

# Handbuch der Saarländischen Krebsgesellschaft e.V.

Richtlinien für die ambulanten psychosozialen  
Beratungsstellen der Saarländischen Krebsgesellschaft  
e.V. für Krebskranke und ihre Angehörigen sowie  
allgemein Ratsuchende

Saarländische Krebsgesellschaft e.V.

Bruchwiesenstr. 15

66111 Saarbrücken

Telefon: 0681/309 88 100

E-Mail: [info@krebsgesellschaft-saar.de](mailto:info@krebsgesellschaft-saar.de)

Website: [www.krebsgesellschaft-saar.de](http://www.krebsgesellschaft-saar.de)

Stand: 2023

## Inhaltsverzeichnis

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 1     | Einführung                                   | 4  |
| 1.1   | Zweck und Aufbau des Handbuchs               | 4  |
| 1.2   | Rechtliche Rahmenbedingungen                 | 5  |
| 2     | Strukturqualität                             | 7  |
| 2.1   | Leistungsangebot                             | 7  |
| 2.2   | Niedrigschwelligkeit                         | 12 |
| 2.3   | Lage und Erreichbarkeit der Beratungsstellen | 12 |
| 2.4   | Räumliche und sachliche Ausstattung          | 13 |
| 2.5   | Personelle Ausstattung                       | 14 |
| 3     | Prozessqualität                              | 16 |
| 3.1   | Erstkontakt und Basiszuordnung               | 16 |
| 3.2   | Erst- und Folgeberatung                      | 19 |
| 3.2.1 | Sozialer/Sozialrechtlicher Schwerpunkt       | 23 |
| 3.2.2 | Psychologischer Schwerpunkt                  | 24 |
| 3.2.3 | Psychoonkologische Krisenintervention        | 25 |
| 3.2.4 | Beratungsabschluss                           | 26 |
| 3.2.5 | Notfallplan                                  | 27 |
| 3.3   | Dokumentation                                | 31 |
| 3.4   | Inter- und Supervision                       | 33 |
| 3.5   | Fort- und Weiterbildung                      | 33 |
| 3.6   | Kooperation und Vernetzung der Krebsberatung | 34 |
| 3.7   | Öffentlichkeitsarbeit                        | 34 |
| 4     | Ergebnisqualität                             | 36 |
| 4.1   | Evaluation der Beratungsarbeit               | 36 |

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 4.2 | Beschwerdemanagement  | 36 |
| 5   | Anhang  | 37 |
| 5.1 | Datenschutzrechtliche Einwilligungserklärung in die Datenverarbeitung | 37 |
| 5.2 | NCCN-Distress-Thermometer   | 37 |
| 5.3 | Mitgliedsantrag   | 37 |
| 5.4 | Evaluationsfragebogen Krebsberatung                                   | 37 |
| 5.5 | Formblatt Beschwerdemanagement  | 37 |

# 1 Einführung

## 1.1 Zweck und Aufbau des Handbuchs

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

Seit ihrer Gründung macht sich die SKG 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 im Saarland. Die psychosoziale Beratung in unseren ambulanten Beratungsstellen nimmt als niedrigschwelliges Angebot einen besonderen Stellenwert im Versorgungsnetzwerk ein. Ihrem Selbstverständnis folgend setzt die SKG hohe qualitative Ansprüche an die eigene Beratungsarbeit, um eine professionelle Unterstützung ratsuchender Personen sicherzustellen. Das vorliegende einrichtungsinterne 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 MitarbeiterInnen 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.

Das Qualitätshandbuch orientiert sich an den bei Arning et al. (2019) beschriebenen Standardprozessen ambulanter psychosozialer Krebsberatung<sup>1</sup> und unterteilt sich dementsprechend in die Beschreibung der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität in den Beratungseinrichtungen der SKG.

Die Strukturqualität bezieht sich dabei einerseits auf grundlegende Rahmenbedingungen, wie Umfang und Inhalt des Leistungsangebots, sowie die personelle und räumliche/sachliche Ausstattung der Einrichtung. Die Prozessqualität beinhaltet die Beschreibung der Standardprozesse der ambulanten psychosozialen Beratung und umfasst ebenfalls Angaben zu Dokumentation, Inter- und Supervision und Fort- und Weiterbildung der Beratungsfachkräfte sowie zur Kooperation und Vernetzung der SKG. Die Ergebnisqualität beschreibt schließlich die Mechanismen zur Überprüfung der Zielerreichung der Beratungsarbeit sowie das Beschwerdemanagement der Einrichtung.

## 1.2 Rechtliche Rahmenbedingungen

Jährlich erkranken im Saarland ca. 8.500 Menschen neu an Krebs, insgesamt sind derzeit im Saarland ca. 50.000 Menschen betroffen. Die Anzahl der jährlichen Neuerkrankungen wird gemäß wissenschaftlichen Studien in den nächsten 20 Jahren um ein Drittel zunehmen.

Gegen Krebs braucht es Medizin, aber auch einfühlsamen Rat, Informationen und so viel Unterstützung wie möglich. Deshalb berät und begleitet die Saarländische Krebsgesellschaft an Krebs erkrankte Menschen und ihre Familien.

Die rechtliche Grundlage für die geltenden Qualitätsrichtlinien bilden die Vorgaben des *Nationalen Krebsplanes*<sup>2</sup>, insbesondere Ziel 9 („Alle Krebspatienten erhalten bei Bedarf eine

---

<sup>1</sup> 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)

<sup>2</sup> Bundesministerium für Gesundheit (2020) Nationaler Krebsplan: Empfehlungen für das Leistungsspektrum, die Qualitätskriterien und für Finanzierungsmodelle ambulanter psychosozialer Krebsberatungsstellen. [https://www.bundesgesundheitsministerium.de/fileadmin/Dateien/3\\_Downloads/N/Nationaler\\_Krebsplan/Empfehlungspapier\\_LQF\\_Krebsberatungsstellen\\_AG\\_KBS.pdf](https://www.bundesgesundheitsministerium.de/fileadmin/Dateien/3_Downloads/N/Nationaler_Krebsplan/Empfehlungspapier_LQF_Krebsberatungsstellen_AG_KBS.pdf)

angemessene psychoonkologische Versorgung“) und Ziel 11a und 11 b („Es liegen für alle Krebspatienten und ihre Angehörigen niederschwellige, zielgruppengerechte und qualitätsgesicherte Informationsangebote (Ziel 11a) und qualitätsgesicherte Beratungs- und Hilfsangebote (Ziel 11b) vor“), sowie der *S3-Leitlinie Psychoonkologische Diagnostik, Beratung und Behandlung von erwachsenen Krebspatienten*<sup>1</sup>. Zusätzlich orientieren sich die beschriebenen Prozesse und Abläufe an den *10 Leitsätzen der Landeskrebsgesellschaften*<sup>2</sup> sowie den basierend auf einer Delphi-Umfrage formulierten Qualitätskriterien für die ambulante Krebsberatung<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Leitlinienprogramm Onkologie (Deutsche Krebsgesellschaft, Deutsche Krebshilfe, AWMF): Psychoonkologische Diagnostik, Beratung und Behandlung von erwachsenen Krebspatienten, Langversion 1.1, 2014, AWMF-Registernummer: 032/051OL, <http://leitlinienprogramm-onkologie.de/Leitlinien.7.0.html> [Stand: Juli 2017 ]

<sup>2</sup> QM-Buch SKG Anhang 5.1

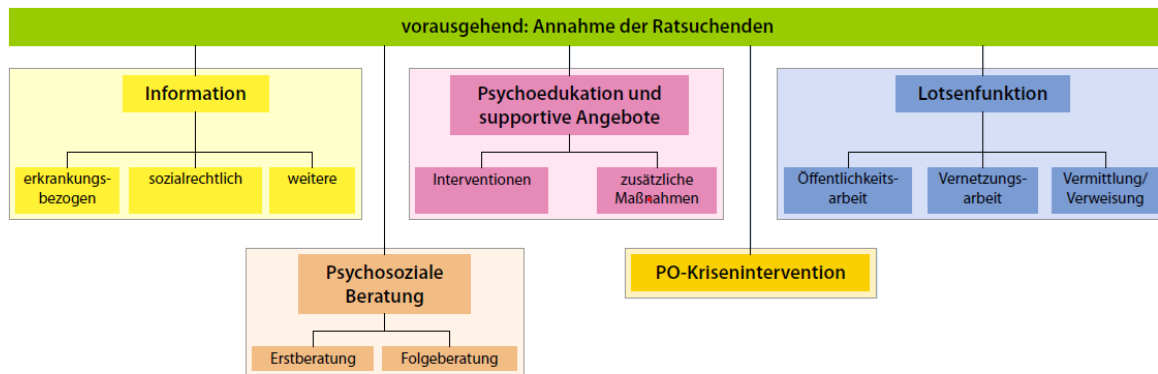
<sup>3</sup> Kuhnt, S., Mehnert, A., Giesler, J.M., Faust, T., Weis, J. & Ernst, J. (2016). Die Entwicklung von Qualitätskriterien für die ambulante psychosoziale Krebsberatung - Ergebnisse einer Delphibefragung. *Gesundheitswesen*. DOI: <http://dx.doi.org/10.1055/s-0042-100732>.

## 2 Strukturqualität

### 2.1 Leistungsangebot

Die **psychoonkologische** Beratung der SKG umfasst das folgende Leistungsspektrum (siehe Abb. 1):

- 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
  - o regionalen Versorgungsstrukturen (z.B. Selbsthilfegruppen, Hospize, PsychotherapeutInnen)
  - o möglichen Versorgungsleistungen (z.B. Schwerbehindertenausweis, finanzielle Sicherung, Rente, Härtefonds)
  - o Angeboten anderer Leistungserbringer (z.B. Schuldner- oder Familienberatung, Pflegedienste)
  - o verschiedenen Informationsquellen (z.B. Krebsinformationsdienst des Deutschen Krebsforschungszentrums, Infonetz Krebs der Stiftung Deutsche Krebshilfe)sowie Aushändigung qualitätsgeprüfter Broschüren und Vermittlung medizinischer Basisinformationen
- Öffentlichkeitsarbeit, Vernetzung und Kooperation

Abb. 1: Leistungsbereiche der SGK<sup>1</sup>

Im Rahmen der ambulanten **psychosozialen** Krebsberatungen vermitteln alle Beratungskräfte der SGK Informationen, um Ratsuchenden eine Orientierung zu bieten, eine aktive Teilnahme der Hilfesuchenden zu ermöglichen und deren eigene Bewältigungskompetenzen zu stärken. Dies können erkrankungsbezogene, sozialrechtliche, medizinische Basisinformationen, sowie verschiedene andere Informationen sein.

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

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 PatientInnen gestärkt und sie in die Lage versetzt werden, im medizinischen System eine aktive, autonome Rolle einzunehmen.

<sup>1</sup> PO = psychoonkologisch, Abbildung nach Arning et al. (2019)



Dazu gehören die folgenden Angebote:

a) Bewegungsangebote speziell für Krebserkrankte

Yoga

Qi Gong

Nordic Walking (Ohne Stöcke)

Das Bewegungsangebot der Saarländischen Krebsgesellschaft 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 Qi Gong und Yoga wirken sowohl auf der körperlichen wie auch auf der seelischen und geistigen Ebene. Die Kursleiterinnen gehen in den Kursen individuell auf den jeweiligen Gesundheitszustand der Teilnehmenden ein.

b) Kreativangebote

Kunsttherapie: Schönes für die Seele – Gestalten mit Acrylfarben und Ton

Der Workshop bietet einen geschützten und kreativen Raum. Kreatives Gestalten macht Freude, stärkt das Selbstbewusstsein, tut der Seele gut.

Musiktherapie: Gesundheit und Lebensfreude durch Musik; musikalische

Spaziergänge

Musik und Klang wirken ganzheitlich auf Körper, Geist und Seele, das ständig drehende Gedankenrad kann angehalten werden, Entspannung und stärkende Impulse für den Alltag können erfahren werden.

Didgeridoo-Workshop

Der Workshop führt in die Welt des aus Australien stammenden

Musikinstrumentes Didgeridoo ein. Spielend können Rhythmen und Klänge

erfahren werden, die aus dem eigenen Körper kommen. Atem und

Körperbewusstsein werden auf diese Weise gefördert und mit Spaß und

Entspannung verbunden, erlebt werden. Einmalgeräte und Einmalmundstücke werden zur Verfügung gestellt.

c) Ernährungsworkshop für Krebspatienten während und nach der Therapie

Der Ernährungsworkshop ist ein Angebot, in welchem PatientInnen unter professioneller Anleitung Tipps zur Ernährung während und nach ihrer Krebsbehandlung erhalten und gemeinsam kochen, um so auftretenden Nebenwirkungen und Beschwerden aktiv zu begegnen und eine ausgewogene Ernährung zu fördern.

d) Online-Informationsveranstaltungen für Betroffene und Interessierte in Zusammenarbeit mit externen Referenten und Experten

Die Vortragsreihe klärt Interessierte über komplementär- und alternativmedizinische Ansätze auf und vermittelt Informationen zu Bewegung, Ernährung und Entspannung, Nahrungsergänzungsmitteln bei Krebs, zur Behandlung von Nebenwirkungen, dem Gespräch mit dem Arzt, Patientenverfügung und Palliativversorgung, Forschung und moderner Krebstherapie sowie zum Thema Selbstwirksamkeit.

e) Kosmetikworkshop für KrebspatientInnen in Zusammenarbeit mit der DKMS während und kurz nach einer Therapie

Der Kosmetikworkshop ist ein körperorientiertes Gruppenangebot unter professioneller Anleitung, welches darauf abzielt, Patientinnen Ratschläge zum Umgang mit therapiebedingten kosmetischen Veränderungen (z.B. Hautirritationen, Haarausfall) zu vermitteln und das Wohlbefinden und die Lebensqualität zu steigern.

f) Forum für Freunde und Familien

Das Leben an der Seite eines an Krebs erkrankten Menschen stellt Angehörige vor neue Aufgaben und Veränderungen im Leben. Im Forum für Angehörige finden diese Unterstützung, die veränderte Situation zu bewältigen, die eigenen Grenzen neben der Fürsorge für den Anderen nicht aus dem Auge zu verlieren und aktiv etwas für sich zu tun. Elemente der Entspannung werden kombiniert mit Impulsen u.a. zum Thema Selbstfürsorge, Kommunikation und Stressbewältigung.

Weitere Angebote im Rahmen der Selbsthilfe und Prävention:

a) Selbsthilfegruppe für junge Erwachsene: Stützpunkt – Jung. Krebs. Mitten im Leben

Die Selbsthilfegruppe für junge, von Krebs betroffene Erwachsene trifft sich einmal im Monat zum Austausch, zu gemeinsamen Unternehmungen und Infoveranstaltungen zum Thema Leben mit und nach einer Krebserkrankung.

b) Projekt SunPass – „Gesunder Sonnenspaß für Kinder“

Ein Vorsorge und Präventionsprojekt, dessen Ziel es ist, teilnehmende Kindergärten in puncto Sonnenschutz für die Kleinsten zu beraten. Auch die Aufklärung der Eltern spielt eine wichtige Rolle im Rahmen des Projektes. Kindergärten, die alle Punkte der SunPass-Sonnenschutzvereinbarung erfüllen, erhalten die Auszeichnung „Sonnenschutz-Kindergarten“.

Spezielles Angebot für Kinder krebsskranker Eltern und der ganzen Familie

Regenbogenprojekt – ein spezielles Programm für Kinder krebsskranker Eltern  
Das Projekt beinhaltet Elternsprechstunden, Sprechstunden für Kinder und Jugendliche sowie erlebnispädagogische Gruppenangebote.

Angebot im Rahmen der Nachsorge

„Zurück im Leben – Langzeitnachsorge für Krebspatient\*innen“

Das Projekt hat zum Ziel, die Teilhabe am Arbeits- und gesellschaftlichen Leben wieder zu ermöglichen. Die Grundlage dafür ist die Förderung und der Erhalt von Lebensqualität und Gesundheit im Alltag sowie die Rückkehr in den Beruf nach der Krebserkrankung. Wichtige Bausteine sind die persönliche Beratung sowie Vortrags- und Workshopangebote zu speziellen Themen. Die Sensibilisierung von Arbeitgebern und anderen Netzwerkpartnern für das Thema Wiedereingliederung stellt einen weiteren bedeutenden Baustein dar.

## 2.2 Niedrigschwelligkeit

Die Krebsberatung der SKG ist ein offenes und kostenfreies Angebot und richtet sich an Personen, die an Krebs erkrankt sind, sowie deren Angehörige. Eine Begleitung, Beratung und Aufklärung können dabei in allen Phasen der Erkrankung erfolgen. Die Krebsberatungsstelle bietet Sprechzeiten an jedem Wochentag in Form von persönlicher sowie telefonischer oder Videoberatung an. Eine Terminvereinbarung erfolgt kurzfristig (innerhalb von max. 2 Werktagen). Ein folgender Beratungstermin wird nach Bedarf vergeben (mind. innerhalb von 10 Werktagen) und ist im Bedarfsfall nach Absprache außerhalb der Sprechzeiten auch am Nachmittag möglich.

## 2.3 Lage und Erreichbarkeit der Beratungsstellen

Die Beratungsstellen der SKG sind mit dem PKW und den öffentlichen Verkehrsmitteln gut zu erreichen und an ihren Standorten entsprechend ausgeschildert. Der Zugang ist barrierefrei möglich.

Die Terminvergabe erfolgt über die Hauptberatungs- und Geschäftsstelle in Saarbrücken, Sprechzeiten sind Montag – Freitag von 8:00 – 16:00 Uhr sowie nach Vereinbarung. Außerhalb der Geschäftszeiten steht ein Anrufbeantworter zur Verfügung, ein Rückruf erfolgt nach spätestens 2 Tagen. Zudem kann die Kontaktaufnahme per E-Mail erfolgen. Zusätzlich sind die Außenberatungsstellen der SKG zu folgenden Zeiten besetzt:

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| <b>Saarbrücken</b>   |                                     |
| Caritasklinik St. Theresia,<br>Rheinstr. 2, 66113 Saarbrücken  | Donnerstags nachmittags             |
| Praxis Dres. Jacobs, Zwick und Schneider<br>Am Klinikum Saarbrücken „DER WINTERBERG“,<br>Winterberg 1, 66119 Saarbrücken | Mittwochs vormittags                |
| <b>Neunkirchen</b>   |                                     |
| Praxis Dr. Holger Klaproth,<br>Hebbelstr. 2, 66538 Neunkirchen   | Montags bis mittwochs               |
| <b>Homburg</b>   |                                     |
| Uniklinikum Homburg, Geb. 24<br>Kirrbergstr. 100, 66421 Homburg  | Montags                             |
| <b>Saarlouis</b>   |                                     |
| Praxis Dres. Schürfeld, Henrich,<br>Vaubanstraße 27, 66740 Saarlouis   | Dienstags, donnerstags bis freitags |
| Praxis Dres. Bauer und Kremers<br>Gutenbergstr. 1, 66740 Saarlouis   | Mittwochs                           |
| <b>Lebach</b>  |                                     |
| Praxis Dres. Bauer und Kremers<br>Friedensstr. 2, 66822 Lebach   | Donnerstags                         |
| <b>St. Ingbert</b>   |                                     |
| Familienhilfezentrum<br>Spitalstr. 9, 66386 St. Ingbert  | Donnerstags                         |

## 2.4 Räumliche und sachliche Ausstattung

In den Beratungsstellen der SKG sind Empfangs- und Wartebereiche in räumlicher Trennung zu Beratungs-/Büroräumen bzw. der Geschäftsstelle eingerichtet. Durch die räumliche Trennung von Büro- und Empfangsräumen sind die Anforderungen an Datenschutzbestimmungen erfüllt und die nötige Vertraulichkeit gewährleistet. Pro Berater\*in in Vollzeit steht ein eigener

Beratungsraum zur Verfügung. Barrierefreier Zugang ist in allen Beratungsstellen gewährleistet.

Die Beratungsräume sind in der Mindestausstattung eingerichtet mit einem Schreibtisch sowie einer separaten Sitzgruppe für die persönlichen Beratungsgespräche. Informationsmaterial in Form von Broschüren und Handzetteln ist gut sichtbar für Ratsuchende im Empfangs- und Wartungsbereich ausgelegt. Die Aufbewahrung personenbezogener Akten und Unterlagen zur Dokumentation der Beratungen erfolgt in abschließbaren (Akten-)Schränken. Dokumente, die nicht ausschließlich für MitarbeiterInnen der Beratungsstelle zugänglich sind, enthalten keine Klarnamen. Benötigte Arbeitsmaterialien (z.B. Formulare, Testmaterialien, Fachliteratur, zusätzlich benötigte Ausrüstung) für die Beratung sowie ein Arbeitsplatz mit einem PC (passwortgeschützt) mit Internetzugang und einem Telefon pro Mitarbeiter\*in werden zur Verfügung gestellt.

Zusätzlich verfügt die Hauptberatungsstelle der SKG über einen Raum mit mehreren Tischen und Stühlen, der für den Empfang von Gruppen ausgelegt ist.

## 2.5 Personelle Ausstattung

Die Anzahl der Beratungsteams der Einrichtung 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. Ein Beratungsteam setzt sich zusammen aus einer Vollzeitstelle psychologisches Fachpersonal, einer Vollzeitstelle sozialpädagogisches Fachpersonal sowie einer halben Stelle Assistenzkraft.

Zur Sicherstellung einer adäquaten, bedarfsgerechten Versorgung krebskranker Menschen und Ihrer Angehörigen im Saarland 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, Medizin sowie Kunst-, Musik-, Tanz- oder Entspannungstherapie und Ernährungsberatung unterstützt werden.

a) Grundqualifikation der Beratungsfachkräfte

Die psychosoziale Beratung wird realisiert durch PsychologInnen mit Diplom- bzw. Masterabschluss sowie SozialpädagogInnen bzw. SozialarbeiterInnen mit Diplom- bzw. Masterabschluss. Darüber hinaus können im Rahmen der regionalen Gegebenheiten ärztliches Fachpersonal sowie Angehörige anderer Gesundheits- und Sozialberufe mit einem akademischen Abschluss nach individueller Prüfung ihrer Qualifikation in der Beratungsarbeit tätig werden.

b) Zusatzqualifikation

Alle Beratungsfachkräfte verfügen über eine psychoonkologische Weiterbildung, welche nach den Kriterien der Deutschen Krebsgesellschaft zertifiziert ist. Ist die psychoonkologische Qualifikation bei Einstellung nicht vorhanden, kann diese im Rahmen einer Übergangsregelung innerhalb von 24 Monaten nach Einstellung nachgewiesen werden. Die Frist kann in begründeten Einzelfällen (z.B. Unterbrechung der Tätigkeit aufgrund von Elternzeit, längerer Erkrankung oder weil trotz mehrfacher Bewerbung kein Weiterbildungsplatz erlangt werden konnte) verlängert werden.

c) Grundqualifikation der Assistenzkraft

In der Hauptkrebserberatungsstelle steht eine Assistenzkraft zur Verfügung, welche Anfragen von Ratsuchenden (persönlich, telefonisch oder per E-Mail) entgegennimmt und Verwaltungsaufgaben erledigt. Die Assistenzkräfte benötigen eine Eingangsqualifikation als Büro-/Verwaltungsangestellte, medizinische Fachangestellte oder Kauffrau/Kaufmann im Gesundheitswesen. Wünschenswert ist zusätzlich eine Qualifikation in Gesprächsführung.

In den Außenberatungsstellen kann auf eine Assistenzkraft verzichtet werden.

## 3 Prozessqualität

### 3.1 Erstkontakt und Basiszuordnung

Erstkontakt und Basiszuordnung sind Schlüsselprozesse in der psychosozialen Krebsberatung. Mit einer gesicherten Qualität dieser beiden wird die bedarfsgerechte Versorgung Hilfesuchender sichergestellt.

Im Erstkontakt führt eine geschulte und/oder erfahrene Assistenzkraft unsortierte Anliegen der ratsuchenden Person der qualitätsorientierten Basiszuordnung zu. Sollte eine solche Assistenzkraft nicht zur Verfügung stehen, übernimmt diese Aufgabe eine Beratungsfachkraft. Bei Nichterreichbarkeit ist ein Anrufbeantworter geschaltet, über den zeitnahe Rückrufe erbeten werden können.

Im Erstkontakt werden den KlientInnen von Assistenz- oder Beratungsfachkraft kurz die Art der Einrichtung, das mögliche Angebotsspektrum (Angebotsklärung) und der aktuelle Gesprächspartner (Rollenklärung) vorgestellt. Anschließend wird das Anliegen der ratsuchenden Person aufgenommen und in die Kategorie Serviceleistung und/oder Wunsch nach einer Beratung eingeordnet. Bei Kontaktanfragen werden erfasst: Datum, Name der ratsuchenden Person, Kontaktdaten (Telefonnummer) sowie ggf. Angaben zum Beratungsbedarf und weitere wichtige Informationen.

Handelt es sich um die Nachfrage einer *Serviceleistung*, klärt die Assistenz- oder Beratungsfachkraft unmittelbar den Inhalt genauer ab. Unterschieden wird, ob Interesse an der Vermittlung von Kontaktadressen, Informationen zu verschiedenen Themen, der Wunsch nach weiteren Angeboten oder ein anderes Anliegen besteht. Die gewünschten Serviceleistungen werden zeitnah erbracht. Die Serviceleistungen haben keine beratende Funktion, sind aber wichtiger Bestandteil der Lotsenfunktion im Rahmen der psychosozialen Beratung.

Wurde ein *Beratungsanliegen* (Abb. 2) erkannt, wird als nächstes dessen Dringlichkeit geklärt. Von dieser Beurteilung durch die Assistenz- oder Beratungsfachkraft hängt ab, ob ein regulärer Beratungstermin vereinbart wird, ob eine psychoonkologische Krisenintervention durch die Beratungsfachkraft notwendig ist oder ob ein medizinischer oder psychiatrischer Notfall



vorliegt. In den beiden letzten Fällen muss eine spezielle Vorgehensweise (Notfallplan) ausgelöst werden (Abb. 3).

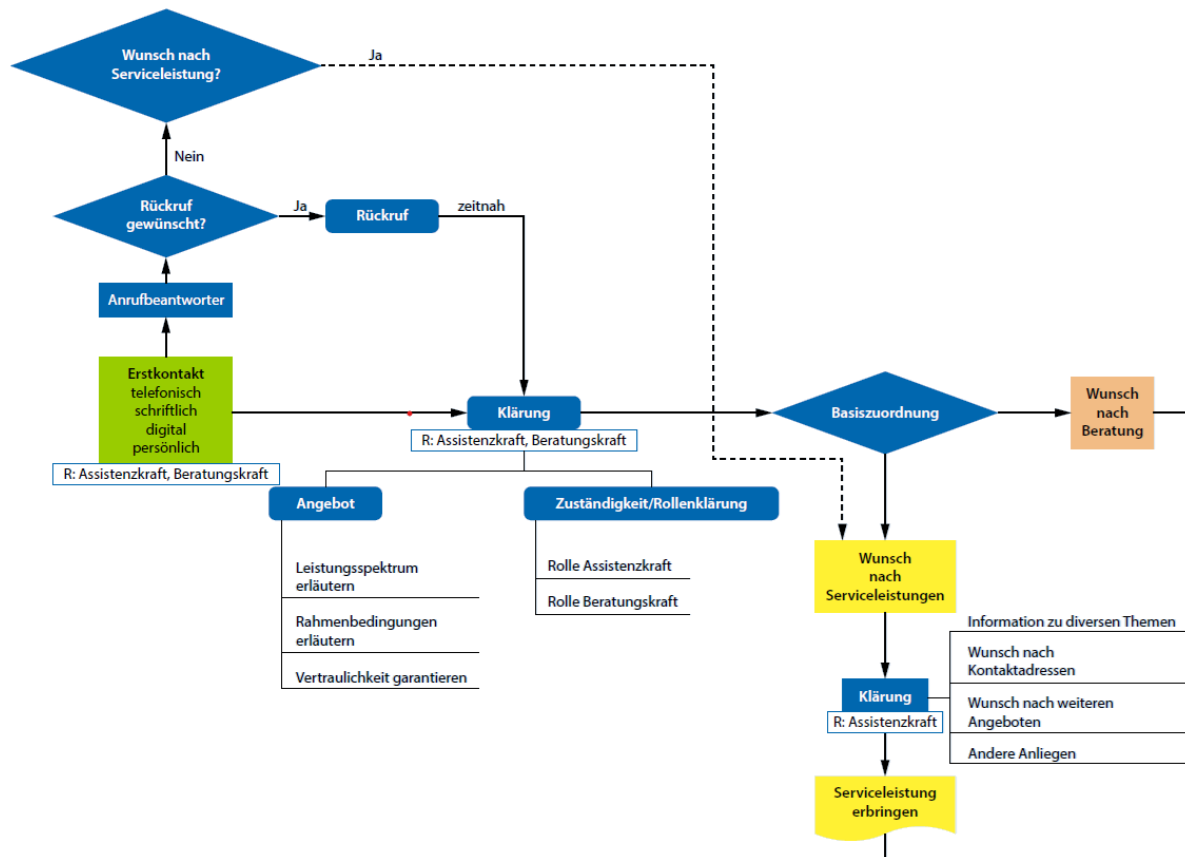


Abb. 2: Basiszuordnung bei Erstkontakt<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Abbildung nach Arning et al. (2019)

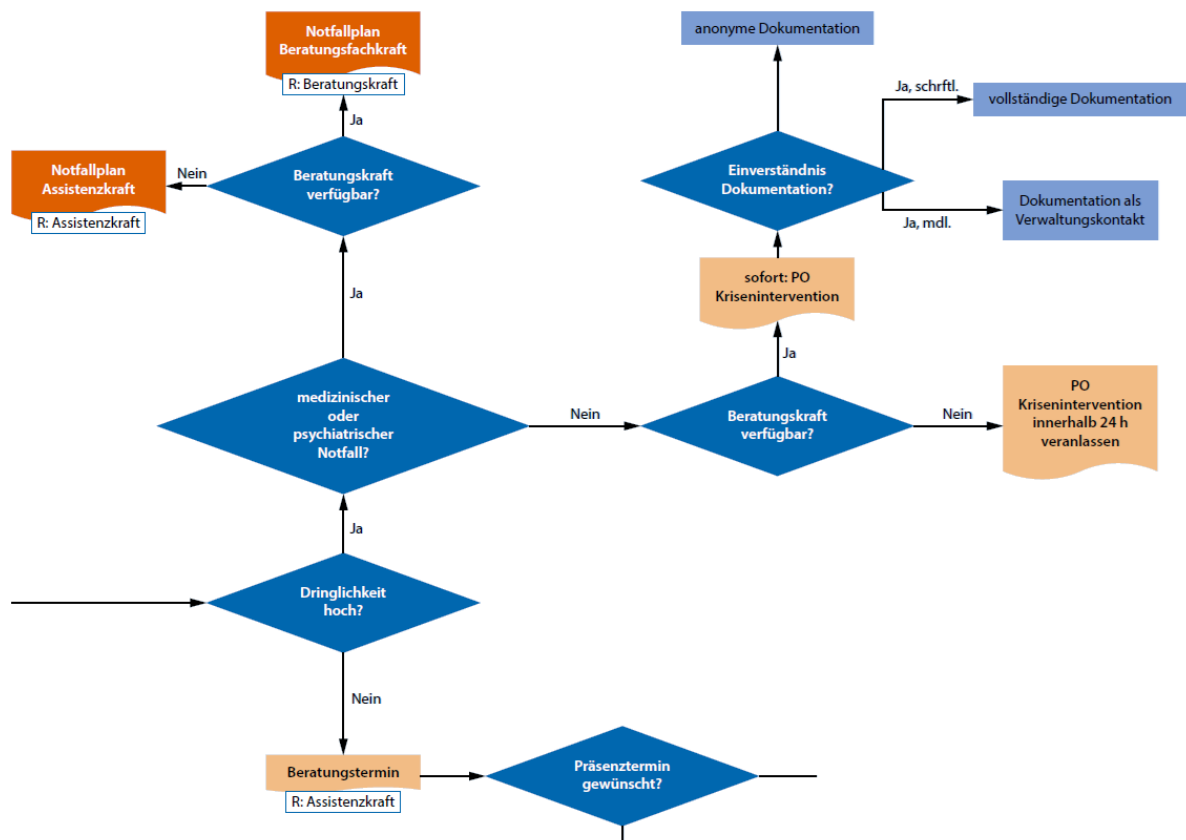


Abb. 3: Einschätzung der Dringlichkeit bei Annahme<sup>1</sup>

Unmittelbar vor der Vereinbarung eines Termins für ein reguläres Beratungsgespräch werden zudem folgende Rahmenbedingungen geklärt:

- Ort der Beratung: möglichst wohnortnahe Beratungsstelle, Haus- oder Klinikbesuch
- Setting: Einzel-, Paar- oder Gruppengespräch
- Beratungsschwerpunkt: sozialrechtlich, psychosozial und psychologisch

Daraus resultiert die Terminfindung mit einer zuständigen Beratungskraft (Abb. 4).

<sup>1</sup> PO = psychoonkologisch, Abbildung nach Arning et al. (2019)

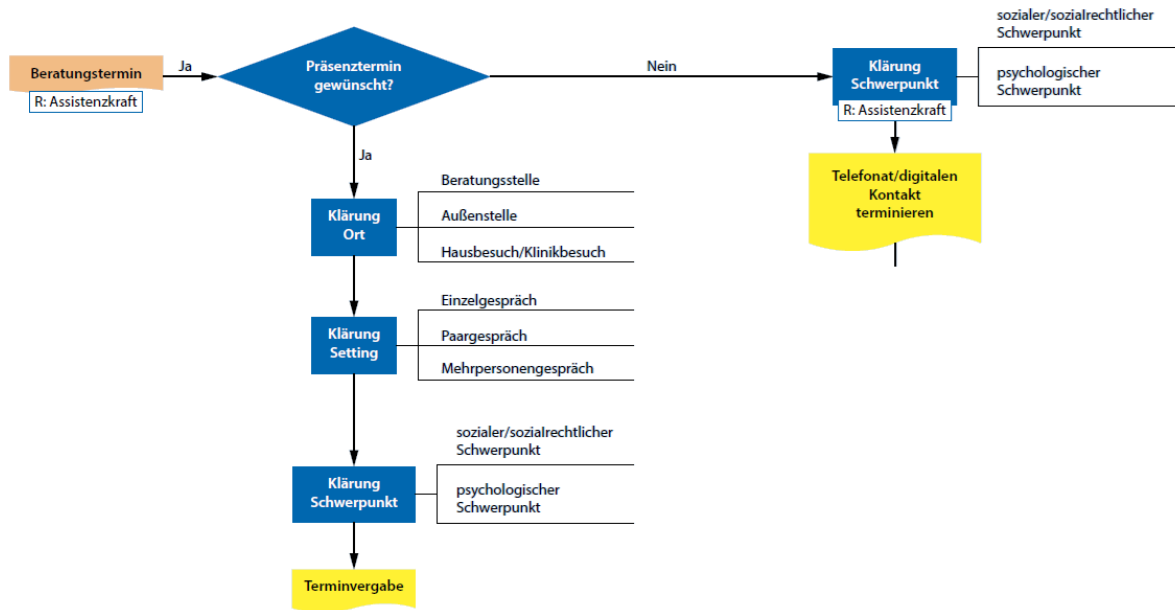


Abb. 4: Terminvergabe<sup>1</sup>

### 3.2 Erst- und Folgeberatung

Die auf den Erstkontakt und die Basiszuordnung folgenden und auf deren Erkenntnissen aufbauenden weiteren Schlüsselprozesse in der psychosozialen Beratung sind die Erst- und Folgeberatung.

Zur termingebundenen, persönlichen Erstberatung (Abb. 5) erfolgt in der Regel eine Aufnahme durch die Assistenz- oder durch die Beratungskraft. Dabei werden mittels eines Aufnahmebogens Stammdaten und eine basale Anamnese sozialer, psychosozialer und körperlicher bzw. medizinischer Aspekte erhoben, sowie das schriftliche Einverständnis zur Dokumentation eingeholt. Zu Beginn erfolgt eine Einschätzung des sozialrechtlichen bzw. psychologischen Beratungsbedarfs und eine Klärung der Beratungsziele. An dieser Stelle wird standardmäßig ein Screening auf psychosoziale Belastung mittels des NCCN Distress-

<sup>1</sup> Abbildung nach Arning et al. (2019)

Thermometers<sup>1</sup> angeboten und bei Wunsch der KlientInnen durchgeführt und anschließend durch die Beratungskraft ausgewertet. Das Ausfüllen ist für KlientInnen freiwillig. Zusätzlich können andere valide und reliable diagnostische Instrumente verwendet werden.

Zu Beginn des Beratungsgesprächs im engeren Sinne mit der Beratungsfachkraft erhält die ratsuchende Person zur Orientierung

- eine Aufklärung über den Leistungsumfang der Beratungsstelle, die Qualifikation und Zuständigkeiten der agierenden Personen sowie
- Informationen über Bedingungen, Merkmale und Reichweite der Leistungserbringung, dazu zählen auch Informationen über die Dokumentation der Beratung (einschließlich Einwilligung zur Datenverarbeitung) und die Verschwiegenheitspflicht der Beratungskraft

Alle KlientInnen, die zu einer persönlichen Beratung erscheinen, erhalten für sie wichtige Informationen in Form einer Dokumentenmappe der SKG, die neben einem Evaluationsbogen<sup>2</sup>, einem Beschwerdebogen<sup>3</sup> einem Mitgliedsantrag<sup>4</sup>, einer Visitenkarte der zuständigen Beratungsfachkraft auch geeignete Flyer (z.B. zu Bewegungsprogramm der SKG, zum Regenbogenprojekt und aktuellen Veranstaltungen der SKG,) und auf die individuelle Situation der Person angepasste Broschüren zu den Angeboten und verschiedenen Themen enthält. Ziel dieser Informationsübermittlung ist die Transparenz des Beratungsrahmens und die Stärkung der Verhaltenssicherheit im Beratungsprozess.

In der folgenden Auftragsklärung wird der Beratungsbedarf der hilfeschenden Person weiter herausgearbeitet, wobei an die im Erstkontakt und in der Basiszuordnung gewonnenen Erkenntnisse angeknüpft wird. Einbezogen werden der jeweilige konkrete Beratungsanlass, zugehörige Anliegen sowie der Belastungsgrad, der im entsprechenden Screening ermittelt wurde. Diese Prozesse münden in einer gemeinsamen Zielabsprache. Aktuell, sowie folgend

---

<sup>1</sup> Mehnert, Müller, Lehmann und Koch (2006). Die deutsche Version des NCCN Distress-Thermometers. Empirische Prüfung eines Screening-Instruments zur Erfassung psychosozialer Belastung bei Krebspatienten. *Zeitschrift für Psychiatrie, Psychologie und Psychotherapie*, 54 (3), 213-223.

<sup>2</sup> QM-Buch Anhang 5.2

<sup>3</sup> QM-Buch Anhang 5.3

<sup>4</sup> QM-Buch Anhang 5.5

wiederkehrend im Verlauf, schätzt die Beratungsfachkraft zudem das eventuelle Vorliegen einer Krise ein.

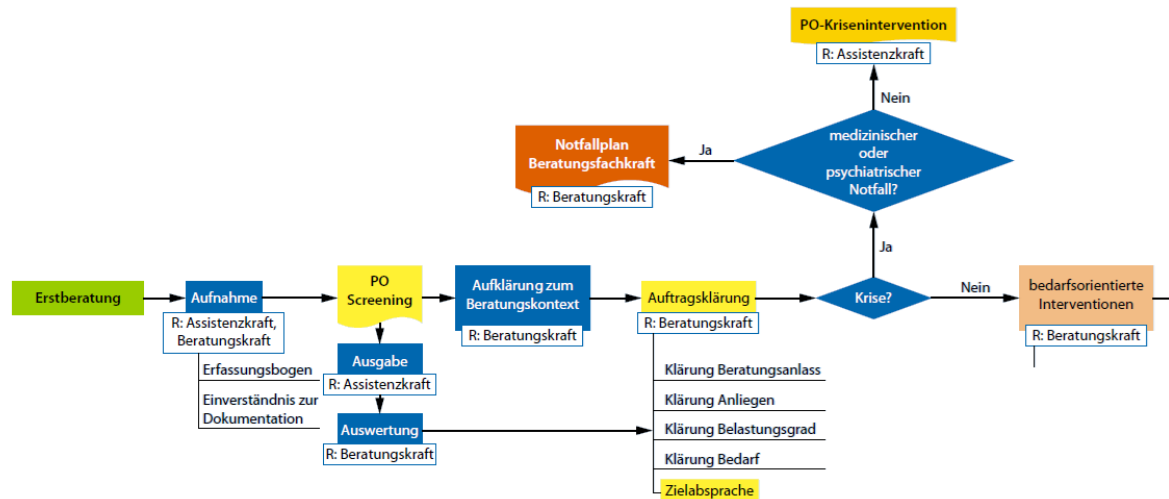


Abb. 5: Erstberatung und Zielabsprache<sup>1</sup>

Aus der Zielabsprache leiten sich die dem Leistungsspektrum der SKG entsprechenden bedarfsorientierten Interventionen ab (Abb. 6). Bei der Auswahl der dabei zum Einsatz kommenden Maßnahmen kommt es auf die Komplexität 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 gleichsam dringlich erscheinen können. Dann findet eine Abstufung nach dem Vorrangigkeitsprinzip und den Dringlichkeitsaspekten in Bezug auf die individuelle Lebenslage der KlientInnen statt. Bei Bedarf erfolgt eine Weitervermittlung an andere Leistungsträger im Sinne der Lotsenfunktion.

<sup>1</sup> PO = psychoonkologisch, Abbildung nach Arning et al. (2019)

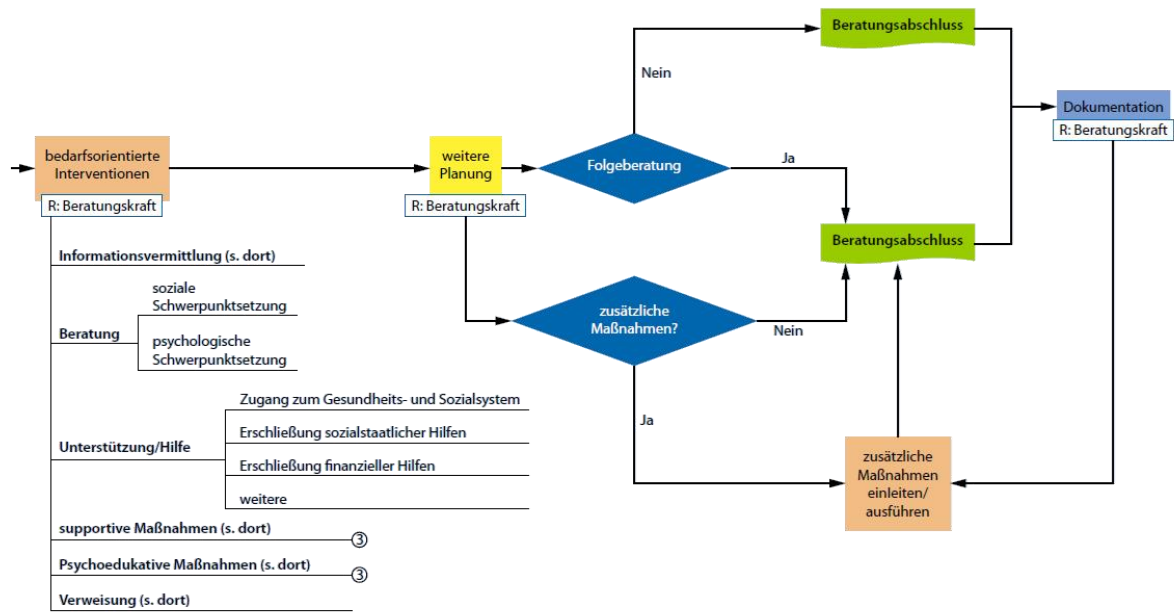


Abb. 6: bedarfsorientierte Interventionen<sup>1</sup>

Abschließend soll geklärt werden, ob die in der gemeinsamen Absprache festgehaltenen Ziele erreicht wurden oder gegebenenfalls weiterer Beratungsbedarf besteht. Daraus ergeben sich entweder die Durchführung zusätzlicher Maßnahmen, die Vereinbarung einer Folgeberatung oder der Abschluss der Beratung.

In der Folgeberatung (Abb. 7) 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 abschließend die weitere Planung oder der Beratungsabschluss.

<sup>1</sup> Abbildung nach Arning et al. (2019)

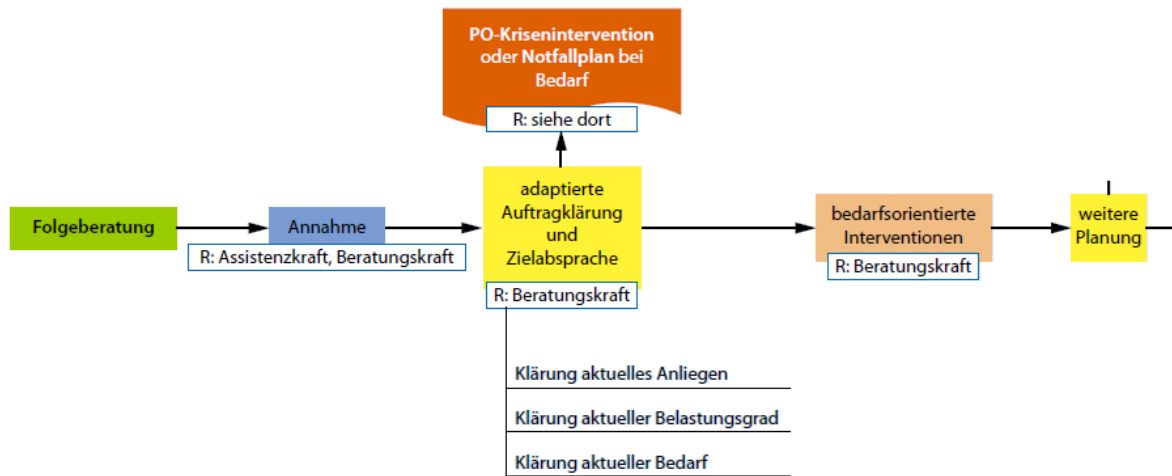


Abb. 7: adaptierte Auftragsklärung und Zielabsprache in der Folgeberatung<sup>1</sup>

### 3.2.1 Sozialer/Sozialrechtlicher Schwerpunkt

Ziele dieser Beratung sind die Entlastung bei alltäglichen Überforderungen und die Ermöglichung gesellschaftlicher Integration und Teilhabe, die insbesondere durch Barrieren beim Verbleib bzw. bei der Rückkehr in den Arbeitsmarkt sowie durch begrenzte soziale und finanzielle Ressourcen gefährdet sein können.

Da es sich um komplexe Problemlagen handelt, werden neben der kommunikativen Erarbeitung alternativer Sichtweisen und Handlungsstrategien folgende Hilfestellungen angeboten:

- Aufklärung über sozialrechtliche Ansprüche bei Krankheit und Behinderung (z.B. Rehabilitation, Rente, Erwerbsminderung) und Hilfestellung bei deren Beantragung
- Konfliktmoderationen bei Rückzug und Isolation
- Unterstützung bei Fragen bzgl. der Arbeitswelt (z.B. berufliche Wiedereingliederung) und des sozialen Umfelds
- Begleitung in der palliativen Krankheitsphase

<sup>1</sup> PO = psychoonkologisch, Abbildung nach Arning et al. (2019)

Die Beratung über Unterstützungsmöglichkeiten, die Klärung weiterer Zuständigkeiten sowie zeitnahe praktische Hilfen sollen die Sicherung der sozioökonomischen Basis und familiären Versorgung in Kooperation mit zuständigen Ämtern, Behörden und Vereinen der ratsuchenden Person ermöglichen. Sie dient der Entlastung bei alltäglichen Überforderungen.

### 3.2.2 Psychologischer Schwerpunkt

Ziele der psychologischen Beratung sind eine Stabilisierung der PatientInnen und die Stärkung ihrer Handlungs- und Bewältigungskompetenzen. Die Beratung ist ergebnisoffen und orientiert sich an den individuellen Problemlagen und Unterstützungsbedarfen der hilfesuchenden Person, dazu zählen beispielsweise seelische Belastungen wie Ängste, depressive Verstimmungen und Anpassungsstörungen oder auch Konflikte in Partnerschaft oder Familie. Die Beratung bewegt sich dabei auf einem Kontinuum zwischen Informationsvermittlung im Sinne der Lotsenfunktion auf der einen und psychotherapeutischen Ansätzen auf der anderen Seite; eine psychotherapeutische Behandlung erfolgt nicht.

Die individuelle Zielsetzung der Beratung wird gemeinsam mit der ratsuchenden Person erarbeitet und bestimmt Verlauf und Inhalt des Beratungsprozesses. Gemeinsam werden Problem- oder Konfliktsituationen analysiert, Lösungsmöglichkeiten erarbeitet und deren Umsetzung begleitet. Dabei werden ressourcenorientierte, wissenschaftlich gesicherte Methoden und psychoonkologische Interventionen genutzt.

Aufgaben der psychologischen Beratung sind

- die Förderung der psychischen Bewältigungskompetenzen im Umgang mit krankheitsbedingten Belastungen
- die Unterstützung bei der Verarbeitung komplexer Informationen (z.B. Entscheidungsunsicherheiten) oder Konflikten
- die Erhöhung der Lebensqualität durch psychische Stabilisierung, die zu einer nachhaltigen Rehabilitation beiträgt (z.B. Stärkung des Selbstwertgefühls und der



eigenen Handlungskompetenz, um so Barrieren für eine berufliche und soziale Wiedereingliederung zu verringern).

Dabei ist wichtig, das Vorliegen einer eventuellen psychischen Störung diagnostisch abzusichern. Bei einem solchen Verdacht soll die ratsuchende Person an ärztliche oder psychologische PsychotherapeutInnen oder entsprechende FachärztInnen verwiesen werden.

### 3.2.3 Psychoonkologische Krisenintervention

Krisen können sowohl während der Aufnahme der KlientInnen 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. Nur, wenn kein Notfall vorliegt, kann eine zeitnahe psychoonkologische Krisenintervention durch die Beratungsfachkraft erfolgen. Ist keine Beratungsfachkraft verfügbar, geht die Assistenzkraft nach dem Notfallplan vor (Abb. 8).

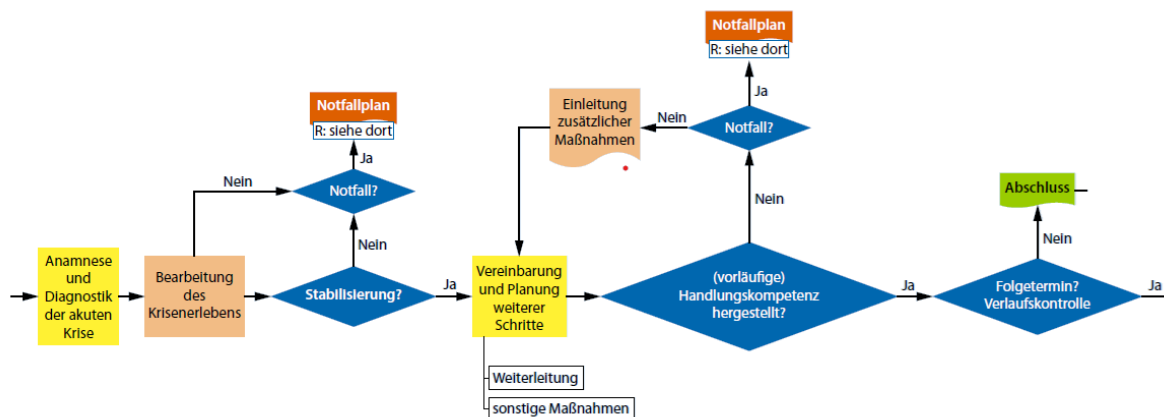


Abb. 8: Psychoonkologische Krisenintervention<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Abbildung nach Arning et al. (2019)

Krisen treten häufig akut auf und gehen mit starker emotionaler Belastung und Destabilisierung einher, beispielsweise durch die Diagnosestellung selbst, das Auftreten eines Rezidivs, eine Verschlechterung im Krankheitsverlauf sowie finanzielle oder familiäre Notsituationen. Das Auftreten von Krisen kann nicht nur die Krebserkrankten selbst, sondern auch deren Angehörige betreffen.

Ausgangspunkt der psychoonkologischen Krisenintervention sind die anamnestische und diagnostische Abklärung. Das Ziel ist die psychische und soziale Stabilisierung der hilfesuchenden Person. Nach dem Prinzip „Hilfe zur Selbsthilfe“ soll die Person in die Lage versetzt werden, die krisenhafte Situation aus eigener Kraft heraus zu bewältigen. Die psychoonkologische Krisenintervention erfolgt in den Schritten:

1. Anamnese und Diagnostik der Krisensituation: Auslöser der Krise, aktuelle Lebenssituation, krankheitsunabhängige zusätzliche Belastungsfaktoren, bisherige Bewältigungsversuche, vorhandene Ressourcen sowie eine Abklärung möglicher Suizidgedanken und ggf. fachärztliche Abklärung
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 (Einleitung zusätzlicher Maßnahmen, z.B. Weiterleitung an spezialisierte Institutionen oder FachärztInnen zur weiteren medikamentösen, sozialarbeiterischen und psychiatrischen Unterstützung sowie die Vereinbarung von Folgeterminen zur Verlaufskontrolle)

Die Krisenintervention ist beendet, wenn die subjektive Handlungskompetenz der hilfesuchenden Person wiederhergestellt ist. Die psychoonkologische Krisenintervention ersetzt keinesfalls eine psychotherapeutische oder fachärztliche Behandlung, sondern stellt ein niedrigschwelliges Hilfsangebot dar, das ggf. eine begleitende Therapie ergänzen kann.

### 3.2.4 Beratungsabschluss

Wenn die vereinbarten Beratungsziele erreicht wurden, die hilfeschende Person keine weitere Beratung wünscht oder die Beratungsfachkraft feststellt, dass die gewünschten Ziele trotz aller Bemühungen nicht erreicht werden können, erfolgt der Abschluss der Beratung.

In einem abschließenden Gespräch wird der Beratungsprozess zunächst mittels eines standardisierten Evaluationsbogens durch die hilfeschende Person bewertet. Gemeinsam werden erreichte Fortschritte resümiert und weiterbestehende oder befürchtete Schwierigkeiten besprochen, um den langfristigen Erfolg der Beratung sicherzustellen. Unter Berücksichtigung der individuellen Situation der KlientInnen können weitere Behandlungs- und Unterstützungsangebote besprochen werden.

### 3.2.5 Notfallplan

Als Notfälle zählen akute Situationen, die mit einer drohenden Gefahr für Leib und Leben einhergehen und mit entsprechend hoher Dringlichkeit behandelt werden müssen. Dazu zählen psychiatrische (z.B. Suizidalität, psychotische Zustände oder drohende Eigen- oder Fremdgefährdung) und medizinische (z.B. Unfälle, Herzinfarkt oder epileptische Anfälle) Notfälle.

Liegt ein *psychiatrischer Notfall* vor, soll eine sofortige Verständigung des sozialpsychiatrischen Dienstes, der Hausärztin bzw. des Hausarztes oder des Rettungsdienstes erfolgen, alternativ kann eine Vorstellung in einer psychiatrischen Institutsambulanz oder Klinik veranlasst werden. Gegebenenfalls wird eine Begleitperson des näheren sozialen Umfelds des Hilfsbedürftigen aktiviert oder die Beratungsfachkraft begleitet bei vorhandenen Kapazitäten selbst. Im Falle einer akuten Fremd- oder Eigengefährdung wird die Polizei verständigt.

Liegt ein *medizinischer Notfall* vor, muss erste Hilfe geleistet und unverzüglich ein Notarzt oder Krankenwagen gerufen werden. Jede Beratungsstelle verfügt über einen gut sichtbaren und erreichbaren Verbandkasten.

Wichtige **Rufnummern für den Notfall** sind hier aufgelistet:

#### **Saarbrücken**

|  |   |
|--|---|
| Notruf   | 112   |
| Ärztlicher Bereitschaftsdienst   | 116 117   |
| Polizei  | 110   |
| Zentrale Notaufnahme Winterberg  | 0681 9631919  |
| Sozialpsychiatrischer Dienst und<br>Seniorenberatung Regionalverband   | 0681 506-5351 (Saarbrücken-Burbach)<br>0681 506-5352 (Saarbrücker Eschberg)<br>0681 506-5349 (Saarbrücker Irgenhöhe)<br>0681 506 – 5354 (Püttlingen)<br>0681 506 – 5446 (Großrosseln) |
| Institutsambulanzen der SHG Klinik Sonnenberg<br>(Pflichtversorger für den Regionalverband)<br>Psychiatrie<br>Gerontopsychiatrie<br>Kinder und Jugendliche | 0681 889-2875<br>0681 889-2532<br>0681 988-2621 oder 06805-9282-0   |
| Jugendamt (Fachdienst Jugendhilfe der Stadt<br>Saarbrücken)  | 0681 506-5555   |
| Telefonseelsorge   | 0800 - 111 0 111 (evangelisch)<br>0800 - 111 0 222 (katholisch)   |
| Muslimisches Sorgentelefon   | 030 - 4435 0 9821   |
| Kinder- und Jugendtelefon  | 0800 - 111 0 333  |
| Hilfe „Gewalt gegen Frauen“  | 0800 - 0 116 016  |
| Elterntelefon  | 0800 - 111 0 550  |

## Saarlouis

|  |   |
|--|---|
| Notruf   | 112   |
| Ärztlicher Bereitschaftsdienst   | 116 117   |
| Polizei  | 110   |
| Zentrale Notaufnahme am DRK Krankenhaus                                    | 06831 171 5285  |
| Sozialpsychiatrischer Dienst (Gesundheitsamt des<br>Landkreises Saarlouis) | 06831 444 700   |
| Psychiatrie St. Nikolaus Hospital Wallerfangen                             | 06831 962 521   |
| Jugendamt (Familienamt der Stadt Saarlouis)                                | 06831 444 555   |
| Telefonseelsorge   | 0800 - 111 0 111 (evangelisch)<br>0800 - 111 0 222 (katholisch) |
| Muslimisches Sorgentelefon   | 030 - 4435 0 9821   |
| Kinder- und Jugendtelefon  | 0800 - 111 0 333  |
| Hilfe „Gewalt gegen Frauen“  | 0800 - 0 116 016  |
| Elterntelefon  | 0800 - 111 0 550  |

**Neunkirchen**

|  |   |
|--|---|
| Notruf                                 | 112   |
| Ärztlicher Bereitschaftsdienst         | 116 117   |
| Polizei                                | 110   |
| Zentrale Notaufnahme Diakonie Klinikum | 06821 18-2152   |
| Psychiatrische Institutsambulanz       | 06821 901 404   |
| Jugendamt                              | 06824 906 7300<br>06824 906 7325                                |
| Telefonseelsorge                       | 0800 - 111 0 111 (evangelisch)<br>0800 - 111 0 222 (katholisch) |
| Muslimisches Sorgentelefon             | 030 - 4435 0 9821   |
| Kinder- und Jugendtelefon              | 0800 - 111 0 333  |
| Hilfe „Gewalt gegen Frauen“            | 0800 - 0 116 016  |
| Elterntelefon                          | 0800 - 111 0 550  |

**Lebach**

|  |   |
|--|---|
| Notruf   | 112   |
| Ärztlicher Bereitschaftsdienst   | 116 117   |
| Polizei  | 110   |
| Zentrale Notaufnahme Caritas Krankenhaus Lebach  | 06881 501-0   |
| Sozialpsychiatrischer Dienst   |   |
| Psychiatrische Institutsambulanz<br>St. Nikolaus Hospital, Wallerfangen<br>Marienhaus-Klinikum, St. Wendel                   | 06831 962 521<br>06851 592501                                   |
| Tagesklinik für Psychiatrie, Psychotherapie und<br>Psychosomatik (Abteilung des St. Nikolaus-Hospital<br>ansässig in Lebach) | 06881 92480-0   |
| Jugendamt  | 06831 444 555   |
| Telefonseelsorge   | 0800 - 111 0 111 (evangelisch)<br>0800 - 111 0 222 (katholisch) |
| Muslimisches Sorgentelefon   | 030 - 4435 0 9821   |
| Kinder- und Jugendtelefon  | 0800 - 111 0 333  |
| Hilfe „Gewalt gegen Frauen“  | 0800 - 0 116 016  |
| Elterntelefon  | 0800 - 111 0 550  |

**St. Ingbert**



|  |   |
|--|---|
| Notruf   | 112   |
| Ärztlicher Bereitschaftsdienst                         | 116 117   |
| Polizei  | 110   |
| Zentrale Notaufnahme Rezeption Kreiskrankenhaus        | 06894 108-0   |
| Sozialpsychiatrischer Dienst Gesundheitsamt Homburg    | 06841 1048316   |
| Psychiatrische Institutsambulanz (Uniklinikum Homburg) | 06841 – 16 24210<br>06841 – 16 24100 (Notfall)                  |
| Jugendamt  | 06894 – 920 22 00   |
| Telefonseelsorge                                       | 0800 - 111 0 111 (evangelisch)<br>0800 - 111 0 222 (katholisch) |
| Muslimisches Sorgentelefon                             | 030 - 4435 0 9821   |
| Kinder- und Jugendtelefon                              | 0800 - 111 0 333  |
| Hilfe „Gewalt gegen Frauen“                            | 0800 - 0 116 016  |
| Elterntelefon  | 0800 - 111 0 550  |

## Homburg

|   |   |
|---|---|
| Notruf                                      | 112   |
| Ärztlicher Bereitschaftsdienst              | 116 117   |
| Polizei                                     | 110   |
| Zentrale Notaufnahme                        | 06841 16-1511   |
| Sozialpsychiatrischer Dienst Gesundheitsamt | 06841 1048316   |
| Psychiatrische Institutsambulanz            | 06841 – 16 24210<br>06841 – 16 24100 (Notfall)                  |
| Jugendamt                                   | 06841 104-8104  |
| Telefonseelsorge                            | 0800 - 111 0 111 (evangelisch)<br>0800 - 111 0 222 (katholisch) |
| Muslimisches Sorgentelefon                  | 030 - 4435 0 9821   |
| Kinder- und Jugendtelefon                   | 0800 - 111 0 333  |
| Hilfe „Gewalt gegen Frauen“                 | 0800 - 0 116 016  |
| Elterntelefon                               | 0800 - 111 0 550  |

## Merzig

|  |                |
|--|----------------|
| Notruf   | 112            |
| Ärztlicher Bereitschaftsdienst                 | 116 117        |
| Polizei  | 110            |
| Zentrale Notaufnahme                           | 06861 705 1205 |
| Psychiatrische Institutsambulanz<br>SHG Merzig | 06861 705 1725 |

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| Wadern                      | 06871 9237 950  |
| Jugendamt                   | 06861 80160   |
| Telefonseelsorge            | 0800 - 111 0 111 (evangelisch)<br>0800 - 111 0 222 (katholisch) |
| Muslimisches Sorgentelefon  | 030 - 4435 0 9821   |
| Kinder- und Jugendtelefon   | 0800 - 111 0 333  |
| Hilfe „Gewalt gegen Frauen“ | 0800 - 0 116 016  |
| Elterntelefon               | 0800 - 111 0 550  |

### 3.3 Dokumentation

Die Dokumentation von Stammdaten sowie den erbrachten Beratungsleistungen ist die Voraussetzung für eine qualifizierte Berichterstattung. In allen Beratungsstellen der SKG erfolgt die datenschutzkonforme Dokumentation elektronisch unter Nutzung der Software Freinet-Online. Durch die Beratungsfachkraft werden Basis- und Verlaufsdaten im Anschluss eines jeden Beratungsgesprächs erfasst.

Für diese Erfassung muss die schriftliche Einwilligungserklärung<sup>1</sup> der KlientInnen in die Datenverarbeitung gemäß DSGVO vorliegen. Falls diese nicht erteilt wird, werden die betreffenden Kontakte anonym dokumentiert. Verantwortlicher für den Datenschutz ist die Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit, Unabhängiges Datenschutzzentrum des Saarlandes, Fritz Dobisch Straße 12, 66111 Saarbrücken, Telefon: 0681 947 81-0. Im Falle telefonischer Kontakte ist eine mündliche Einverständniserklärung zur Datenverarbeitung ausreichend.

Die Einverständniserklärung zur Datenverarbeitung und das NCCN Distress-Thermometer, sowie die Anschreiben für Anträge werden im Anschluss an das Beratungsgespräch ggf. eingescannt und ebenfalls im elektronischen Dokumentationssystem hinterlegt.

Die Basis- und Leistungsdokumentation umfasst:

- Vor- und Nachname (ggf. Titel) und Geschlecht
- Geburtsdatum

---

<sup>1</sup> QM-Buch Anhang 5.4

- Adresse und Kontaktdaten (Telefonnummer, E-Mail-Adresse)
- Nationalität
- Familienstand, ggf. Kinder
- Krankenkasse
- Status Einwilligungserklärung nach DSGVO:
  - o wurde schriftlich erteilt am dd.mm.yyyy; oder
  - o wurde mündlich erteilt am dd.mm.yyyy
- auf Beratungsstelle aufmerksam geworden durch...
- onkologische Erkrankung (Diagnose)
- Tumorstatus
- Erkrankung seit ca. ...
- Phase bei Erstkontakt (z.B. Ersterkrankung, Metastasen oder Rezidiv)
- Anzahl der Rezidive
- Therapie/Historie
- aktuelle Therapie
- NCCN Distress-Thermometer
- Beratungsstatus
- Datum, Dauer und Ort der Beratung
- Name der Beratungsfachkraft
- Beratungsanliegen und besprochene Themen
- durchgeführte oder eingeleitete Maßnahmen und Weitervermittlungsempfehlungen
- Beratungsprotokoll
- Beratungsleistungen nach BAK<sup>1</sup>
- Themen des Protokolls nach BAK
- Benutzergruppe (= KlientIn):
  - o PatientIn; oder
  - o Angehörige (Partner, Kind, Elternteil, Verwandte, Freunde/Bekannte); oder

---

<sup>1</sup> Bundesarbeitsgemeinschaft für ambulante psychosoziale Krebsberatung e.V.



- Fachperson
- Setting
  - Einzel
  - Paar
  - Familie
  - Gruppe

### 3.4 Inter- und Supervision

Für festangestellte Beratungsfachkräfte findet mindestens 2x im Monat eine interne Fallbesprechung (Intervision) statt. Sie stellt eine gegenseitige kollegiale Supervision dar und dient der gemeinsamen Suche nach Lösungsmöglichkeiten für Herausforderungen und Krisensituationen in der Beratungsarbeit.

Zudem findet für festangestellte Beratungsfachkräfte mindestens 4x im Jahr eine externe Gruppensupervision durch eine qualifizierte Supervisorin bzw. einen qualifizierten Supervisor statt. Diese soll zur Reflexion des eigenen beruflichen Handelns anregen und die Qualität der Arbeit langfristig sicherstellen.

Mindestens 1x im Jahr wird auch die Assistenzkraft für die externe Supervision freigestellt.

### 3.5 Fort- und Weiterbildung

Beratungs- und Assistenzkräfte nehmen regelmäßig an tätigkeitsspezifischen und qualifizierten 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 SKG kooperiert mit allen öffentlichen Gesundheitseinrichtungen des Saarlandes. Dazu zählen andere Vereine zur Unterstützung von KrebspatientInnen, Integrationsfachdienste, stationäre Versorgungseinrichtungen, wie Akutkrankenhäuser, Rehabilitationskliniken sowie Hospize, onkologische Zentren und Schwerpunktpraxen sowie niedergelassene psychotherapeutische Praxen. Die SKG arbeitet eng mit regionalen Selbsthilfegruppen zusammen und unterstützt diese bei Neugründung und Organisation.

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

Zudem ist die SKG aktives Mitglied in verschiedenen Ausschüssen und Organisationen, dazu zählen die Deutsche Krebsgesellschaft e.V. (DKG) sowie die Bundesarbeitsgemeinschaft für ambulante psychosoziale Krebsberatung e.V. (BAK). Die Mitgliedschaften werden regelmäßig überprüft und ergänzt.

### 3.7 Öffentlichkeitsarbeit

Die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit verfolgt das Ziel, die Angebote und Leistungen der SKG in der breiten Bevölkerung in allen Altersgruppen bekannt zu machen und Wissen und Sensibilität rund um das Thema Krebs zu erhöhen. Damit soll langfristig dem Ziel Früherkennung ~~der~~ von Neuerkrankungen entsprochen sowie eine ganzheitliche Versorgung und Unterstützung Betroffener durch Information und Aufklärung sichergestellt werden. Dazu werden unterschiedliche Kommunikationswege genutzt.

Verschiedene Flyer sowie Plakate mit Veranstaltungshinweisen werden an geeigneten, zielgruppengerechten Orten ausgelegt bzw. ausgehangen (beispielsweise in Kliniken, Arztpraxen).

Die SKG präsentiert sich auf einer eigenen Website, die fortlaufend aktualisiert wird. Weiterhin ist die SKG in den sozialen Netzwerken (Facebook, Instagram und LinkedIn) aktiv und informiert auch hier über wichtige Kampagnen und Veranstaltungshinweise.

Die SKG zeigt Präsenz bei öffentlichen Veranstaltungen in Form von Infoständen und Fachvorträge für unterschiedliche Zielgruppen. Daneben bietet die SKG eine Reihe eigener regelmäßiger Veranstaltungen an.

Im Projekt „Leben mit Krebs“ gibt es für Betroffene und ihre Angehörigen ein abwechslungsreiches Veranstaltungsprogramm aus Kursen, Vorträgen und Workshops: Kunst, Ernährung, Bewegung und darüber hinaus monatliche erlebnispädagogischen Ausflüge im Projekt Regenbogen für Kinder krebskranker Eltern.

Die Förderung der Forschung und das Angebot von Fortbildungsveranstaltungen für Ärztinnen und Ärzte gehört ebenfalls zu den Aufgaben der SKG. Sie veranstaltet mit dem SAAR-PFALZ-SYMPOSIUM jedes Jahr eine onkologische Update-Veranstaltung im Nachgang des Kongresses der amerikanischen Krebsgesellschaft (ASCO).

Das SAAR-PFALZ-SYMPOSIUM bietet eine kompakte und praxisrelevante Zusammenfassung der wesentlichen Neuerungen aus der gesamten Onkologie für Onkolog\*innen und Hausärzte. Dabei werden die wichtigsten wissenschaftlichen Ergebnisse und konkrete therapeutische Konsequenzen dargestellt.

Die Veranstaltung wird ausdrücklich auch für Hausärzte ausgerichtet, die neben aktiven Therapie- und Überwachungsaufgaben eine wichtige Beratungsfunktion in der onkologischen Behandlung übernehmen.

## 4 Ergebnisqualität

### 4.1 Evaluation der Beratungsarbeit

Es werden verschiedene Indikatoren herangezogen, um die Qualität der Arbeit der SKG 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 eigenen Fragebogens, welcher im Anhang zu finden ist.

### 4.2 Beschwerdemanagement

Das Ziel eines transparenten und regelhaften Beschwerdemanagements als Teil des Qualitätsmanagements besteht in der Sicherstellung bzw. Wiederherstellung der Zufriedenheit Ratsuchender, externer (Fach-) Personen oder Institutionen, sowie MitarbeiterInnen, Leitung oder Träger. Beschwerden decken Fehler und Schwächen auf, sodass deren Behebung zu einer Erhöhung der Qualität der Arbeit und des Angebots der SKG beiträgt.

Beschwerden werden in mündlicher Form, beispielsweise am Telefon oder innerhalb von Beratungsgesprächen sowie schriftlicher Form per Mail, Brief oder Fax, auch anonym, entgegengenommen. Der Eingang einer Beschwerde wird schriftlich auf einem Formblatt dokumentiert. Die Annahme der Beschwerde wird (soweit Kontaktdaten vorhanden) der Beschwerde einreichenden Person rückgemeldet und über deren Bearbeitung informiert. Die eingegangene Beschwerde sowie mögliche Maßnahmen zur Behebung der Mängel werden im Team der SKG besprochen und konkrete Schritte zur Umsetzung der Verbesserungsmaßnahmen geplant. Anschließend werden die besprochenen Änderungsmaßnahmen zeitnah umgesetzt und auf ihre Wirksamkeit hin überprüft.

## 5 Anhang

- 5.1 10 Leitsätze der Landeskrebsgesellschaften
- 5.2 Evaluationsfragebogen Krebsberatung
- 5.3 Formblatt Beschwerdemanagement
- 5.4 Datenschutzrechtliche Einwilligungserklärung in die Datenverarbeitung
- 5.5 Mitgliedsantrag