

Leistungsbeschreibung und Qualitätshandbuch der Niedersächsischen Krebsberatungsstelle



Richtlinien für die ambulante psychosoziale Krebsberatungsstelle der Niedersächsischen Krebsgesellschaft e. V. für Krebskranke und ihre Angehörigen sowie allgemein Ratsuchende

Niedersächsische Krebsgesellschaft e. V.

Königstrasse 27
30175 Hannover

Telefon: 0511 3885262
E-Mail: service@nds-krebsgesellschaft.de
Internet: www.nds-krebsgesellschaft.de

Stand: Juli 2026
Vorstandsvorsitzender Dr. med. Peter N. Meier, Geschäftsführerin Svenja Schophaus
Vereinsregister Amtsgericht Hannover VR2671

Handbuch ambulante Krebsberatung

Inhaltsverzeichnis

1.	Einführung	S. 4
1.1.	Zweck und Aufbau des Handbuchs	S. 4
1.2.	Rechtliche Rahmenbedingungen	S. 5
2.	Strukturqualität	S. 6
2.1.	Leistungsangebot	S. 6
2.1.1.	Psychoonkologische Beratung	S. 6
2.1.2.	Unterstützende Angebote	S. 7
2.1.3.	Präventionsangebote	S. 8
2.2.	Niedrigschwelligkeit	S. 9
2.3.	Lage und Erreichbarkeit der Beratungsstelle	S. 9
2.3.1.	Lage und Erreichbarkeit der Beratungsstelle in Hannover	S. 9
2.3.2.	Lage und Erreichbarkeit der Außenstelle in Aurich	S. 9
2.3.3.	Lage und Erreichbarkeit der Außenstelle in Oldenburg	S. 9
2.4.	Räumliche und sachliche Ausstattung der Beratungsstelle	S. 10
2.4.1.	Räumliche und sachliche Ausstattung der Beratungsstelle in Hannover	S. 10
2.4.2.	Räumliche und sachliche Ausstattung der Außenstelle in Aurich	S. 10
2.4.3.	Räumliche und sachliche Ausstattung der Außenstelle in Oldenburg	S. 10
2.5.	Personelle Ausstattung der Beratungsstelle	S. 11
2.5.1.	Personelle Ausstattung der Beratungsstelle in Hannover	S. 11
2.5.2.	Personelle Ausstattung der Außenstelle in Aurich	S. 11
2.5.3.	Personelle Ausstattung der Außenstelle in Oldenburg	S. 12
3.	Prozessqualität	S. 12
3.1.	Erstkontakt und Basiszuordnung	S. 12
3.2.	Erst- und Folgeberatung	S. 13
3.2.1.	Sozialer/Sozialrechtlicher Schwerpunkt	S. 14
3.2.2.	Psychologischer Schwerpunkt	S. 14
3.2.3.	Psychoonkologische Krisenintervention	S. 15
3.2.4.	Beratungsabschluss	S. 16
3.2.5.	Notfallplan	S. 16
3.3.	Dokumentation	S. 17
3.4.	Inter- und Supervision	S. 18
3.5.	Fort- und Weiterbildung	S. 18
3.6.	Kooperation und Vernetzung der Krebsberatung	S. 19
3.7.	Öffentlichkeitsarbeit	S. 19
4.	Ergebnisqualität	S. 19
4.1.	Evaluation der Beratungsarbeit	S. 19
4.2.	Beschwerdemanagement	S. 120

5. Anhang

S. 21

- 5.1. Literaturverzeichnis
- 5.2. Datenschutzrechtliche Einwilligungserklärung in die Datenverarbeitung
- 5.3. NCCN-Distress-Thermometer
- 5.4. Evaluationsfragebogen Krebsberatung
- 5.5. Formblatt Beschwerdemanagement

1. Einführung

1.1. Zweck und Aufbau des Handbuchs

Das vorliegende Handbuch beschreibt die Richtlinien der ambulanten psychosozialen Beratung der Niedersächsischen Krebsgesellschaft e.V. (im Folgenden NKG) und dient somit als Teil des einrichtungsinternen Qualitätsmanagements der Qualitätssicherung der Arbeit.

Seit ihrer Gründung im Jahr 1950 macht sich die NKG die Aufklärung der Bevölkerung über Krebserkrankungen, deren Früherkennung und Behandlungen sowie die Unterstützung von Betroffenen zur Aufgabe. Sie bemüht sich um die stetige Verbesserung der Versorgung von Krebserkrankten und deren Angehörigen in Niedersachsen. Die psychosoziale Beratung in unserer ambulanten Beratungsstelle nimmt als niedrigschwelliges Angebot einen besonderen Stellenwert im Versorgungsnetzwerk ein. Ihrem Selbstverständnis folgend setzt die NKG hohe qualitative Ansprüche an die eigene Beratungsarbeit, um eine professionelle Unterstützung ratsuchender Personen sicherzustellen. Das vorliegende Handbuch orientiert sich dabei an den gesetzlichen Empfehlungen und herausgegebenen Leitlinien und basiert auf aktuellen wissenschaftlichen Erkenntnissen.

Die Standards werden im Rahmen eines fortlaufenden internen Qualitätsmanagements regelmäßig in einem Abstand von mindestens zwei Jahren überprüft und optimiert. Sie regeln Prozesse und Abläufe innerhalb der Beratungsstelle und dienen so den Mitarbeiter*innen als Grundlage ihrer Beratungsarbeit. Das Ziel des kontinuierlichen Qualitätsmanagements liegt in der Sicherstellung der qualitätsgesicherten Beratungsarbeit, um eine professionelle Unterstützung ratsuchender Personen zu jeder Zeit zu gewährleisten.

Das Qualitätshandbuch orientiert sich an den bei Arning et al. (2019) beschriebenen Standardprozessen ambulanter psychosozialer Krebsberatung und unterteilt sich dementsprechend in die Beschreibung der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität in unserer Beratungsstelle.

Die Strukturqualität bezieht sich dabei einerseits auf grundlegende Rahmenbedingungen, wie Umfang und Inhalt des Leistungsangebots, sowie die personelle, räumliche und sachliche Ausstattung der Einrichtung.

Die Prozessqualität beinhaltet die Beschreibung der Standardprozesse der ambulanten psychosozialen Beratung und umfasst ebenfalls Angaben zu Dokumentation, Inter- und Supervision, Fort- und Weiterbildung der Beratungsfachkräfte sowie zur Kooperation und Vernetzung der NKG.

Die Ergebnisqualität beschreibt schließlich die Mechanismen zur Überprüfung der Zielerreichung der Beratungsarbeit sowie das Beschwerdemanagement der Einrichtung.

1.2. Rechtliche Rahmenbedingungen

Jährlich erkranken in Niedersachsen ca. 50.000 Menschen neu an Krebs. Gegen Krebs braucht es medizinische Behandlung, aber auch psychoonkologische Unterstützung und Informationen.

Deshalb berät und begleitet die **NKG** an Krebs erkrankte Menschen und ihre Familien.

Die rechtliche Grundlage für die geltenden Qualitätsrichtlinien bilden die Vorgaben des Nationalen Krebsplanes (Bundesministerium für Gesundheit, 2020), insbesondere Ziel 9 „Alle Krebspatienten erhalten bei Bedarf eine angemessene psychoonkologische Versorgung“ und Ziel 11a und 11b „Es liegen für alle Krebspatienten und ihre Angehörigen niederschwellige, zielgruppengerechte und qualitätsgesicherte Informationsangebote“ (Ziel 11a) und „qualitätsgesicherte Beratungs- und Hilfsangebote vor“ (Ziel 11b) sowie der S3-Leitlinie (Deutsche Krebsgesellschaft, Deutsche Krebshilfe, AWMF, 2014). Psychoonkologische Diagnostik, Beratung und Behandlung von erwachsenen Krebspatienten. Zusätzlich orientieren sich die beschriebenen Prozesse und Abläufe an den 10 Leitsätzen der Landeskrebsgesellschaften (s. Landeskrebsgesellschaften, 2011), sowie den basierend auf einer Delphi-Umfrage formulierten Qualitätskriterien für die ambulante Krebsberatung

(s. Kuhnt, S., et.al., 2016).

Die 10 Leitsätze zur ambulanten Krebsberatung bilden bereits seit 2011 den Rahmen für die Beratung in den Einrichtungen der Landeskrebsgesellschaften.

1. Die Beratung gibt Patienten und Angehörigen Informationen zur Krankheit, Orientierung im Gesundheits- und Sozialsystem und Unterstützung bei psychischen und sozialen Problemen.
2. Die Beratung unterstützt in allen Phasen des Krankheitsverlaufes.
3. Die Beratung orientiert sich an den individuellen Bedürfnissen, Fragen und Belastungen jedes Einzelnen; sie ist vertraulich und unabhängig.
4. Die Beratung ist kostenlos und leicht und zuverlässig erreichbar.
5. Die Beratung wendet sich an Krebskranke und Angehörige sowie an Selbsthilfegruppen, professionelle Helfer und Interessierte.
6. Die Beratung geschieht durch Fachkräfte aus Sozialpädagogik, Psychologie und Medizin mit zusätzlicher psychoonkologischer Qualifikation.
7. Die Beratung erfolgt durch persönliche und telefonische Gespräche oder auch schriftlich. Ergänzend kommen Gruppenangebote, Vortragsveranstaltungen und Informationsmaterialien hinzu.
8. Die Beratung umfasst die Aufklärung der Öffentlichkeit über das Thema Krebs – besonders zu Prävention und Früherkennung.
9. Die Beratung ist eng mit allen anderen Einrichtungen des Gesundheits- und Sozialwesens und den Selbsthilfegruppen verknüpft.
10. Die Beratung arbeitet qualitätsgesichert und orientiert sich an den Leitlinien der psychoonkologischen Fachgesellschaften.

2. Strukturqualität

2.1 Leistungsangebot

2.1.1. Psychoonkologische Beratung

Die psychoonkologische Beratung der NKG 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 unterstützende psychoonkologische 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, PsychotherapeutInnen)
- möglichen Versorgungsleistungen (z.B. Schwerbehindertenausweis, finanzielle Unterstützung, 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)
- sowie Aushändigung qualitätsgeprüfter Broschüren
- Öffentlichkeitsarbeit, Vernetzung und Kooperation

Um diese Aufgaben erfüllen zu können, ist eine gute Vernetzung mit allen relevanten Kooperationspartnern eine zentrale Voraussetzung.

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

Es erfolgt keine medizinische Beratung! Alle Gespräche unterliegen der Schweigepflicht.

2.1.2. Unterstützende 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 Kompetenzen der Ratsuchenden gestärkt und sie in die Lage versetzt werden, im medizinischen System eine aktive, autonome Rolle einzunehmen.

Dazu gehören die folgenden Angebote (2026):

a) Kurse speziell für Krebserkrankte

- Yoga
- Tanztherapie
- Pilgern
- Achtsamkeit
- Fatigue
- Kochworkshop
- Energie für krebsbetroffene Familien
- Laufgruppe

Das Bewegungs- und Informationsangebot der NKG 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 achtsamkeitsbasierten Übungen des Yoga und der Tanztherapie 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

- Schreibworkshop
- Heilsames Singen
- Ausdrucksmalen

Die Angebote schaffen einen geschützten, kreativen Raum, in dem Teilnehmende Kraft schöpfen, innere Balance finden und persönliche Ressourcen stärken können. Kreatives Gestalten und Schreiben fördert Freude, Selbstbewusstsein und seelisches Wohlbefinden. Schreiben eröffnet zudem die Möglichkeit, Sorgen und Ängste auszudrücken und ihnen kreativ zu begegnen.

Beim Singen vertieft sich der Atem, Ängste können sich auflösen und der Körper erzeugt eine Vielzahl körpereigener Hormone zum Stressabbau.

Das Ausdrucks-malen wirkt wohltuend und entspannend. Über Farben und Formen entsteht ein natürlicher Zugang zu eigenen Gefühlen und inneren Prozessen. Die leuchtenden, flüssigen Farben regen die Kreativität an und fördern eine wertschätzende, druckfreie Haltung sich selbst gegenüber. Unbewusste Gedanken und Emotionen können sichtbar werden und helfen, innere Spannungen nonverbal wahrzunehmen und zu lösen.

Wochenendseminare zu Themen wie:

- komplementäre Unterstützungsmöglichkeiten
- Yoga
- kreative Selbstfürsorge

In den Wochenendseminaren lernen die Teilnehmenden einander in einem geschützten Rahmen 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.

Online-Vorträge zu Themen wie:

- Krebsregister
- körperliche Aktivität bei Krebs
- Reden über Krebs – aber wie?
- Komplementäre Krebsmedizin
- Psychoonkologie

In den Vorträgen informieren eingeladene Expert*innen über zentrale Themen rund um das Leben mit einer Krebserkrankung. Sie vermitteln aktuelles Fachwissen, geben Orientierung im Umgang mit medizinischen, psychischen und kommunikativen Herausforderungen und bieten praktische Unterstützung für Krebsbetroffene und Angehörige. Die Veranstaltungen schaffen Raum für Fragen und fördern ein besseres Verständnis der vielfältigen Aspekte, die während einer Krebserkrankung eine Rolle spielen.

2.1.3. Präventionsangebote

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 MedizinerInnen 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.

2.2. Niedrigschwelligkeit

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 können 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.

2.3. Lage und Erreichbarkeit der Beratungsstelle

2.3.1. Lage und Erreichbarkeit der Beratungsstelle der KBS in Hannover

Die Beratungsstelle liegt im Zentrum der Stadt Hannover 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 gegeben. Es gibt drei Unisex WCs 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, online oder persönlich erfolgen.

2.3.2. Lage und Erreichbarkeit der Beratungsstelle der Außenstelle in Aurich

Der Beratungsraum ist in einem Gebäude der Diakonie angesiedelt. Die Beratungsstelle liegt im Zentrum von Aurich und ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln und dem PKW gut erreichbar. Die Beratungsstelle ist barrierefrei zugänglich. Es steht ein barrierefreies WC zur Verfügung. Die telefonische Erreichbarkeit wird Montag bis Donnerstag von 08:00-16:00 Uhr und freitags von 08:00-12:00 Uhr über die Assistenzkraft in der Geschäftsstelle Hannover sichergestellt. Die Kontaktaufnahme kann telefonisch, per Mail oder online erfolgen.

2.3.3. Lage und Erreichbarkeit der Beratungsstelle der Außenstelle in Oldenburg

Der Beratungsraum ist in einem Gebäude des Vereins Lichtblick e. V. untergebracht. Die Beratungsstelle liegt im Stadtteil Osterburg in direkter Anbindung an die Innenstadt. Sie ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln und dem PKW gut erreichbar. Die Beratungsstelle ist barrierefrei zugänglich. Ein barrierearmes WC ist vorhanden. Die telefonische Erreichbarkeit wird Montag bis

Donnerstag von 08:00-16:00 Uhr und freitags von 08:00-12:00 Uhr über die Assistenzkraft in der Geschäftsstelle Hannover sichergestellt. Die Kontaktaufnahme kann telefonisch, per Mail oder online erfolgen.

2.4. Räumliche und sachliche Ausstattung der Krebsberatungsstelle

2.4.1. Räumliche und sachliche Ausstattung der KBS in Hannover

In der Krebsberatungsstelle stehen neben den Beratungsräumen ein Wartebereich, ein Sekretariat und eine barrierearme Toilette zur Verfügung. In der Geschäftsstelle sind der Empfangs- und Wartebereich in räumlicher Trennung zu Beratungs- bzw. Büroräumen eingerichtet. Somit ist die nötige Vertraulichkeit gewährleistet sowie die Anforderungen an Datenschutzbestimmungen erfüllt. Jede*r Berater*in verfügt über einen eigenen geeigneten Raum zur Beratung. Durch den Treppenlift ist ein barrierearmer Zugang zu den Räumlichkeiten gegeben.

Die Beratungsräume verfügen über einen Schreibtisch sowie einer separaten Sitzgruppe für die persönlichen Beratungsgespräche. Die Geschäftsstelle hat zusätzlich einen Raum, der nur für die Beratung genutzt wird. Dieser befindet sich im Erdgeschoss und ist mit einer gemütlichen Sitzckecke 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 (Akten-) Schränken. 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 NKG über einen Raum mit mehreren Tischen und Stühlen, der für den Empfang von Gruppen ausgestattet ist. Informationsmaterial in Form von Broschüren und Flyern ist für Ratsuchende gut sichtbar in der Geschäftsstelle ausgelegt.

2.4.2. Räumliche und sachliche Ausstattung der Außenstelle in Aurich

In der Außenstelle steht ein Beratungsraum mit Wartebereich im Eingangsbereich sowie eine barrierefreie Toilette zur Verfügung. Der Beratungsraum verfügt über einen Schreibtisch sowie eine separate Sitzgruppe für die persönlichen Beratungsgespräche. Die Aufbewahrung personenbezogener Daten erfolgt digital und ist ausschließlich für Mitarbeiter*innen der Außenstelle zugänglich. Benötigte Arbeitsmaterialien für die Beratung sowie ein passwortgeschützter PC mit Internetzugang und einem Telefon stehen zur Verfügung. Informationsmaterial in Form von Broschüren und Flyern wird für Ratsuchende gut sichtbar in der Beratungsstelle ausgelegt.

2.4.3. Räumliche und sachliche Ausstattung der Außenstelle in Oldenburg

In der Außenstelle stehen zwei Beratungsräume mit Wartebereich zur Verfügung. Die Beratungsstelle verfügt über ein barrierearmes WC. Die Beratungsräume verfügen über einen Schreibtisch sowie eine separate Sitzgruppe für die persönlichen Beratungsgespräche. Die Aufbewahrung personenbezogener Daten erfolgt digital und ist ausschließlich für Mitarbeiter*innen

der Außenstelle zugänglich. Benötigte Arbeitsmaterialien für die Beratung sowie ein passwortgeschützter PC mit Internetzugang und einem Telefon stehen zur Verfügung. Informationsmaterial in Form von Broschüren und Flyern sind für Ratsuchende gut sichtbar in der Außenstelle ausgelegt.

2.5. Personelle Ausstattung der Krebsberatungsstelle

2.5.1. Personelle Ausstattung der KBS in Hannover

Die personelle Ausstattung der Krebsberatungsstelle orientiert sich an den durchschnittlich im Laufe eines Kalenderjahres durchgeführten Beratungen, wobei 900 Beratungseinheiten à 30 Minuten pro Jahr und Vollzeitkraft angesetzt werden. Das Beratungsteam setzt sich zusammen aus einer Teilzeitstelle einer psychologischen Fachkraft, einer Teilzeitstelle einer sozialpädagogischen Fachkraft, einer Teilzeitstelle einer Fachkraft für soziale Beratung und einer Assistenzkraft. Zur Sicherstellung einer adäquaten, bedarfsgerechten Versorgung krebskranker Menschen und ihrer Angehörigen in Niedersachsen sollen Ratsuchende durch ein multiprofessionelles Team bestehend aus Fachpersonal aus den Bereichen Psychologie/Psychotherapie und Soziale Arbeit/Sozialpädagogik, in Zusammenarbeit mit Fachpersonal aus den Bereichen Pädagogik, Psychoedukation unterstützt werden.

a) Grundqualifikation der Beratungsfachkräfte

Die psychosoziale Beratung wird realisiert durch eine Psychologin mit Magistra Abschlusses des Diplomstudiums Psychologie und einer Sozialpädagogin mit Diplom. Eine Beratungsfachkraft ist staatlich geprüfte examinierte Krankenschwester.

b) Zusatzqualifikation

Alle Beratungsfachkräfte verfügen über eine psychoonkologische Weiterbildung (WPO), welche nach den Kriterien der Deutschen Krebsgesellschaft zertifiziert ist.

Eine Beratungsfachkraft verfügt über eine Qualifikation in Klientenzentrierter Gesprächsführung nach Rogers. Eine Beratungsfachkraft ist als Berufslotsin qualifiziert.

c) Grundqualifikation der Assistenzkraft

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 Bestattungsfachkraft und hat die Fortbildung für Assistenzkräfte absolviert.

2.5.2. Personelle Ausstattung der Außenstelle in Aurich

Die personelle Ausstattung der Außenstelle orientiert sich am bislang nicht gedeckten Beratungsbedarf in Ostfriesland. Zum Aufbau der Beratungsstelle wird zunächst eine neue Beratungsfachkraft eingestellt, die durch eine erfahrene psychoonkologische Fachkraft eingearbeitet wird. Diese befindet sich bereits im Ruhestand und übernimmt die Einarbeitung befristet, um den fachlichen Aufbau und die Qualitätssicherung in der Anfangsphase zu gewährleisten. Ihre Tätigkeit ist daher ausdrücklich vorübergehend angelegt.

Darüber hinaus kommt der Vernetzungs- und Öffentlichkeitsarbeit im Rahmen der Neugründung der Außenstelle eine zentrale Bedeutung zu. Als durchschnittliche Jahresleistung werden 900 Beratungseinheiten à 30 Minuten pro Jahr und Vollzeitkraft zugrunde gelegt.

a) Grundqualifikation der Beratungsfachkräfte

Die psychosoziale Beratung wird realisiert durch eine Sozialpädagogin mit Diplom und eine Psychologin mit Diplom.

b) Zusatzqualifikation

Alle Beratungsfachkräfte verfügen über eine psychoonkologische Weiterbildung (WPO), welche nach den Kriterien der Deutschen Krebsgesellschaft zertifiziert ist.

Eine Beratungsfachkraft verfügt über eine Qualifikation in Klientenzentrierter Gesprächsführung nach Rogers und ist als Berufslotsin qualifiziert.

2.5.3. Personelle Ausstattung der Außenstelle in Oldenburg

Die personelle Ausstattung der Außenstelle orientiert sich am bislang nicht gedeckten Beratungsbedarf in Oldenburg. Zum Aufbau der Außenstelle sind zwei Beratungskräfte à 20 Std. eingestellt worden. Die eine psychoonkologische Fachkraft bringt langjährige Erfahrung mit und übernimmt die Einarbeitung der zweiten Fachkraft, um den fachlichen Aufbau und die Qualitätssicherung in der Anfangsphase zu gewährleisten.

Darüber hinaus kommt der Vernetzungs- und Öffentlichkeitsarbeit im Rahmen der Neugründung der Außenstelle eine zentrale Bedeutung zu. Als durchschnittliche Jahresleistung werden 900 Beratungseinheiten à 30 Minuten pro Jahr und Vollzeitkraft zugrunde gelegt.

a) Grundqualifikation der Beratungsfachkräfte

Die psychosoziale Beratung wird realisiert durch eine Diplom-Psychologin und eine Rehabilitationspädagogin M.A..

b) Zusatzqualifikation

Die psychologische Beratungskraft verfügt über eine psychoonkologische Weiterbildung, welche nach den Kriterien der Deutschen Krebsgesellschaft zertifiziert ist. Die Rehabilitationspädagogin wird die Weiterbildung zeitnah beginnen.

3. Prozessqualität

3.1. Erstkontakt und Basiszuordnung

Im Erstkontakt führt eine erfahrene Assistenzkraft unsortierte Anliegen der ratsuchenden Menschen den Beratungsfachkräften zu. Bei Nichterreichbarkeit eines Mitarbeitenden der Geschäftsstelle ist innerhalb der Geschäftszeiten ein Anrufbeantworter geschaltet, über den Rückrufe erbeten werden können.

Im Erstkontakt werden den Ratsuchenden durch die Assistenzkraft oder einen Mitarbeitenden der Geschäftsstelle, kurz das mögliche Angebotsspektrum und der aktuelle Gesprächspartner

vorgestellt. Anschließend wird das Anliegen des ratsuchenden Menschen aufgenommen und in die Kategorie Serviceleistung und/oder Wunsch nach einer Beratung eingeordnet. Im Rahmen von Kontaktanfragen werden, Name des ratsuchenden Menschen, das Datum, die Kontaktdaten (Telefonnummer) sowie gegebenenfalls Angaben zum Beratungsbedarf und weitere wichtige Informationen erfasst.

Handelt es sich um die Nachfrage einer Serviceleistung, klärt die Assistenzkraft oder ein Mitarbeitender der Geschäftsstelle den Inhalt unmittelbar ab. Die gewünschten Anliegen werden zeitnah erbracht. Diese Leistungen haben keine beratende Funktion, sind aber wichtiger Bestandteil der Lotsenfunktion im Rahmen der psychosozialen Beratung.

Wurde ein Beratungsanliegen geäußert, wird der ratsuchende Mensch an eine Beratungsfachkraft vermittelt. Ist die Beratungsfachkraft in einer Beratung, wird das Anliegen, sowie die Kontaktdaten des Ratsuchenden notiert und an die zuständige Fachkraft weitergeleitet. Diese ruft zeitnah, innerhalb von 2 Werktagen zurück. Im Rahmen der Terminvergabe wird

- der Ort der Beratung (persönlich in der Beratungsstelle, oder gegebenenfalls ein Hausbesuch, telefonisch oder per Zoom) und
- das Setting: Einzel-, Paar- oder Gruppengespräch festgelegt.

3.2. Erst- und Folgeberatung

Im persönlichen Erstgespräch (persönlich, telefonisch oder digital) werden einige Stammdaten sowie das schriftliche (am Telefon, das mündliche) Einverständnis zur Dokumentation eingeholt. Zu Beginn erfolgt eine Einschätzung des sozialrechtlichen bzw. psychologischen Beratungsbedarfes und eine Klärung der Erwartungen sowie der Beratungsziele. Im persönlichen Erstgespräch wird standardmäßig ein Screening auf psychosoziale Belastung mittels des NCCN Distress-Thermometers angeboten und auf freiwilliger Basis von den Klient*innen ausgefüllt und durch die Beratungsfachkraft ausgewertet.

Zu Beginn des Beratungsgesprächs mit der Beratungsfachkraft erhält der ratsuchende Mensch Informationen über den Leistungsumfang, sowie die Reichweite und Merkmale der Leistungserbringung, dazu zählen Informationen über die Dokumentation der Beratung (einschließlich der Einwilligung zur Datenverarbeitung) und die Verschwiegenheitspflicht der Beratungsfachkraft.

Die Klient*innen werden auf die Broschüren und das aktuelle Jahresprogramm hingewiesen, die kostenfrei und gut sichtbar in der Geschäftsstelle ausliegen und mitgenommen werden können. In der folgenden Auftragsklärung wird der Beratungsbedarf des ratsuchenden Menschen weiter herausgearbeitet, wobei an die im Erstkontakt gewonnen Erkenntnisse angeknüpft wird. Einbezogen werden der jeweilige konkrete Beratungsanlass, Erwartungen an die Beratung, sowie den Belastungsgrad, der im entsprechenden Screening ermittelt wurde. Diese Prozesse münden in einer gemeinsamen Zielabsprache. Aktuell, sowie bei Folgeterminen, schätzt die Beratungsfachkraft zudem das Vorliegen einer Krise ein.

Aus der Zielabsprache leiten sich die dem Leistungsspektrum der NKG entsprechenden bedarfsorientierten Interventionen ab. Bei der Auswahl der Maßnahmen kommt es auf den Umfang des Beratungsfalls an. Sie setzen sich zusammen aus Informationsvermittlung, Beratung bzw.

konkreter Unterstützung und Hilfe, psychoedukativen und supportiven Maßnahmen. In den meisten Beratungsgesprächen sind die aufgezählten Leistungen selten scharf voneinander zu trennen, da mehrere Bedarfe gegeben sein können. Dann findet eine Abstufung nach dem Vorrangigkeitsprinzip und den Dringlichkeitsaspekten in Bezug auf die individuelle Lebenslage der Klient*innen statt. Bei Bedarf erfolgt eine Weitervermittlung an andere Leistungserbringer im Sinne der Lotsenfunktion. Abschließend wird geklärt, ob die in der Absprache festgehaltenen Ziele erreicht wurden oder ob weiterer Beratungsbedarf besteht. Ist weiterer Beratungsbedarf festgestellt worden, wird ein Folgetermin vereinbart. Ist das Anliegen des Ratsuchenden erfüllt erfolgt der Hinweis, dass bei erneutem Bedarf, wieder ein Termin vereinbart werden kann.

In der Folgeberatung kommt einer adaptierten Auftragsklärung und Zielabsprache besondere Bedeutung zu. Die folgenden Interventionen erfolgen gemäß den in der Erstberatung identifizierten oder entsprechend veränderten Bedarfen. Analog erfolgt abschließende die weitere Planung oder der Beratungsabschluss.

3.2.1. Sozialer/Sozialrechtlicher Schwerpunkt

Ziele der sozialen Beratung sind vor allem die Entlastung bei alltäglichen Herausforderungen/Überforderungen sowie die Ermöglichung gesellschaftlicher Integration und Teilhabe, die insbesondere durch Barrieren beim Verbleib bzw. bei der Rückkehr in das Erwerbsleben, sowie durch begrenzte soziale und finanzielle Ressourcen gefährdet sein können.

Da es sich um vielschichtige Problemstellungen handeln kann, werden neben der Erarbeitung alternativer Perspektiven und Handlungsstrategien folgende Unterstützungsmöglichkeiten angeboten:

- Aufklärung über sozialrechtliche Ansprüche bei Krankheit und Behinderung (z.B. Rehabilitation, Rente, Erwerbsminderungsrente, Schwerbehindertenausweis) und Hilfestellung bei deren Beantragung
- Unterstützung bei Fragen bezüglich der Berufswelt (z.B. berufliche Wiedereingliederung)
- Finanzielle Unterstützungsmöglichkeiten (z.B. Härtefonds, Stiftungen, Bekleidungsbeihilfe)
- Hilfestellung bei Isolation und Rückzug
- Begleitung in der palliativen Krankheitsphase

Die Beratung über Unterstützungsmöglichkeiten, die Klärung weiterer Zuständigkeiten sowie zeitnahe praktische Hilfen sollen die Sicherung der sozioökonomischen Basis und familiären Versorgung der ratsuchenden Menschen ermöglichen. Sie dient zur Entlastung der alltäglichen An-/Herausforderungen.

3.2.2. Psychologischer Schwerpunkt

Ziele der psychologischen Beratung sind eine Stabilisierung der Ratsuchenden und die Stärkung ihrer Handlungs- und Bewältigungskompetenzen. Die Beratung orientiert sich an den individuellen Problemstellungen und Unterstützungsbedarfen der Ratsuchenden. Diese sind oft vielschichtig und umfassen seelische Belastungen wie Ängste, depressive Verstimmungen, Umgang mit Veränderung

oder auch Konflikte in Partnerschaft und Familie. Eine psychotherapeutische Behandlung erfolgt nicht!

Die individuelle Zielsetzung der Beratung wird gemeinsam mit den Ratsuchenden erarbeitet und bestimmt den Verlauf und den Inhalt des Beratungsprozesses. Gemeinsam werden Lösungsmöglichkeiten für bestehende Problem- und Konfliktsituationen erörtert und deren Umsetzung begleitet. Die psychologische Beratung ist ressourcenorientiert und soll die Selbstwirksamkeit stärken.

Zu den Aufgaben der psychologischen Beratung zählen

- die Stärkung der individuellen Bewältigungskompetenzen im Umgang mit den krankheitsbedingten Belastungen
- die Unterstützung bei Entscheidungsfindungen
- Hilfestellung bei Konflikten (z.B. in der Partnerschaft)
- die Erhöhung der Lebensqualität durch psychische Stabilisierung, die zu einer nachhaltigen Stärkung beiträgt (z.B. der Handlungskompetenz und des Selbstwertgefühls)

Gibt es einen Verdacht auf eine eventuelle psychische Störung soll der Ratsuchende an Psychotherapeut*innen oder entsprechende Fachärzt*innen verwiesen werden.

3.2.3. Psychoonkologische Krisenintervention

Krisen können sowohl während der Aufnahme als auch im Verlauf der Beratung auftreten und erfordern die zuverlässige Abgrenzung zu einem psychiatrischen oder medizinischen Notfall, bei welchem der Notfallplan angewendet werden muss. Liegt ein Notfall vor und ist keine Beratungsfachkraft verfügbar, geht die Assistenzkraft oder ein Mitarbeiter der Geschäftsstelle nach dem Notfallplan vor. Liegt kein Notfall vor, erfolgt eine zeitnahe psychoonkologische Krisenintervention durch eine Beratungsfachkraft.

Krisen treten meist akut auf und gehen mit starker emotionaler Belastung und Destabilisierung einher. Mögliche Krisensituationen sind beispielsweise die Diagnosestellung, das Auftreten eines Rezidivs, eine Verschlechterung im Krankheitsverlauf sowie finanzielle oder familiäre Notsituationen. Solche Krisen können sowohl bei den an krebserkrankten Menschen als auch deren Angehörigen auftreten.

Ausgangspunkt der psychoonkologischen Krisenintervention ist die anamnestiche Abklärung. Ziel ist die psychische und soziale Stabilisierung des in der Krise befindlichen Menschen. Der Hilfesuchende soll in die Lage versetzt werden die Krise, aus eigener Kraft mit seinen Bewältigungskompetenzen zu meistern.

Die psychoonkologische Krisenintervention erfolgt in folgenden Schritten:

1. Anamnese der Krisensituation: Auslöser der Krise, aktuelle Lebenssituation, krankheitsunabhängige Belastungsfaktoren, bisherige Bewältigungsversuche, vorhandene Ressourcen sowie eine Abklärung möglicher Suizidgedanken

2. Bearbeiten des subjektiven Krisenerlebens (emotionale Entlastung und Stabilisierung, Distanzierung durch Reflexion der auslösenden Bedingungen und Bewusstmachung der eigenen Ressourcen, Unterstützung bei der Umsetzung konkreter Bewältigungsschritte und Entwicklung einer neuen Perspektive)
3. Vereinbarung und Planung weiterer Schritte

Die Krisenintervention ist beendet, wenn die subjektive Handlungskompetenz der hilfeschenden Person wiederhergestellt ist. Die psychoonkologische Krisenintervention ersetzt keinesfalls eine psychotherapeutische oder fachärztliche Behandlung, sondern stellt ein niedrigschwelliges Hilfsangebot dar.

3.2.4. Beratungsabschluss

Sind die Beratungsziele erreicht oder wünscht der Ratsuchende keine weitere Beratung erfolgt der Abschluss der Beratung. Stellt die Beratungsfachkraft fest, dass die gewünschten Ziele trotz aller Bemühungen nicht erreicht werden können, kommt es ebenfalls zum Abschluss der Beratung. Im gemeinsamen Abschlussgespräch werden vorhandene Fortschrittserfolge resümiert und besprochen, welche Belastungen nach wie vor bestehen. Weitere Behandlungs- und Unterstützungsangebote können erörtert werden.

3.2.5. Notfallplan

Als Notfälle zählen akute Situationen, die mit einer Bedrohung für Leib und Leben einhergehen und mit entsprechend hoher Dringlichkeit behandelt werden müssen. Dazu zählen sowohl psychiatrische Notfälle (z.B. Suizidalität, drohende Fremd- oder Eigengefährdung) als auch medizinische (z.B. Herzinfarkt, epileptische Anfälle). Um Sicherzustellen, dass in Notfällen Hilfe gewährleistet ist, sollen immer jeweils zwei Mitarbeitende gleichzeitig anwesend sein. In Aurich wird eine Kooperation mit der Suchtberatung der Diakonie angestrebt, um sich im Notfall gegenseitig zu unterstützen. Liegt ein psychiatrischer Notfall vor, soll eine sofortige Verständigung des sozialpsychiatrischen Dienstes oder des Rettungsdienstes erfolgen, alternativ kann eine Vorstellung in einer psychiatrischen Institutsambulanz oder Klinik veranlasst werden. Es muss sichergestellt werden, dass der akut gefährdete Mensch, die Geschäftsstelle nicht allein verlässt. Gegebenenfalls wird eine Begleitperson des Hilfsbedürftigen aktiviert oder die Beratungsfachkraft begleitet bei vorhandenen Kapazitäten selbst. Liegt eine akute Eigen- oder Fremdgefährdung vor, muss die Polizei gerufen werden.

Liegt ein medizinischer Notfall vor, muss unverzüglich Erste Hilfe geleistet und der Notarzt sowie der Rettungsdienst gerufen werden. Die Geschäftsstelle verfügt über mehrere, gut sicht- und erreichbare Verbandskästen. Ein Mitarbeiter ist zum Ersthelfer ausgebildet.

Wichtige Telefonnummern für Notfälle sind hier aufgelistet.

Anlaufstelle	Telefon-Nr. Hannover	Telefon-Nr. Aurich	Telefon-Nr. Oldenburg
Notruf	112	112	112

bei medizinischem Notfall/Notarzt			
Notruf bei Brand	112	112	112
Polizei Notruf - bei nicht medizinischer Notsituation - bei akuter Suizidalität und Weigerung in Klinik zu gehen	110	110	110
Ärztlicher Bereitschaftsdienst (wenn die Arztpraxen geschlossen haben)	116 117	116 117	116 117
Sozialpsychiatrischer Dienst	0511 61643284	04941 165300	0441 235-8662
Telefonseelsorge	0800 1110 111 oder 0800 1110222	0800 1110111 oder 0800 1110222	0800 1110111 oder 0800 1110222

Zudem ermöglicht es die Notruf-App "nora", Polizei-, Feuerwehr- und Rettungsdienst-Notrufe direkt per Smartphone abzusetzen – schnell und standortgenau.

3.3. Dokumentation

Die Dokumentation von Stammdaten sowie den erbrachten Beratungsleistungen ist der Rahmen für eine qualifizierte Berichterstattung. Die Beratungsstelle der NKG verwendet zur Dokumentation die datenschutzkonforme elektronische Software Freinet-Online.

Durch die Beratungsfachkraft werden Basis- und Verlaufsdaten im Anschluss eines jeden Beratungsgesprächs erfasst.

Dafür muss eine schriftliche Einwilligungserklärung des ratsuchenden Menschen in die Datenverarbeitung gemäß DSGVO vorliegen. Falls diese nicht erteilt wird, werden die betreffenden Kontaktdaten anonym dokumentiert.

Verantwortlicher für den Datenschutz ist:

Skriptura Dialog Systeme GmbH

Dirk Wolf

Wohlenbergstraße 6

30179 Hannover

Tel.: 0511/54294-44

Mobil: 0171/3831577

E-Mail: dirk.wolf@skriptura.de

Im Falle telefonischer Kontakte ist eine mündliche Einverständniserklärung zur Datenverarbeitung ausreichend. Diese mündliche Einwilligungserklärung wird schriftlich durch die Beratungsfachkraft dokumentiert.

Einverständniserklärungen können jederzeit widerrufen werden.

Die Basis- und Leistungsdokumentation umfasst:

- Vor- und Nachname und Geschlecht
- Geburtsdatum
- Adresse und Kontaktdaten (Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Bestehender Migrationshintergrund
- Familienstand, ggf. Kinder
- auf Beratungsstelle aufmerksam geworden durch ...
- onkologische Erkrankung
- Erkrankung seit ca.
- Phase bei Erstkontakt (Ersterkrankung, Metastasen, Palliativ)
- Anzahl der Rezidive
- aktuelle Therapie
- Beratungsstatus
- Datum, Dauer und Ort der Beratung
- Name der Beratungsfachkraft
- Beratungsanliegen und besprochene Themen
- Weitervermittlungsempfehlungen
- Beratungsprotokoll
- Beratungsleistungen nach BAK
- Themen des Protokolls nach BAK
- Benutzergruppe (=Klient*in)
 - ✓ Patient*in
 - ✓ Angehörige (Partner, Kinder, Freunde/Bekannte, Verwandte)
 - ✓ Fachperson
- Setting (Einzel, Paar, Familie, Gruppe)

3.4. Inter- und 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 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.

3.5. Fort- und Weiterbildung

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

Der vorgesehene zeitliche Umfang beläuft sich auf mindestens 16 Stunden pro Jahr für Beratungskräfte und mindestens 8 Stunden pro Jahr für Assistenzkräfte.

3.6. Kooperation und Vernetzung der Krebsberatung

Die NKG kooperiert mit allen öffentlichen Gesundheitseinrichtungen Niedersachsens. Dazu zählen andere Vereine zur Unterstützung von Krebsbetroffenen, Integrationsfachdienste, stationäre Versorgungseinrichtungen, wie Akutkrankenhäuser, Rehabilitationskliniken, Hospizdienste, Comprehensive Cancer Center in Niedersachsen.

Die NKG 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 NKG 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.

3.7. 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, 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 Presse-gesprächen ein und halten Kontakt zu regionalen Medien.

4. Ergebnisqualität

4.1. Evaluation der Beratungsarbeit

Es werden verschiedene Indikatoren herangezogen, um die Qualität der Arbeit der NKG beurteilen und sicherstellen zu können. Dazu dient einerseits die Auswertung der im Rahmen der Jahresstatistik erhobenen Daten zur Beratungsarbeit sowie andererseits eine strukturierte Evaluation unter Nutzung eines Fragebogens, welcher im Anhang zu finden ist.

4.2 Beschwerdemanagement

Das Ziel des Anregungs- und Beschwerdemanagement 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.

Anregungen und Beschwerden werden in mündlicher Form, beispielsweise am Telefon oder innerhalb von Beratungsgesprächen sowie in schriftlicher Form per Mail, Brief oder Fax, auch anonym, entgegengenommen. Zudem wurde die Möglichkeit Anregungen oder Beschwerden zu formulieren, auf der Internetseite der NKG gut sichtbar platziert.

Der Eingang einer Anregung oder Beschwerde wird schriftlich auf einem Formblatt (s. Anlage) dokumentiert. Die Annahme wird (soweit Kontaktdaten vorhanden) der Anregung oder Beschwerde einreichenden Person rückgemeldet und den Prozess abschließend eine schriftliche Antwort gegeben.

Die eingegangene Anregung oder Beschwerde sowie mögliche Maßnahmen zur Behebung der Mängel werden im Team der NKG (einschließlich der Leitung) zeitnah besprochen und konkrete Schritte zur Umsetzung der Verbesserungsmaßnahmen geplant. Anschließend werden die besprochenen Änderungsmaßnahmen zeitnah umgesetzt und auf ihre Wirksamkeit hin überprüft. Alle Beschwerden werden gesammelt und in ihrer Gesamtheit jährlich reflektiert.

5. Anhang

5.1. Literaturverzeichnis

Arning, A., Bohnenkamp, H., Helbig, U., Gieseler, F. & Schopperth, T. (2019): *Standardprozesse ambulanter psychosozialer Krebsberatung – Ein Beitrag der Landeskrebsgesellschaften zur Qualitätssicherung des Beratungsprozesses*. Forum, (6).

Bundesministerium für Gesundheit (2020): *Nationaler Krebsplan: Empfehlungen für das Leistungsspektrum, die Qualitätskriterien und für Finanzierungsmodelle ambulanter psychosozialer Krebsberatungsstellen*. Berlin.

(Online verfügbar unter: Bundesministerium für Gesundheit – Nationaler Krebsplan: https://www.bundesgesundheitsministerium.de/fileadmin/Dateien/3_Downloads/N/Nationaler_Krebsplan/UEbersicht_Ziele_des_Nationalen_Krebsplans_2020.pdf

Kuhnt, S., Mehnert, A., Giesler, J. M., Faust, T., Weis, J. & Ernst, J. (2016): *Die Entwicklung von Qualitätskriterien für die ambulante psychosoziale Krebsberatung – Ergebnisse einer Delphi-Befragung*. Gesundheitswesen. <https://doi.org/10.1055/s-0042-100732>

Leitlinienprogramm Onkologie (Deutsche Krebsgesellschaft, Deutsche Krebshilfe, AWMF). (2023): *Psychoonkologische Diagnostik, Beratung und Behandlung von erwachsenen Krebspatienten*. Langversion 1.1. https://register.awmf.org/assets/guidelines/032-051OLk_S3_Psychoonkologische-Diagnostik-Beratung-Behandlung-von-erwachsenen-KrebspatientInnen_2023-09.pdf.

Landeskrebsgesellschaften (2011): *Zehn Leitsätze zur ambulanten Krebsberatung*, <https://www.krebsgesellschaft.de/ueber-uns/landeskrebsgesellschaften?file=files/content/ueber-uns/landeskrebsgesellschaften/zehn-leitsaetze-zur-beratung-von-krebspatient-innen.pdf&cid=2165>