

# Qualitätshandbuch



## Ambulante Krebsberatungsstelle Gemäß § 65e SGB V

Träger:  
Niedersächsische Krebsgesellschaft e.V.  
Königstr. 27, 30175 Hannover  
Tel.: 0511 – 388 52 62  
[www.nds-krebsgesellschaft.de](http://www.nds-krebsgesellschaft.de)

## Leistungsbeschreibung

### Inhaltsverzeichnis

1.	Einführung .....	Seite 3
2.	Verantwortlichkeiten .....	Seite 3
3.	Auftrag der ambulanten Krebsberatungsstelle .....	Seite 3
4.	Zielsetzung. ....	Seite 4
5.	Leistungsangebot. ....	Seite 4
6.	Supportive Angebote .....	Seite 5
7.	Prävention .....	Seite 7
8.	Handlungsleitende Werte .....	Seite 7
9.	Strukturqualität. ....	Seite 8
10.	Organisationsstruktur .....	Seite 9
11.	Personelle Ausstrahlung. ....	Seite 9
12.	Dokumentation. ....	Seite 10
13.	Supervision. ....	Seite 10
14.	Fort- und Weiterbildung. ....	Seite 11
15.	Kooperation und Vernetzung. ....	Seite 11
16.	Ergebnisqualität. ....	Seite 11
17.	Finanzierung- und Rechtsgrundlagen. ....	Seite 12
18.	Qualitätssicherung. ....	Seite 12
19.	Anregungs- und Beschwerdemanagement. ....	Seite 13
20.	Öffentlichkeitsarbeit .....	Seite 13
21.	Datenschutz. ....	Seite 13

## 1. Einführung

Die Niedersächsische Krebsgesellschaft e.V. wurde im Jahr 1950 als gemeinnütziger Verein gegründet. Seit unserer Gründung engagieren wir uns in Niedersachsen aktiv gegen Krebs. Wir sind Mitglied der Deutschen Krebsgesellschaft, der größten wissenschaftlich-onkologischen Fachgesellschaft Deutschlands.

„Wir sind da – für Menschen in Niedersachsen“ – dieses Leitmotiv prägt unsere Arbeit. Wir sind für Krebserkrankte und ihre Familien da. Auch psychosoziale, sozialrechtliche und existenzielle Fragen sind von außerordentlicher Wichtigkeit. Hier unterstützen wir mit gezielten Informationen, Beratung, Vorträgen und Seminaren.

Wir informieren Menschen jeden Alters in Niedersachsen durch Broschüren, Ausstellungen, Aktionen und Veranstaltungen über Krebserkrankungen sowie über Präventions- und Früherkennungsmaßnahmen. So bieten wir Präventionsprojekte in Kindergärten, Schulen und Betrieben an.

Wir fördern Krebselbsthilfegruppen in Niedersachsen durch fachliche und finanzielle Unterstützung ihrer Arbeit.

Der Vereinsvorstand, bestehend aus bis zu zehn Mitgliedern, arbeitet ehrenamtlich und repräsentiert vielfältige Perspektiven, darunter Mediziner\*innen, Patientenvertreter\*innen sowie eine Vertretung des Landesministeriums und der Rentenversicherung.

Wir finanzieren uns überwiegend über Spenden. Zudem trägt das Land Niedersachsen, die Deutsche Rentenversicherung, Krankenkassen und Stiftungen zur Finanzierung bei.

## 2. Verantwortlichkeit

Zeichnungsberechtigt sind Dr. med. Peter N. Meier als 1. Vorsitzender, Dr. med. Hartmut Kirchner als stellvertretender Vorsitzender, Prof. Dr. med. Jörn Hilfrich als Generalsekretär und Thomas Decker als Schatzmeister.

## 3. Auftrag der ambulanten Krebsberatungsstelle

Die Diagnose „Krebs“ kann Betroffene und ihre Familien zutiefst erschüttern und das Leben von heute auf morgen aus den Fugen geraten lassen. Zudem betrifft Krebs nicht nur den Körper, sondern den ganzen Menschen, die ganze Familie. So kommt es oft zu psychischen, sozialen sowie finanzielle Belastungen. Fragen zur Reha und zum Berufsleben entstehen, teilweise bestehen auch Jahre nach dem Überleben einer Krebserkrankung entsprechende Beeinträchtigungen.

Im Mittelpunkt unserer Arbeit steht die professionelle Beratung aller an krebserkrankten Menschen und ihren An- und Zugehörigen mit Wohnsitz in Niedersachsen.

Die Krebsberatung der NKG ist ein offenes und kostenfreies Angebot und richtet sich an Menschen, die an Krebs erkrankt sind, sowie deren Angehörige. Eine Begleitung, Beratung und Unterstützung kann in allen Phasen der Erkrankung in Anspruch genommen werden. Die Krebsberatungsstelle bietet Sprechzeiten von Montag bis Freitag in Form von persönlicher, schriftlicher, telefonischer und Videoberatung an. Eine Terminvereinbarung erfolgt kurzfristig innerhalb von 2 Werktagen. Ein Beratungstermin wird innerhalb von 10 Werktagen vergeben. Ausgerichtet ist die Beratung im Umfang und Dauer an den Bedürfnissen und Anliegen einerseits und den Ressourcen der Ratsuchenden andererseits.

#### 4. Zielsetzung

Unser grundlegendes Ziel ist die Verbesserung der Lebensqualität der Menschen, die durch eine Krebserkrankung belastet sind.

- Ratsuchende finden ihren individuellen Weg im Umgang mit der Erkrankung und Behandlung. Sie fühlen sich gestärkt und entlastet.
- Individuelle und soziale Ressourcen werden genutzt und eigene Bedürfnisse berücksichtigt.
- Es werden und persönliche Lebensziele reflektiert und realistische Handlungsziele für den Alltag entwickelt.
- Zudem findet die Vermittlung zu weiterführenden Unterstützungsangeboten und z.B. Selbsthilfegruppen statt.

#### 5. Leistungsangebot der Beratungsstelle

Die psychoonkologische Beratung der Niedersächsischen Krebsgesellschaft umfasst das folgende Leistungsspektrum:

- Psychologische Beratung und Begleitung bei Problemen mit der Krankheitsbewältigung und den Krankheitsfolgen, bei Ängsten, depressiven Reaktionen, Ohnmachtsgefühlen und weiteren seelischen Unterstützungsbedarfen, einschließlich supportiver psychoonkologischer Krisenintervention.
- Soziale Beratung zu beruflichen und finanziellen Fragen, Reha-Maßnahmen, Behindertenrecht, Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht, u.a.
- Aufsuchende Beratung bei immobilen PatientInnen sowie Beratung im Paar- oder Familiensetting.

- Psychoedukative Interventionen mit dem Ziel, Kenntnisse zur Erkrankung und möglichen psychischen und sozialen Auswirkungen sowie Zusammenhängen mit dem eigenen Verhalten zu fördern (z.B. Gesundheitsverhalten oder Stressmanagement).
- Informationsvermittlung im Sinne der Lotsenfunktion zu regionalen Versorgungsstrukturen (z.B. Selbsthilfegruppen, Hospize, SAPV, Psychotherapeut\*innen)
- Möglichen Versorgungsleistungen (z.B. Schwerbehindertenausweis, finanzielle Sicherung, Rente, Härtefonds).
- Angeboten anderer Leistungserbringer (z.B. Schuldner- oder Familienberatung, Pflegedienste).
- Verschiedenen Informationsquellen (z.B. Krebsinformationsdienst des Deutschen Krebsforschungszentrums, Infonetz Krebs der Stiftung Deutsche Krebshilfe).
- Aushändigung qualitätsgeprüfter Broschüren.
- Öffentlichkeitsarbeit, Vernetzung und Kooperation.

Im Rahmen der ambulanten psychosozialen Krebsberatungen vermitteln alle Berater\*innen Informationen, um den Ratsuchenden eine Orientierung zu bieten, eine aktive Teilnahme zu ermöglichen und deren eigene Bewältigungskompetenzen zu stärken. Sofern Sprachbarrieren vorliegen, werden Sprachmittlerinnen in Kooperation mit einem interkulturellen Verein einbezogen.

Es erfolgt keine medizinische Beratung. Alle Gespräche sind vertraulich und unterliegen der Schweigepflicht.

## 6. Supportive Angebote

Die Bereiche der Psychoedukation und supportiven Angebote werden zusätzlich in strukturierter Form im Rahmen von Gruppenangeboten realisiert. Diese bedeuten nicht nur einen geringeren zeitlichen Aufwand bei gleichzeitiger Erreichbarkeit mehrerer Interessierter, sondern bedeuten für Teilnehmende zudem emotionalen Zusammenhalt und gegenseitige soziale Unterstützung, wodurch sie voneinander bei der Suche nach Lösungen profitieren können. Hier werden themenspezifische, interaktive und multimodale Maßnahmen genutzt, mit denen die Ressourcen und Kompetenzen der Betroffenen zu stärken.

Dazu gehören die folgenden Angebote(2024):

a) Bewegungsangebote speziell für Krebserkrankte

- Yoga

- Tanztherapie
- Pilgern
- Achtsamkeit
- Fatigue

Das Bewegungs- und Informationsangebot verfolgt einen ganzheitlichen Ansatz: Bewegung und Sport unterstützen den Körper, verbessern die Verträglichkeit der Therapie, helfen gegen viele Nebenwirkungen, verbessern die Prognose und fördern die Regeneration des ganzen Körpers. Die meditativen und achtsamkeits-basierten Übungen sind immer Teil der Angebote und wirken sowohl auf der körperlichen wie auch auf der seelischen und geistigen Ebene. Die Kursleiter\*innen gehen in den Kursen individuell auf den jeweiligen Gesundheitszustand der Teilnehmenden ein.

#### b) Kreativangebote speziell für Krebserkrankte

- Theaterprojekt
- Schreibworkshop
- Heilsames Singen
- Kreative Waldkraft

Die Angebote bieten einen geschützten und kreativen Raum. Kreatives Gestalten und Schreiben macht Freude, stärkt das Selbstbewusstsein, gibt Kraft, beruhigt und tut der Seele gut. Beim Singen vertieft sich der Atem, Ängste können sich auflösen und der Körper erzeugt eine Vielzahl körpereigener Hormone zum Stressabbau. Beim theatertherapeutischen Angebot werden durch die spielerische Auseinandersetzung in der Gruppe neue Perspektiven auf Erkrankung, Heilung sowie auf innere und äußere Prozesse möglich.

#### c) Wochenendseminare zu Themen wie:

- Yoga
- Resilienz
- Komplementäre Unterstützungsmöglichkeiten

In den Wochenendseminaren lernen die Teilnehmenden in einem geschützten Rahmen einander kennen und ein emotionaler Zusammenhalt entsteht. In allen Seminaren lernen die Teilnehmenden Entspannungsübungen, die speziell auf Krebsbetroffene abgestimmt sind. Mit verschiedenen Methoden wird die Stärkung des eigenen Vertrauens in sich und den eigenen Körper unterstützt, die Selbstheilungskräfte aktiviert und ein Stück Selbstbestimmung zurückgewonnen.

d) Online-Vorträge zu Themen wie:

- Erbliche Krebserkrankungen
- Patientenverfügung
- Prähabilitation
- Kinder krebskranker Eltern
- Fatigue

Hier informieren geladene Expert\*innen über relevante Aspekte einer Krebserkrankung, Behandlungsmöglichkeiten, besonders Belastungen wie Schmerzen oder Fatigue, den Alltag mit Krebs bis hin zu sozialrechtlichen Fragestellungen.

## 7. Prävention

Weitere Angebote im Rahmen der Prävention:

Wir informieren Menschen jeden Alters in Niedersachsen durch Broschüren, Ausstellungen, Aktionen und Veranstaltungen über Krebserkrankungen sowie über Präventions- und Früherkennungsmaßnahmen.

In unserem Projekt zur Hautkrebsprävention „SunPass – Gesunder Sonnenspaß für Kinder“ wenden wir uns direkt an Kindertagesstätten um pädagogische Fachkräfte, Eltern und Kinder für den Sonnenschutz zu sensibilisieren. Durch das Projekt lernen die Kinder spielerisch den gesunden Umgang mit der Sonne und werden zu kleinen „Sonnenschutzexpert\*innen“.

an niedersächsischen Schulen bieten wir ein Aufklärungsprojekt an. Speziell geschulte Mediziner\*innen informieren altersgerecht und geschlechtersensibel über Maßnahmen der Krebsprävention und-früherkennung.

Bei betrieblichen Gesundheitstagen informieren wir über Möglichkeiten der Krebsprävention und das gesetzliche Krebsfrüherkennungsprogramm. Wir bieten z. B. einen Infostand mit Broschüren und Beratungsangeboten sowie Vorträge an.

## 8. Handlungsleitende Werte

Die folgenden Werte geben uns sowohl in der Beratung als auch im Bereich der Prävention und Verwaltung Orientierung in unserem Handeln:

- Wir verbinden fachliche Kompetenz mit Herz.
- Wir arbeiten transparent und wollen sichtbar sein.

- Wir wollen alle Menschen in Niedersachsen ansprechen, unabhängig von ihrem Wohnort, ihrem Alter, ihrem Geschlecht, ihrer Schicht, ihrem Grad der Beeinträchtigung, ihrer Kultur, ...
- Wir bieten niederschwellige Angebote und Informationen an.
- Wir arbeiten wirkungsvoll und wirtschaftlich.
- Wir orientieren uns an den Bedürfnissen der Menschen, die sich an uns wenden.
- Wir wollen eine Anlaufstelle in NDS für psycho-soziale Unterstützung bei Krebserkrankungen, in der Krebsselfhilfe, Prävention und Früherkennung sein.
- Wir vernetzen uns und kooperieren im Sinne unserer Ziele.
- Wir schaffen attraktive Arbeitsplätze und ein gesundes Arbeitsumfeld.
- Wir streben Nachhaltigkeit an, um verantwortungsbewusst mit den Ressourcen unseres Planeten umzugehen.
- Die Welt ändert sich stets und wir gehen mit.

## 9. Strukturqualität

### Lage und Erreichbarkeit der Beratungsstelle

Die Beratungsstelle liegt im Zentrum der Stadt und ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln und dem PKW gut erreichbar. Ein Bus hält direkt vor dem Haus, öffentliche Parkbuchten stehen entlang des Straßenzuges zur Verfügung.

Der Hauseingang ist nicht barrierefrei, Geländer erleichtern gehbeeinträchtigten Personen den Zugang.

Durch den Treppenlift ist ein barrierearmer Zugang zu den Räumlichkeiten dann gegeben. Es gibt drei unisex WC's mit Waschbecken jeweils innerhalb des Raumes und eines ist mit einer WC-Stütze ausgestattet.

Die Sprechzeiten sind Montag bis Donnerstag von 08:00-16:00 Uhr und freitags von 08:00-12:00 Uhr. Die Kontaktaufnahme kann telefonisch, per Mail oder persönlich erfolgen.

### Räumliche und sachliche Ausstattung

In der Krebsberatungsstelle stehen neben den Beratungsräumen ein separater Wartebereich, ein Sekretariat zur Verfügung. In der Geschäftsstelle sind der Empfangs- und Wartebereich in räumlicher Trennung zu Beratungs- bzw. Büroräumen eingerichtet. Somit ist die nötige Vertraulichkeit gewährleistet und sind die Anforderungen an Datenschutzbestimmungen erfüllt.

Jede Beraterin verfügt über einen eigenen geeigneten Arbeitsraum. Die Arbeitsräume der Berater\*innen verfügen über einen Schreibtisch sowie einer separaten Sitzgruppe für die persönlichen Beratungsgespräche. Die Geschäftsstelle hat zusätzlich einen Beratungsraum, der nur für die Beratung genutzt wird. Dieser ist mit einer gemütlichen Sitzcke sowie einem weiteren Bereich mit Tisch und Stühlen ausgestattet. In diesem

Raum steht ein Notebook zur Verfügung. Die Aufbewahrung personenbezogener Akten und Unterlagen zur Dokumentation der Beratungen erfolgt in abschließbaren Aktenschränken. Alle Dokumente sind ausschließlich für Mitarbeiter\*innen der Beratungsstelle zugänglich.

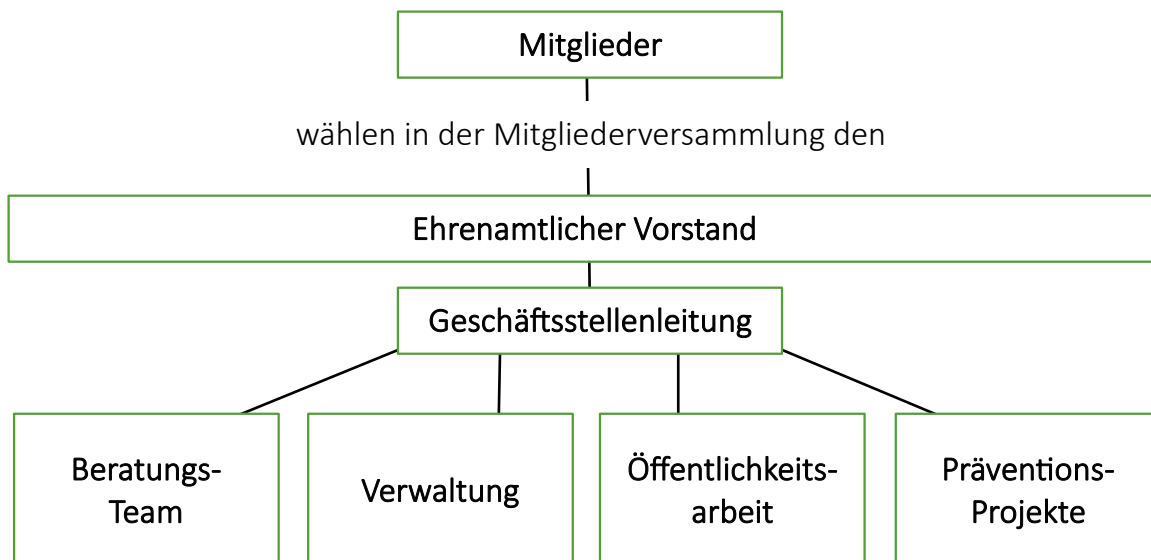
Benötigte Arbeitsmaterialien für die Beratung sowie ein passwortgeschützter PC mit Internetzugang und einem Telefon pro Mitarbeiter\*in werden zur Verfügung gestellt. Zusätzlich verfügt die Niedersächsische Krebsgesellschaft über einen Raum mit Tischen und Stühlen, der für den Empfang von Gruppen ausgestattet ist.

Informationsmaterial in Form von Broschüren und Handzetteln ist für Ratsuchende gut sichtbar in der Geschäftsstelle ausgelegt.

Die Geschäftsstelle ist mit einer Telefonanlage, Fax und Glasfaseranschluss ausgestattet. Es ist ein Anrufbeantworter, für jeden Arbeitsplatz ein PC mit Drucker vorhanden. Fachliteratur und notwendige Büromaterialien stehen entsprechend dem Bedarf zur Verfügung. Zudem sind ein Kopierer, Flipchart sowie Beamer und Leinwand verfügbar.

## 10. Organisationsstruktur

Im Nachfolgenden wird die Organisationsstruktur der Niedersächsischen Krebsgesellschaft dargestellt:



## 11. Personelle Ausstattung

Die NKG orientiert sich an den durchschnittlich im Laufe eines Kalenderjahres durchgeführten Beratungen, wobei ca. 800-1000 Beratungseinheiten à 30 Minuten pro Jahr und Vollzeitkraft angesetzt werden.

Das Beratungsteam setzt sich zusammen aus einer Teilzeitstelle psychologische Fachkraft, einer Teilzeitstelle sozialpädagogische Fachkraft, einer Teilzeitstelle einer Fachkraft für soziale Beratung und einer Assistenzkraft.

Zur Sicherstellung einer adäquaten, bedarfsgerechten Versorgung krebskranker Menschen und ihrer An- und Zugehörigen in Niedersachsen steht Ratsuchenden ein multiprofessionelles Team zur Verfügung.

### Personelle Qualifikation

Die psychosoziale Beratung wird realisiert durch eine Psychologin mit Magistra Abschlusses des Diplomstudiums Psychologie und einer Sozialpädagogin mit Diplom. Beide Beraterinnen verfügen über psychoonkologische Weiterbildungen (WPO), welche nach den Kriterien der Deutschen Krebsgesellschaft zertifiziert ist.

Die Sozial- und Rehaberaterin ist staatlich geprüfte examinierte Krankenschwester und Bürokauffrau. Zudem hat sie an einer Weiterbildung in personenzentrierter Gesprächsführung nach Rogers teilgenommen.

Es steht eine Assistenzkraft zur Verfügung, welche Anfragen von Ratsuchenden (persönlich, telefonisch oder per E-Mail) entgegennimmt und Verwaltungsaufgaben erledigt. Die Assistenzkraft ist eine ausgebildete Büro-/Verwaltungsangestellte.

## 12. Dokumentation

Zur Dokumentation steht die Software freinet-online, eine Dokumentationssoftware für Krebsberatungsstellen, zur Verfügung. Es werden folgende Daten datenschutzkonform erhoben: Kontaktdaten, Beratungsanliegen, anamnestische- und katamnestische Daten der Ratsuchenden sowie die Verlaufsdaten, die im Anschluss jeder Beratung dokumentiert werden. Für diese Erfassung muss die schriftliche Einwilligungserklärung der Klient\*innen in die Datenverarbeitung gemäß DSGVO vorliegen. Falls diese nicht erteilt wird, werden die betreffenden Kontakte anonym dokumentiert.

Die statistische Jahresauswertung erfolgt über die Software.

## 13. Supervision

Die Beratungsfachkräfte führen mindestens 2x im Monat eine interne Fallbesprechung (Intervision) durch. Sie stellt eine gegenseitige kollegiale Beratung dar und dient der gemeinsamen Entwicklung von Lösungsmöglichkeiten für Herausforderungen in der Beratungsarbeit.

Zudem findet für für das Beratungsteam mindestens 4x im Jahr eine externe Supervision durch eine qualifizierte Supervisorin bzw. einen qualifizierten Supervisor (Anerkannt durch die DGSv) statt. Dies sichert die Reflexion des eigenen beruflichen Handelns und damit die Qualität der Arbeit langfristig. Mindestens 1x im Jahr nimmt

die Assistenzkraft an der externen Supervision teil.

## 14. Fort- und Weiterbildung

Die Beratungskräfte nehmen regelmäßig an tätigkeitsspezifischen und qualifizierten Fort- und Weiterbildungen teil. Die Assistenzkraft nimmt bedarfsorientiert an Fort- und Weiterbildungen teil.

## 15. Kooperation und Vernetzung

Die Niedersächsische Krebsgesellschaft kooperiert mit allen öffentlichen Gesundheitseinrichtungen Niedersachsens. Dazu zählen andere Vereine zur Unterstützung von Krebsbetroffenen, Integrationsfachdienste, stationäre Versorgungseinrichtungen, wie Akutkrankenhäuser, Rehabilitationskliniken sowie Hospizdienste, Comprehensive Cancer Center in Niedersachsen, Schwerpunktpraxen sowie niedergelassene psychotherapeutische Praxen.

Die Zusammenarbeit besteht in der gegenseitigen Zuweisung Ratsuchender, Informationsvermittlung zu den Angeboten der jeweiligen Anbieter sowie gemeinsam durchgeführten Veranstaltungen. Die Niedersächsische Krebsgesellschaft bemüht sich im Interesse einer ganzheitlichen Versorgung von Krebspatient\*innen um eine breite Vernetzung mit sämtlichen Einrichtungen des Gesundheitswesens und eine kontinuierliche Erweiterung bestehender Zusammenarbeit.

Die Niedersächsische Krebsgesellschaft arbeitet eng mit regionalen Selbsthilfegruppen zusammen und unterstützt diese fachlich und finanziell.

Zudem ist die Niedersächsische Krebsgesellschaft aktives Mitglied in verschiedenen Ausschüssen und Organisationen, dazu zählen die Deutsche Krebsgesellschaft e.V. (DKG), der Landesbeirat der Onkologie in Niedersachsen und das regionale Netzwerk Hospiz und Palliativ Hannover.

## 16. Ergebnisqualität

Es werden verschiedene Kriterien herangezogen, um die Qualität der Arbeit der Krebsberatungsstelle beurteilen und sicherstellen zu können. Dazu dient einerseits die Auswertung der im Rahmen der Jahresstatistik erhobenen Daten zur Beratungsarbeit sowie andererseits findet eine regelmäßige anonyme Befragung der Ratsuchenden mit Hilfe eines Fragebogens statt.

## 17. Finanzierung- und Rechtsgrundlage

Bisher finanzierte sich die Krebsberatungsstelle vorwiegend über Spendengelder, ausgenommen die Sozial- und Rehaberatung überwiegend über die Deutsche Rentenversicherung.

Um die Finanzierung der Krebsberatungsstelle nachhaltig zu sichern, wird die Förderung der ambulanten Krebsberatung gemäß § 65e SGB V beantragt.

## 18. Qualitätssicherung

Es wird bis Sommer 2024 ein einrichtungsinternes Handbuch zur Qualitätssicherung erarbeitet, das sich an den gesetzlichen Empfehlungen und herausgegebenen Leitlinien orientiert und auf aktuellen wissenschaftlichen Erkenntnissen basiert.

Das Qualitätshandbuch regelt Prozesse und Abläufe innerhalb der Beratungsstelle und dient so den Mitarbeiter\*innen als Grundlage ihrer Beratungsarbeit. Das Ziel des kontinuierlichen Managements liegt in der Sicherstellung der qualitätsgesicherten Beratungsarbeit, um eine professionelle Unterstützung ratsuchender Personen zu jeder Zeit zu gewährleisten.

Die rechtliche Grundlage für die Qualitätsrichtlinien bilden die Vorgaben des Nationalen Krebsplanes (2020), insbesondere die Ziel 9, 11a und 11 b:

- Alle Krebspatienten erhalten bei Bedarf eine angemessene psychoonkologische Versorgung.
- Es gibt für alle Krebspatienten und ihre Angehörigen niederschwellige, zielgruppengerechte und qualitätsgesicherte Informationsangebote und qualitätsgesicherte Beratungs- und Hilfsangebote.

Zudem orientieren sich die Beratungsprozesse an der S3-Leitlinie Psychoonkologische Diagnostik, Beratung und Behandlung von erwachsenen Krebspatienten, an den 10 Leitsätzen der Landeskrebsgesellschaften sowie den basierend auf einer Delphi-Umfrage formulierten Qualitätskriterien für die ambulante Krebsberatung.

Die Standards werden im Rahmen eines fortlaufenden internen Qualitätsmanagements regelmäßig in einem Abstand von mindestens zwei Jahren überprüft und optimiert.

## 19. Anregungs- und Beschwerdemanagement

Es wird ein Anregungs- und Beschwerdemanagement etabliert und bis zum Ende des Jahres 2024 auf der Internetseite verankert.

Das Ziel besteht in der Sicherstellung bzw. Wiederherstellung der Zufriedenheit der Ratsuchenden. Beschwerden decken Fehler und Schwächen auf, sodass deren Behebung zu einer Erhöhung der Qualität der Arbeit und des Angebots der Niedersächsischen Krebsgesellschaft beiträgt. Die Möglichkeit zur Anregung stärkt die Einbindung unserer verschiedenen Nutzer\*innen und damit auch unsere Möglichkeit für zielgruppenspezifische Beratung und Angebote.

## 20. Öffentlichkeitsarbeit

Ziel ist die umfassende Information der niedersächsischen Öffentlichkeit über die Möglichkeit der kostenfreien psychoonkologischen Beratung für Krebserkrankte Menschen und ihre An- und Zugehörigen sowie über Krebspräventions- und Früherkennungsmöglichkeiten.

Wir bieten einen Newsletter an, der von Betroffenen, An- und Zugehörigen, Interessierten, Arztpraxen, Kliniken und Rehabilitationskliniken abonniert wird.

Zudem geben wir eigene Broschüren z.B. zu Krebsentitäten, Schmerzen, Fatigue oder auch Ernährung bei Krebs und auch zu dem Thema „Dem Krebs keine Chance“ sowie Materialien zu Selbstuntersuchung der Haut, Brust und Hoden und Vorsorgehefte heraus. Diese können kostenfrei bei uns von Institutionen und Personen in Niedersachsen bezogen werden.

Ergänzend schreiben wir regelmäßig Pressemitteilungen und laden zu Pressegesprächen ein und halten Kontakt zu regionalen Medien. Ein weiterer Schwerpunkt ist unsere Früherkennungsausstellung, die wir regelmäßig in öffentlichen Gebäuden präsentieren.

## 21. Datenschutz

Die persönlichen Daten der Ratsuchenden unterliegen besonderem Schutzbedarf und bedürfen der ausdrücklichen Einwilligung der Betroffenen. Zum weiteren Schutz haben wir eine Datenschutzrichtlinie entwickelt und einen externen Datenschutzbeauftragten.