooperationen reflektiert, ggf. Maßnahmen zu Verbesserungen eingeleitet. Die gute Vernetzung der Krebsberatungsstelle wird auch an dem hohen Anteil von Ratsuchenden 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](http://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. Im Berichtszeitraum vielen Veranstaltungen sowie Vorträge der Krebsberatungsstelle durch die Corona-Schutzverordnungen aus.

## **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 2015 ist die Krebsberatungsstelle Mitglied im „Qualitätsverbund Krebsberatung NRW“. Unter Federführung der Krebsgesellschaft NRW arbeiten in diesem Verbund 16 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.

### Dokumentation

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

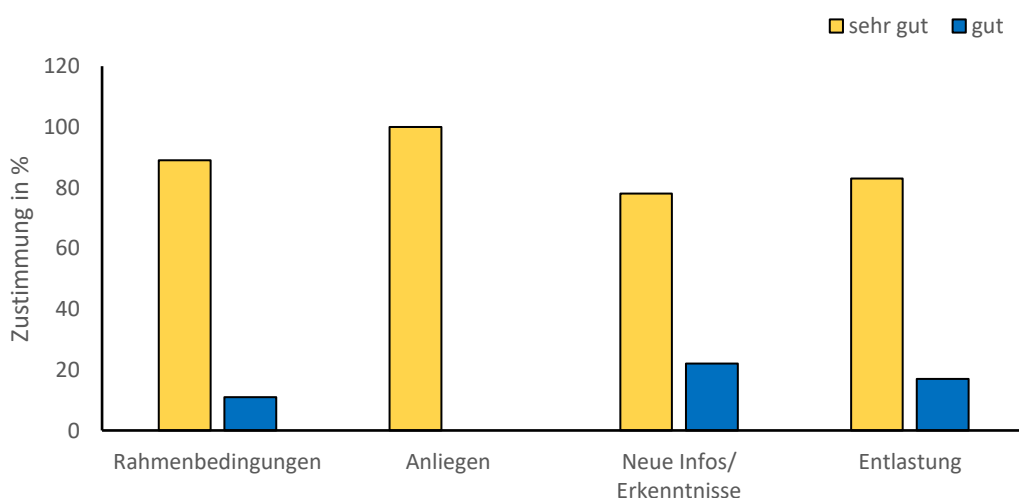
Das Dokumentationssystem erfasst Klienten Merkmale wie Alter und Geschlecht, die Kontaktdaten, die Krebsdiagnose und relevante Daten zur Krankheitsgeschichte.

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 Klienten. 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 Klientenzufriedenheit

Wir führen in der Krebsberatungsstelle regelhaft eine Klientenbefragung zur internen Qualitätssicherung durch. Die Befragung unserer Klienten zu Erfahrungen mit der Beratungsstelle und zur Zufriedenheit mit einzelnen Dienstleistungen vermitteln uns wichtige Hinweise zu den verschiedenen Qualitätsbereichen. Mit Hilfe dieser Klientenbefragung können wir unser Beratungsangebot laufend optimieren und die gewünschten Änderungen einleiten. In der diesjährigen Auswertung der Fragebögen zur Zufriedenheit bewerteten 94% der Klienten das Beratungsangebot im Gesamturteil (inkl. der Rahmenbedingungen/Erreichbarkeit, Zugang, Terminvergabe, Räumlichkeiten) mit sehr gut. 6% gaben kein Gesamturteil ab.



**Abbildung 9.** Zufriedenheit/Zustimmung mit Teilaspekten der Beratung im Jahr 2021, Antwortmöglichkeiten: sehr gut, gut, weniger, überhaupt nicht (n=18).

Alle 18 Befragten (100%) gaben zudem an, dass ihnen in der Beratung nichts gefehlt habe, sie keine Verbesserungsvorschläge haben, 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).