

# Krebsberatungen der Krebsgesellschaft Nordrhein-Westfalen e.V. Jahresbericht 2021



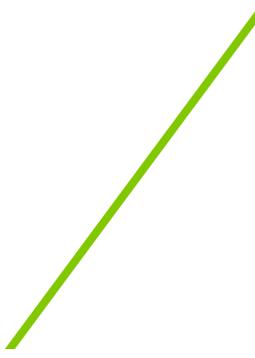
Leben weiterleben.  
Mit der Diagnose Krebs.

# INHALT

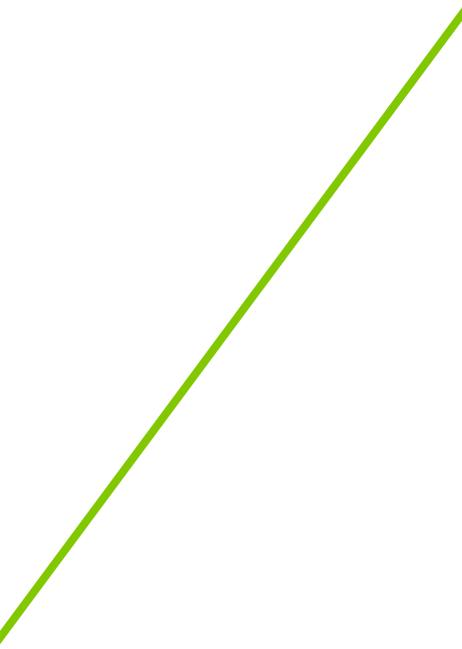
<b>1. INSTITUTIONELLE RAHMENBEDINGUNGEN</b>	<b>6</b>
1.1 Trägerschaft	7
1.2 Team der Krebsberatungsstelle Düsseldorf	7
1.3 Team der Krebsberatungsstelle Rhein-Erft	8
1.4 Kontakt und Öffnungszeiten	8
1.5 Kooperationen und Außensprechstunden	9
1.6 Auswirkungen der Corona-Pandemie	10
<b>2. BERATUNGSANGEBOT</b>	<b>12</b>
2.1 Beratung	13
2.2 Bedarfserhebung	14
2.3 Information	14
2.4 Psychosoziale Beratung mit psychologischer Schwerpunktsetzung	15
2.5 Psychosoziale Beratung mit sozialer Schwerpunktsetzung	15
2.6 Weitere Maßnahmen	15
2.7 Vermittlung (Lotsenfunktion)	15
2.8 Psychoonkologische Krisenintervention	16
2.9 Familiensprechstunde	16

<b>3. VERNETZUNG UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT</b>	<b>18</b>
3.1 Netzwerke der Krebsberatung Düsseldorf	19
3.2 Netzwerke der Krebsberatung Rhein-Erft	20
3.3 Presse- und Öffentlichkeitsarbeit	22
<b>4. QUALITÄTSSICHERUNG</b>	<b>25</b>
4.1 Qualitätsmanagement	26
4.2 Dokumentation	26
4.3 Teamarbeit, Supervision und Fortbildung	27
4.4 Erhebung der Zufriedenheit der Ratsuchenden	28
<b>5. FINANZEN</b>	<b>29</b>
<b>6. BERATUNGSLEISTUNGEN DER KREBSBERATUNG DÜSSELDORF</b>	<b>33</b>
6.1 Inanspruchnahme	34
6.2 Merkmale der Ratsuchenden	36
6.3 Gesprächsmerkmale	40
6.4 Beratungsleistungen	42
<b>7. BERATUNGSLEISTUNGEN DER KREBSBERATUNG RHEIN-ERFT</b>	<b>50</b>
7.1 Inanspruchnahme	51
7.2 Merkmale der Ratsuchenden	53
7.3 Gesprächsmerkmale	58
7.4 Beratungsleistungen	60
<b>8. ZUFRIEDENHEIT DER RATSUCHENDEN</b>	<b>66</b>
8.1 Krebsberatung Düsseldorf	67
8.2 Krebsberatung Rhein-Erft	68
<b>9. FAZIT</b>	<b>70</b>
LEITSÄTZE ZUR KREBSBERATUNG	72
BILDQUELLEN UND ABBILDUNGSVERZEICHNIS	73
IMPRESSUM	75





# VORWORT



## KREBSBERATUNG



Die langanhaltende Pandemie erschwert das Leben vieler Menschen mit Krebs immens. Eine Krebsdiagnose stürzt Betroffene schon zu normalen Zeiten in eine Lebenskrise, die mit großen Sorgen und Ängsten einhergeht. Krebserkrankte gehören durch den Virus aber auch noch zur Risikogruppe, schwer an COVID-19 zu Erkranken und sind dementsprechend auf allen Ebenen verunsichert. Durch die Corona Pandemie gibt es ganz neue Anforderungen an die Alltagsorganisation, aber auch finanzielle Sorgen und das Alleinsein in Zeiten der Kontaktbeschränkungen. Einsamkeit, Isolation und das Wegfallen von gewissen Hilfsangeboten als Konsequenz der pandemischen Situation, stellte somit auch 2021 für viele Betroffene eine Herausforderung dar. Darüber hinaus war die Region rund um die Krebsberatungsstelle Rhein-Erft im Juli 2021 von starken Regenfällen und Überflutungen betroffen, wodurch Erkrankte und ihre Familien 2021 vor große existenzielle Nöte und Traumatisierung standen.

Vor diesem Hintergrund sind wir froh, dass wir über das gesamte Jahr wieder viele Menschen in der Krebsberatung Düsseldorf auffangen konnten und durch die Übernahme der Krebsberatungsstelle Rhein-Erft auch im Kreis Rhein-Erft ein verlässliches Unterstützungsangebot anbieten zu können. Es ist uns gelungen, trotz der wiederkehrenden Kontaktbeschränkungen das Beratungsangebot aufrecht zu erhalten und mit Außensprechstunden auszubauen. Durch Video- und Telefonberatungen konnten Erkrankte sogar während einer angeordneten Quarantäne gut unterstützt und beraten werden. Unter Einhaltung eines zugehörigen Hygienekonzepts war es möglich die Präsenzberatung in der Beratungsstelle weiterhin anzubieten.

Durch die Erhöhung der anteiligen Förderung durch die Krankenkassen im Juli 2021, werden die Krebsberatungsstellen Düsseldorf und Rhein-Erft in ihrer Arbeit finanziell gestärkt. Zugleich haben unsere treuen und unverzichtbaren Förderer, die Bürgerstiftung Düsseldorf sowie die Jolly-Beuth-Stiftung, auch in diesem Jahr unsere Arbeit in der Krebsberatungsstelle Düsseldorf finanziell unterstützt. Die Krebsberatungsstelle Rhein-Erft wurde zudem von der Sozialstiftung der Kreissparkasse Köln finanziell unterstützt.

Dafür möchten wir uns ausdrücklich bedanken, denn die Förderung durch Krankenkassen und Landesmittel deckt unsere Kosten nur in Teilen. Jede Spende hilft, dieses wichtige Angebot für Düsseldorf und Rhein-Erft aufrecht zu erhalten und im Sinne der Ratsuchenden immer weiter zu verbessern.

Düsseldorf im Mai 2022

**Sandra Bothur**  
Geschäftsführerin  
Krebsgesellschaft NRW e.V.

**Kathrin Schwickerath**  
Leitung Psychoonkologie und Selbsthilfe  
Krebsgesellschaft NRW e.V.



1.

INSTITUTIONELLE  
RAHMEN-  
BEDINGUNGEN

# 1. INSTITUTIONELLE RAHMENBEDINGUNGEN

## 1.1 TRÄGERSCHAFT

Träger der Krebsberatungen Düsseldorf und Rhein-Erft ist die Krebsgesellschaft Nordrhein-Westfalen e.V. In dieser Funktion obliegen ihr insbesondere folgende Aufgaben:

### Aufgaben

- Finanzierungsverantwortung
- Personalführung und Verwaltung
- Fachliche Leitung
- Qualitätssicherung einschließlich Dokumentation und Evaluation

## 1.2 TEAM DER KREBSBERATUNGSSTELLE DÜSSELDORF

**Fachleitung:** **Anna Arning** Krebsgesellschaft NRW

### Beratungsfachkräfte:

**Anne-Katrin Gysae** (Vollzeit), Dipl.-Sozialpädagogin, Psychoonkologin, Systemische Beraterin, Case Managerin (DGCC)

Tätigkeitsschwerpunkte: Psychosoziale und psychoonkologische Beratung von Betroffenen und Angehörigen; Vernetzung; Präsentation der Krebsberatungsstelle in der Öffentlichkeit sowie bei Fachleuten und Multiplikator\*innen

**Melina Morawietz** (Vollzeit), M.Sc. Psychologin, Psychoonkologin, Systemische Beraterin

Tätigkeitsschwerpunkte: Psychosoziale und psychoonkologische Beratung von Betroffenen und Angehörigen; Vernetzung; Präsentation der Krebsberatungsstelle in der Öffentlichkeit sowie bei Fachleuten und Multiplikator\*innen

**Kerstin Zimmer** (Honorarkraft) bis 07/2021, Dipl.-Sozialpädagogin, Psychoonkologin, Systemische Familientherapeutin

Tätigkeitsschwerpunkt: Psychoonkologische Familiensprechstunde für krebsbetroffene Familien mit Kindern

**Larissa Bartsch** (Honorarkraft) seit 09/2021, Dipl.-Psychologin, Psychoonkologin, Systemische Familientherapeutin

Tätigkeitsschwerpunkt: Psychoonkologische Familiensprechstunde für krebsbetroffene Familien mit Kindern

### Assistenz:

**Cornelia Sattler** (Teilzeit)  
Diplom-Ökonomin



Team der Krebsberatung  
Düsseldorf 2021 (v.l.n.r.):  
Anna Arning,  
Anne-Katrin Gysae,  
Melina Morawietz,  
Kerstin Zimmer,  
Cornelia Sattler.



### 1.3 TEAM DER KREBSBERATUNGSSTELLE RHEIN-ERFT

**Fachleitung:** **Anna Arning** Krebsgesellschaft NRW

**Beratungsfachkräfte:**

**Vera Kramkowski** (Teilzeit) seit 05/2021, Dipl.-Psychologin, Systemische Familientherapeutin, Traumatherapeutin

Tätigkeitsschwerpunkte: Psychosoziale und psychoonkologische Beratung von Betroffenen und Angehörigen; Vernetzung; Präsentation der Krebsberatungsstelle in der Öffentlichkeit sowie bei Fachleuten und Multiplikator\*innen

**Heike Vüllers** (Teilzeit) seit 05/2021, Dipl. Sozialarbeiterin, Systemische Familientherapeutin

Tätigkeitsschwerpunkte: Psychosoziale und psychoonkologische Beratung von Betroffenen und Angehörigen; Vernetzung; Präsentation der Krebsberatungsstelle in der Öffentlichkeit sowie bei Fachleuten und Multiplikator\*innen

**Assistenz:**

**Cornelia Sattler** (Teilzeit)  
Diplom-Ökonomin



Team der Krebsberatung Rhein-Erft 2021 (v.l.n.r.): Heike Vüllers, Vera Kramkowski, Anna Arning.

### 1.4 KONTAKT UND ÖFFNUNGSZEITEN

Der Zugang zu den Krebsberatungsstellen ist niederschwellig angelegt. Das bedeutet vor allem, dass die Beratung kostenlos, vertraulich und unabhängig ist. Neben der guten Erreichbarkeit in verkehrsgünstigen

Lagen und barrierefreundlichen Räumlichkeiten bieten die Krebsberatungsstellen zudem regelmäßige Öffnungszeiten an vier Wochentagen.

**Geschäftszeiten 2021:**

**Montag** 09:00 bis 13:00 Uhr  
**Dienstag** 11:00 bis 17:00 Uhr

**Mittwoch** 09:00 bis 13:00 Uhr  
**Donnerstag** 11:00 bis 17:00 Uhr



Der Kontakt mit den Beratungsstellen kann zu den Öffnungszeiten telefonisch oder persönlich erfolgen, außerhalb der Öffnungszeiten ist ein Anrufbeantworter geschaltet. Außerdem kann per E-Mail, Post oder Fax schriftlich Kontakt mit den Beratungsstellen aufgenommen werden. Eine Rückmeldung zur Terminvereinbarung folgt üblicherweise innerhalb von zwei Werktagen. Termine zur Beratung durch eine Fachkraft finden nach Vereinbarung auch außerhalb der Öffnungszeiten statt.

Ein Beratungstermin kann i.d.R. kurzfristig, innerhalb von zehn Werktagen ermöglicht werden.

**Beratungen können face-to-face, telefonisch, schriftlich oder digital in Anspruch genommen werden. Persönliche Gespräche werden in Form von Einzel-, Paar-, Familien- und Mehrpersonengesprächen angeboten.**

In der Regel finden die Beratungsgespräche in der Krebsberatungsstelle bzw. in einer Außensprechstunde statt, im Einzelfall auch im häuslichen Umfeld. Vor allem weniger mobile Klientinnen und Klienten nehmen neben persönlichen Gesprächen gerne die Telefon- bzw. Videoberatung in Anspruch.

Zudem bieten die Krebsberatungsstellen Informationsmaterial und die Vermittlung von weiteren Ansprechpartner\*innen an.



Cornelia Sattler ist erste Ansprechpartnerin am Telefon. Sie übernimmt die Terminkoordination und unterstützt die Berater\*innen in allen Belangen.

## 1.5 KOOPERATIONEN UND AUßENSPRECHSTUNDEN

Mit dem Ziel, die ambulanten psychoonkologischen Versorgungsstrukturen im Raum unserer Beratungsstellen weiter auszubauen und mehr Patientinnen und Patienten eine sektorenübergreifende, niederschwellige, be-

darfsgerechte psychoonkologische Versorgung anzubieten, wurden in den vergangenen Jahren verschiedene Kooperationen mit Kliniken sowohl in und um Düsseldorf als auch im Rhein-Erft-Kreis geschlossen.

### Kooperationen Düsseldorf

Zu Beginn des Jahres 2020 schloss die Krebsberatung Düsseldorf eine Kooperation mit dem Luisenkrankenhaus in Düsseldorf ab. Im Fokus der Kooperation stehen vor allem die Patientinnen mit niedriger bis mittlerer Belastung. Aus diesem Grunde wurde an zwei Tagen pro Woche über je zwei Stunden eine Außensprechstunde im Luisenkrankenhaus etabliert. Im Zuge dieser Außensprechstunde wird allen Brustkrebspatientinnen ein psychoonkologisches Erstgespräch angeboten, welches in vielen Fällen zu einem angeschlossenen längerfristigen ambulanten Beratungsprozess in der Krebsberatungsstelle führt. Zusätzlich finden Vorträge zum Thema „Reha und Co: Welche Hilfen und Unterstützungen stehen Ihnen zu und wer ist Ihr Ansprechpartner“ statt. Während der Vorträge können Betroffene Fragen rund um die Diagnose Krebs stellen. Auch erhalten Patientinnen und Patienten ein „Erstinformativpaket“, bestückt mit einer Auswahl von Informationsbroschüren der Krebsgesellschaft NRW. Des Weiteren werden alle Patientinnen und Patienten mit minderjährigen Kindern über das Angebot der Familiensprechstunde der

Krebsberatung Düsseldorf informiert, auch Angehörige erhalten Informationen über das Angebot der Beratungsstelle.

Des Weiteren wurde zu Beginn des Jahres in enger Zusammenarbeit mit dem Johanna-Etienne-Krankenhaus in Neuss eine Außenstelle am Krankenhaus eingerichtet. Ziel dieser Kooperation ist es, das ambulante psychoonkologische Versorgungsangebot im Rhein-Kreis Neuss zu erweitern. Die Außensprechstunde ist nicht an die Behandlung im Johanna-Etienne-Krankenhaus geknüpft, sondern richtet sich an Betroffene und Angehörige der gesamten Region. Die Außensprechstunde wird jeden Mittwoch in Räumlichkeiten der Verwaltung des Johanna-Etienne-Krankenhauses, im Erdgeschoss, Raum 23, Buschhausen 16, 41462 Neuss, durchgeführt. Termine können während der Öffnungszeiten telefonisch über den Kontakt der Krebsberatung Düsseldorf oder schriftlich per E-Mail vereinbart werden.



## Kooperationen Rhein-Erft

Die Krebsgesellschaft Nordrhein-Westfalen übernahm Anfang Mai die Krebsberatungsstelle Rhein-Erft von den Maltesern, die bis dahin die Beratungsstelle in Kooperation mit dem Caritasverband Rhein-Erft-Kreis e.V. betrieben hatten. Mit der Übernahme der Beratungsstelle wurden auch die bereits bestehenden Kooperationen mit dem Dreifaltigkeitskrankenhaus in Wesseling sowie der GFO-Klinik Brühl Marienhospital fortgeführt und ausgebaut. In beiden Krankenhäusern gibt es wöchentlich, an einem festen Tag, ein halbtägiges psychoonkologisches Beratungsangebot. Im Fokus der Beratungen steht die psychoonkologische Versorgung stationärer Patientinnen und Patienten, die ein niedrigschwelliges Gesprächsangebot erhalten. Durch den Kontakt in den stationären Außensprechstunden finden Ratsuchende häufig den Zugang zur ambulanten Beratung. Somit wird, wie auch in Düsseldorf, die Beratung nach dem stationären Aufenthalt häufig in der ambulanten Beratung fortgeführt.

In den Außensprechstunden der Krebsberatung Rhein-Erft erhalten Ratsuchende das „Erstinformativpaket“ der Krebsgesellschaft NRW, weiteres Informationsmaterial ist an zentralen Stellen im Krankenhaus ausgelegt.

## 1.6 Auswirkungen der Corona-Pandemie

Auch im Jahr 2021 ergaben sich durch die Corona-Pandemie diverse Herausforderungen für die Krebsberatungsstellen der Krebsgesellschaft NRW e.V. Die von der Bundes- und Landesregierung angeordneten Kontaktbeschränkungen und Hygienemaßnahmen wirkten sich sowohl auf das Angebot, als auch auf die strukturellen Abläufe der Beratungsstellen aus.

Um die Ausbreitung des Virus zu verhindern, ordnete die Bundesregierung im November 2020 erneut einen Lock-down an, welcher sich bis Ende Februar 2021 erstreckte. In diesen Zeiten passte die Krebsberatung Düsseldorf ihr Beratungsangebot entsprechend an. Um das Patientenwohl nicht zu gefährden, fanden im Januar und Februar 2021 keine persönlichen Beratungsgespräche oder Vorträge in der Außensprechstunde am Luisenkrankenhaus statt. Patientinnen und Patienten wurden allerdings weiterhin von dem Klinikpersonal mit Erstinformativpaketen versorgt und konnten telefonische, schriftliche oder digitale psychoonkologische Beratungsgespräche mit Mitarbeiterinnen der Krebsberatung Düsseldorf in Anspruch nehmen.

Die vis-à-vis Gespräche in der Beratungsstelle Düsseldorf setzten während des Lock-downs überwiegend aus. In diesem Zeitraum wurden ausschließlich Kriseninterventionen persönlich in der Krebsberatungsstelle durchgeführt, sofern dies erforderlich war. Die Beratungsgespräche erfolgten in diesem Zeitraum überwiegend telefonisch oder digital per Videoberatung.

Die Beraterinnen sind zudem in die regelmäßig stattfindenden Qualitätszirkel und Audits der Krankenhäuser eingebunden.

Um die ambulante psychoonkologische Versorgung sicherzustellen, können den Ratsuchenden in den Räumlichkeiten der Kliniken bei Bedarf auch ambulante Beratungsgespräche angeboten werden. Betroffene und Angehörige erhalten so auch unabhängig von einer stationären Behandlung Beratung und Unterstützung. Die Terminvereinbarung findet telefonisch oder schriftlich über das Sekretariat der Beratungsstelle statt.

Auf Anfrage des St. Elisabeth-Krankenhauses in Köln-Hohenlind wurde eine ambulante Außensprechstunde am Krankenhaus eingerichtet. Erkrankte und Angehörige können nach vorheriger Terminvereinbarung ambulante psychosoziale Beratung in Anspruch nehmen. Das Angebot findet einmal wöchentlich ganztags in den Räumlichkeiten des Krankenhauses statt. Ergänzende Leistungen sind auch hier das Erstinformativpaket der Krebsgesellschaft NRW sowie regelmäßige Vorträge zu den Themen „Diagnose Krebs- was nun?“ und „Sozialrecht“.

Durch die Möglichkeit der Coronaschutz-Impfung ab Frühjahr 2021 bestand fortan ein geringeres Infektionsrisiko für die Mitarbeiterinnen und einen Großteil der Klientinnen und Klienten, sodass danach von weiteren Einschränkungen des Beratungsangebotes abgesehen werden konnte. Alle Präsenztermine in den Beratungsstellen oder den Außensprechstunden wurden unter Einhaltung der Hygienevorschriften der Bundesregierung durchgeführt.

Die Auswirkungen der Pandemie stellte auch die im Mai 2021 neu eröffnete Krebsberatung Rhein-Erft vor besondere Herausforderungen. Die Umsetzung von Zielen und Aufgaben im Zuge der Neueröffnung, wie der Ausbau eines Netzwerkes, die Bekanntmachung und Etablierung der Beratungsstelle sowie die Einarbeitung der neuen Mitarbeiterinnen wurde durch die pandemische Lage deutlich erschwert. Trotz dieser herausfordernden Situation gelang es Kooperationen für Außensprechstunden an Kliniken zu schließen und den Patientinnen und Patienten unter Einhaltung der Hygienebestimmungen ein persönliches psychoonkologisches Angebot zu unterbreiten. Mit einer Entspannung der pandemischen Lage über die Sommermonate hinweg, konnten neben der Beratung auch Treffen mit Netzwerkkontakten wieder persönlich stattfinden.

Die Beratungsgespräche werden in beiden Beratungsstellen weiterhin auch digital oder telefonisch angeboten.

Auch die Situation vieler Klientinnen und Klienten stellte sich durch die pandemische Lage als besonders schwierig dar. Bedingt durch Diagnose und Therapien können nicht alle Krebspatientinnen und -patienten geimpft werden, wodurch häufig zusätzliche Sorgen und Ängste bei Betroffenen und Angehörigen ausgelöst wurden. Entsprechend nahm das Thema „Corona“ 2021 auch inhaltlich häufig Platz in den Beratungen ein. So ging es neben Ängsten vor Infektionen, auch um die Folgen der starken sozialen Isolation, wodurch für die Betroffenen wichtige Ressourcen wegfallen. Auch wirtschaftlich stellte die Pandemie viele Haushalte vor Herausforderungen, was den Umgang mit der Krebsdiagnose zusätzlich erschwerte. Immer wieder mussten Patienten ihren Beratungstermin aufgrund einer Infektion mit dem Corona Virus absagen.

**Neben der Beratung wirkte sich die Pandemie auch auf weitere Bereiche der Beratungsstellen aus. So war u.a. die Durchführung oder Teilnahme an Veranstaltungen, Arbeitskreisen oder Vorträgen nur eingeschränkt möglich. Manche dieser Angebote konnten unter veränderten Rahmenbedingungen, z.B. online, durchgeführt werden, während andere gänzlich ausfielen oder vertagt werden mussten. Auch interne Teamsitzungen und Fallbesprechungen wurden unter Berücksichtigung der Hygieneauflagen in angepasster Form oder alternativ online durchgeführt.**



2.

BERATUNGS-  
ANGEBOT

## 2. BERATUNGSANGEBOT

Da eine Krebserkrankung von der Diagnosestellung bis Jahre nach Beendigung der Therapien für Betroffene und deren Angehörige mit erheblichen Herausforderungen einhergehen kann, stellt die Krebsberatung Düsseldorf seit 2009 ein ambulantes Beratungsangebot für Betroffene und Angehörige in allen Phasen des Krankheitsverlaufs zur Verfügung. 2021 wurde dieses Angebot um eine Krebsberatungsstelle im Rhein-Erft-Kreis mit Sitz in Hürth erweitert.

**Eine Krebserkrankung berührt oft nahezu alle Lebensbereiche der Betroffenen, so dass die Beratung sich u.a. mit lebenspraktischen, psychischen, körperlichen, sozialen, ethischen und wirtschaftlichen Problemen befasst.**

Medizinisch-therapeutische Beratung ist dagegen kein Bestandteil des Angebotes, wohl aber können Grundinformationen zu Erkrankung, Standardtherapien und zertifizierten Behandlungszentren gegeben werden.

Zeitlich und inhaltlich orientiert sich die Beratung individuell an den jeweiligen Fragestellungen und Bedürfnis-

sen der einzelnen Klientinnen und Klienten. Zudem bietet die Krebsberatung Düsseldorf mit der Familiensprechstunde eine spezielle Anlaufstelle zur Stärkung von Kindern krebskranker Eltern.

Häufig genügen ein oder zwei Beratungsgespräche, um die Betroffenen zu entlasten oder konkrete Fragestellungen zu klären. Vielfach kommt es auch zu längerfristigen Begleitungen über den Krankheitsverlauf. Nicht selten wird das Beratungsangebot nach mehrmonatiger Pause erneut aufgegriffen.

Angehörige werden bei Bedarf auch nach dem Tod der Erkrankten weiter beraten. Besteht Bedarf nach einer langfristigen Trauerbegleitung, wird an entsprechend qualifizierte Partner\*innen und Organisationen weitervermittelt.

**Darüber hinaus stehen beide Krebsberatungsstellen auch Fachkräften anderer Einrichtungen und Institutionen zur Verfügung, wenn Fragen im Zusammenhang mit der Betreuung krebsbetroffener Menschen aufkommen.**

### 2.1 BERATUNG

Die Beratung der Krebsberatungsstellen erfolgt in Anlehnung an die Prinzipien patientenorientierter Verfahren sowie an die Grundsätze psychosozialer und systemischer Beratung. Unsere Beratungsleistung soll Betroffenen und ihren Angehörigen eine individuelle Lebensgestaltung trotz Krebs ermöglichen und verfolgt ausdrücklich keine therapeutische Zielsetzung.

#### **Schaffung von Transparenz und Sicherheit:**

Orientierung im Gesundheitssystem; materielle Sicherung; Wissen über Zuständigkeiten und Unterstützung im Umgang mit Behörden und Institutionen.

#### **Zufriedenstellende Krankheitsverarbeitung:**

Unterstützung bei der Suche nach dem individuell passenden Weg im Umgang mit der Erkrankung und deren Folgen; Auseinandersetzung mit Unsicherheiten und Ängsten; Strukturierung und ggf. Neuordnung des Alltags in Familie, Beruf und Privatleben; Umgestaltung von Lebensplänen und Entwicklung neuer Perspektiven; Kommunikation mit Angehörigen, im Freundeskreis oder im beruflichen Umfeld mit Kolleg\*innen und Arbeitgeber\*innen.

Beratungsziele können in vier Bereiche zusammengefasst werden, denen je nach Anliegen oder Zeitpunkt der Beratung individuell unterschiedliche Gewichtung zukommt:

#### **Erhaltung und/ oder Verbesserung von Lebensqualität:**

Aufzeigen von Möglichkeiten zur Linderung von Krankheits- und Therapiebelastungen; Umgang mit körperlichen Beeinträchtigungen; Angebote zur Nachsorge und Rehabilitation.

#### **Bewältigung von Krisensituationen:**

Unterstützung bei der Verarbeitung schlechter Prognosen und beim Auftreten von Rezidiven; konkrete Hilfe in Palliativsituationen.

Die psychosoziale Beratung ist stets eng an den Fragestellungen der ratsuchenden Person orientiert und umfasst die nachfolgend aufgeführten Elemente.



## 2.2 BEDARFSERHEBUNG

**Wurde nach dem Erstkontakt mit einer Beratungsstelle ein persönlicher Beratungstermin vereinbart, wird im Erstgespräch zunächst eine Klärung der Situation und des daraus resultierenden Beratungs- und Unterstützungsbedarfs herbeigeführt.**

Der Fokus liegt dabei auf Belastungen, die durch die Krebsdiagnose entstanden sind oder mit ihr in Zusammenhang stehen. In der Regel wird hierzu ein psychonkologischer Fragebogen einbezogen, anhand dessen die

vorrangigen Belastungsfaktoren eingegrenzt werden können.

Die nachfolgende Beratungs- und Hilfeplanung erfolgt auf der Grundlage dieser Bedarfsermittlung, die im Falle eines längeren Beratungsprozesses regelmäßig aktualisiert wird.



## 2.3 INFORMATION

Angemessene, seriöse und gebündelt verfügbare Informationen stellen für die meisten Krebsbetroffenen eine wichtige Grundlage für die Krankheitsbewältigung dar. Der Unübersichtlichkeit und Fülle an Informationsquellen wirken die Krebsberatungsstellen entgegen, indem sie ausgewählte Informationen zu einem breiten Spektrum an Themen bereithalten, die im Rahmen einer Krebserkrankung relevant sein können.

### **Hierzu gehören insbesondere Informationen über:**

- die jeweilige Erkrankung (nur Basisinformation)
- Behandlungsleitlinien und Nachsorge
- Möglichkeiten zur Einholung von Zweitmeinungen
- regionale und überregionale zertifizierte Behandlungseinrichtungen
- niedergelassene Onkolog\*innen und Psychotherapeut\*innen
- Rehabilitationsmöglichkeiten (medizinisch und beruflich)
- Sozialleistungen
- sozialrechtliche Beratung
- finanzielle Unterstützungsmöglichkeiten
- Selbsthilfegruppen und Patientenorganisationen
- Patientenrechte, Patientenverfügungen und Vollmachten
- weiterführende Hilfsangebote der Region
- weiterführende Hinweise auf seriöse Informationsquellen

Das Basiswissen zu den jeweiligen Erkrankungen sowie möglichen Neben- und Folgewirkungen der Behandlungen wird vermittelt unter vorrangiger Verwendung von Informationsbroschüren der Krebsgesellschaft NRW („Grüne Reihe“) sowie von Patientenleitlinien der Deutschen Krebsgesellschaft. Individuelle Einschätzungen der diagnostischen oder therapeutischen Situation der Ratsuchenden erfolgen nicht. Hierzu wird bei Bedarf an Expert\*innen aus kooperierenden Kliniken bzw. medizinische Informationsdienste verwiesen. Auch bei speziellen Fragestellungen aus dem sozialrechtlichen oder psychotherapeutischen Bereich wird an Fachleute weitergeleitet. Neben den Broschüren der Krebsgesellschaft NRW liegen in den Räumlichkeiten der Beratungsstellen weitere ausgewählte Informationsmaterialien zur Ansicht oder Mitnahme aus.

## 2.4 PSYCHOSOZIALE BERATUNG MIT PSYCHOLOGISCHER SCHWERPUNKTSETZUNG

Im Vordergrund der psychosozialen Beratung mit psychologischer Schwerpunktsetzung steht die Förderung der psychischen Bewältigungs- und Handlungskompetenzen sowie die Aktivierung von Ressourcen, um die Belastungen zu verarbeiten, die im Zusammenhang mit der aktuellen Krankheits- und Behandlungssituation sowie der Krankheitsverarbeitung stehen. Themen wie

Umgang mit Angst, Wut, Trauer, Bewältigung von Stress, Anspannung, Ruhelosigkeit, Erhalt/Wiedererlangen von Selbstwert und Selbstwirksamkeit u.a. werden mit den Klientinnen und Klienten ressourcenorientiert bearbeitet und möglichen Lösungswegen zugeführt.

## 2.5 PSYCHOSOZIALE BERATUNG MIT SOZIALER SCHWERPUNKTSETZUNG

Im Mittelpunkt der psychosozialen Beratung mit sozialer Schwerpunktsetzung steht die Alltags- und Lebensbewältigung der Ratsuchenden. Unterstützt werden die Klientinnen und Klienten u.a. bei der Beziehungsgestaltung und Kommunikation in der Familie und dem sozialen Umfeld sowie der sozialen Teilhabe.

Auch bei der Klärung von sozialrechtlichen Fragestellungen, bei Nachsorge, Rehabilitation und sozialer Sicherung, der Aufklärung über Patientenrechte oder Begleitung in der palliativen Krankheitsphase stehen die Beratungsfachkräfte unterstützend zur Seite.

## 2.6 WEITERE MASSNAHMEN

Neben der psychologischen und sozialen Schwerpunktsetzung bieten die Krebsberatungen Düsseldorf und Rhein-Erft bei Bedarf konkrete Unterstützung im Zusammenhang mit Erfordernissen des Gesundheits- und

Sozialwesens an, beispielsweise bei komplexen Antragstellungen oder Klärungsbedarf mit Behörden. Zudem erhalten Ratsuchende Hinweise und Anleitung, wie sie notwendige Schritte und Aufgaben selbst oder mit der Unterstützung Angehöriger bewältigen können.

### Psychoedukation

Auch psychoedukative Elemente gehören zum Angebot der Krebsberatungsstellen. Durch krankheits- und gesundheitsbezogene Wissensvermittlung in Bezug auf die psychische und physische Gesundheit, wird zu einem besseren Verständnis der eigenen Krankheitssituation

beigetragen und einhergehend die Selbstwirksamkeit und Krankheitsbewältigung gefördert. So wird beispielsweise über Stressmanagement informiert und die Anwendung von Entspannungsverfahren in die Beratung einbezogen.

## 2.7 VERMITTLUNG (LOTSENFUNKTION)

**Nicht alle Fragestellungen, die im Zusammenhang mit einer Krebserkrankung auftauchen, können in den Krebsberatungsstellen angemessen bearbeitet und gelöst werden. Durch umfassende Kenntnis des Themenspektrums und gute Vernetzung in der Region ist es aber fast immer möglich, an weiterführende Anlaufstellen und passende Ansprechpartner\*innen zu vermitteln.**

Bei Bedarf werden auch entsprechende Recherchen angestellt. Bei allen Maßnahmen werden von den Fachkräften stets der eigene Kompetenzrahmen sowie die

konzeptionellen Kernaufgaben der Beratungsstelle berücksichtigt. Zeigen sich Problemstellungen mit darüber hinaus gehender Relevanz, z.B. bei zu vermutender psychischer Erkrankung, wird rechtzeitig an andere Fachdienste und Spezialisten verwiesen. In solchen Fällen erfolgt eine Vermittlung an Psychotherapeut\*innen, Erziehungs- und Familienberatungsstellen u.a. Auch die Vermittlung an zertifizierte Organzentren oder zu Einrichtungen der palliativen Versorgung kann sich im Verlauf der Beratung als sinnvoll erweisen.



## 2.8 PSYCHOONKOLOGISCHE KRISENINTERVENTION

Bei einer akuten Krise, die im Zusammenhang mit einer Krebserkrankung steht, unterstützen die Krebsberatungsstellen die Ratsuchenden bei der Bewältigung emotionaler Belastungen sowie starker Überforderung. Eine Krisensituation wird insbesondere durch die Krebsdiagnose selbst, das Auftreten eines Rezidivs oder eine

sonstige Verschlechterung im Krankheitsverlauf ausgelöst. Eine Krisenintervention erfolgt zeitnah und erfolgt mittels fachgerechter Anamnese und Diagnostik, Bearbeitung des subjektiven Krisenerlebens zwecks situativer Entlastung und Stabilisierung sowie der abschließenden Vereinbarung weiterer Schritte bzw. der Einleitung weiterführender Maßnahmen.

## 2.9 FAMILIENSPRECHSTUNDE

Ähnlich einem Mobile, das ins Wanken gerät, verändert die Diagnose Krebs das Gefüge der ganzen Familie. Kinder und Jugendliche reagieren besonders empfindlich auf solche, für sie existenziellen Veränderungen. Eltern andererseits sind unsicher, wie sie mit ihren Kindern angemessen umgehen können, zumal der erkrankte Elternteil durch Diagnose und Therapie zeitlich wie emotional stark in Anspruch genommen und belastet ist. Die Gefahr, dass betroffene Kinder in dieser Situation mit ihren Sorgen allein bleiben, ist groß.

**Das Angebot der Familiensprechstunde der Krebsberatung Düsseldorf richtet sich daher ausdrücklich an Familien mit minderjährigen Kindern, in denen Eltern oder andere enge Bezugspersonen an Krebs erkrankt sind. Ziel ist es, die Kinder in dieser belastenden Situation zu stärken und verunsicherte Eltern zu unterstützen.**

Wertschätzung der individuellen Möglichkeiten und Kraftquellen. Die Familien selbst gelten als Expert\*innen ihrer Situation. In der Beratung richtet sich der Blick auf mögliche zukünftige Lösungen, die durch unterschiedliche „systemische Interventionen“ sichtbar werden. In kleinen Schritten können die Familien so ihre Perspektive erweitern und individuell hilfreiche Strategien entwickeln.

Ziel der Familienberatung ist das Zurückgewinnen der familiären Selbstwirksamkeit trotz Krebserkrankung. Im Sinne der Kinder bedeutet dies, dass das schwankende Familienmobile in einer neuen Ordnung wieder zur Ruhe kommen kann.

Den Grundsätzen „Systemischer Familientherapie“ entsprechend ist die Familiensprechstunde geprägt von der

### Häufige Fragen von Eltern sind:



- Wie teile ich meinem Kind die Diagnose mit?
- Wie gehe ich mit meinen eigenen Gefühlen um?
- Darf ich meine Gefühle, besonders meine Angst, vor dem Kind zeigen?
- Wie gehe ich mit Fragen nach Tod und Sterben um?
- Was tun, wenn sich mein Kind verschließt, auffallend reizbar oder ungewöhnlich angepasst ist?

### Wichtige Fragen der Kinder/ Jugendlichen sind:



- Wird meine Mutter/mein Vater sterben?
- Bin ich schuld daran, dass meine Mutter/mein Vater angespannt oder traurig ist?
- Darf ich meinen Eltern sagen, dass ich Angst habe oder belaste ich sie damit nur?
- Darf ich mich mit Freunden treffen, lachen und fröhlich sein, ohne ein schlechtes Gewissen zu haben?



Flyer der Krebsberatung

Termine für die Familiensprechstunde werden bei Erstkontakt oder im Zuge des ersten Beratungsgesprächs empfohlen, wenn sich zeigt, dass Erkrankte minderjährige Kinder haben.

Eine Beratungsstaffel erstreckt sich in der Regel zunächst auf etwa sechs Termine à 1 bis 1,5 Stunden, je nach Bedarf der Familie im Abstand von 1 bis 3 Wochen. In Anspruch genommen wird die Familienberatung sowohl von kompletten Familien mit einem oder mehreren Kindern, als auch von Elternpaaren, einzelnen Elternteilen sowie von älteren Kindern, die zum Teil alleine in die Beratungsstelle kommen.

Zeigen Kinder oder Jugendliche Verhaltensauffälligkeiten, die nicht offensichtlich mit der Erkrankung in Verbindung stehen bzw. bereits vor der Erkrankung vorhanden waren oder aber so gravierend sind, dass sie nicht in den Kompetenzbereich der Familiensprechstunde fallen, wird an entsprechende therapeutische Einrichtungen weitervermittelt.

Die Familiensprechstunde wird bislang auf diese Weise nur am Standort Düsseldorf durchgeführt. Die Krebsberatung Rhein-Erft kooperiert allerdings eng mit entsprechenden Anbieter\*innen der Region, so dass bei Bedarf dorthin verwiesen werden kann.



3.

VERNETZUNG  
UND ÖFFENTLICH-  
KEITSARBEIT

### 3. VERNETZUNG UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Die Krebsberatungsstellen übernehmen eine Lotsenfunktion für alle nicht-medizinischen Belange während des gesamten Krankheitsverlaufs und arbeiten daher mit zahlreichen Institutionen und Fachleuten aus den jeweiligen Städten und Regionen zusammen. Die Mitarbeiterinnen können hierbei zusätzlich auf vorhandene überregionale Kontakte und Strukturen der Krebsgesellschaft NRW zurückgreifen. Durch kontinuierliche Öffentlichkeitsarbeit wird sichergestellt, dass Bevölkerung

und Fachwelt über das Angebot der Beratungsstellen informiert sind, um es bei Bedarf nutzen bzw. empfehlen zu können. Auch die Teilnahme der Mitarbeiterinnen an Informationsveranstaltungen Dritter (z.B. von Selbsthilfegruppen oder Kliniken) trägt dazu bei, das Beratungsangebot einem breiten Publikum bekannt zu machen. Ziel sind Ausbau und Erhalt eines möglichst weitreichenden Netzwerkes von Unterstützern für Tumorpatientinnen und -patienten und Angehörige.

#### 3.1 NETZWERKE DER KREBSBERATUNG DÜSSELDORF

Die seit vielen Jahren bestehenden Kontakte in Düsseldorf und Umgebung wurden im Berichtsjahr gepflegt und weiter ausgebaut. Insgesamt sind etwa 255 Vernetzungspartner\*innen verzeichnet. An erster Stelle stehen Adressaten aus Kliniken, insbesondere von Kliniksozialdiensten. An zweiter Stelle stehen rege Verbindungen mit regionalen Selbsthilfegruppen, gefolgt von Kontakten zu städtischen Behörden sowie zu ärztlichen oder psychotherapeutischen Praxen. Die Netzwerkpartner\*innen werden regelmäßig mit Informationen

über die Beratungsstelle versorgt und erhalten zugehörige Materialien. Bei Bedarf werden Ratsuchende auf die Versorgungsangebote der Netzwerkpartner\*innen verwiesen.

Umgekehrt machen die Netzwerkpartner\*innen Patientinnen und Patienten und Angehörige auf die Möglichkeit der Krebsberatung aufmerksam.

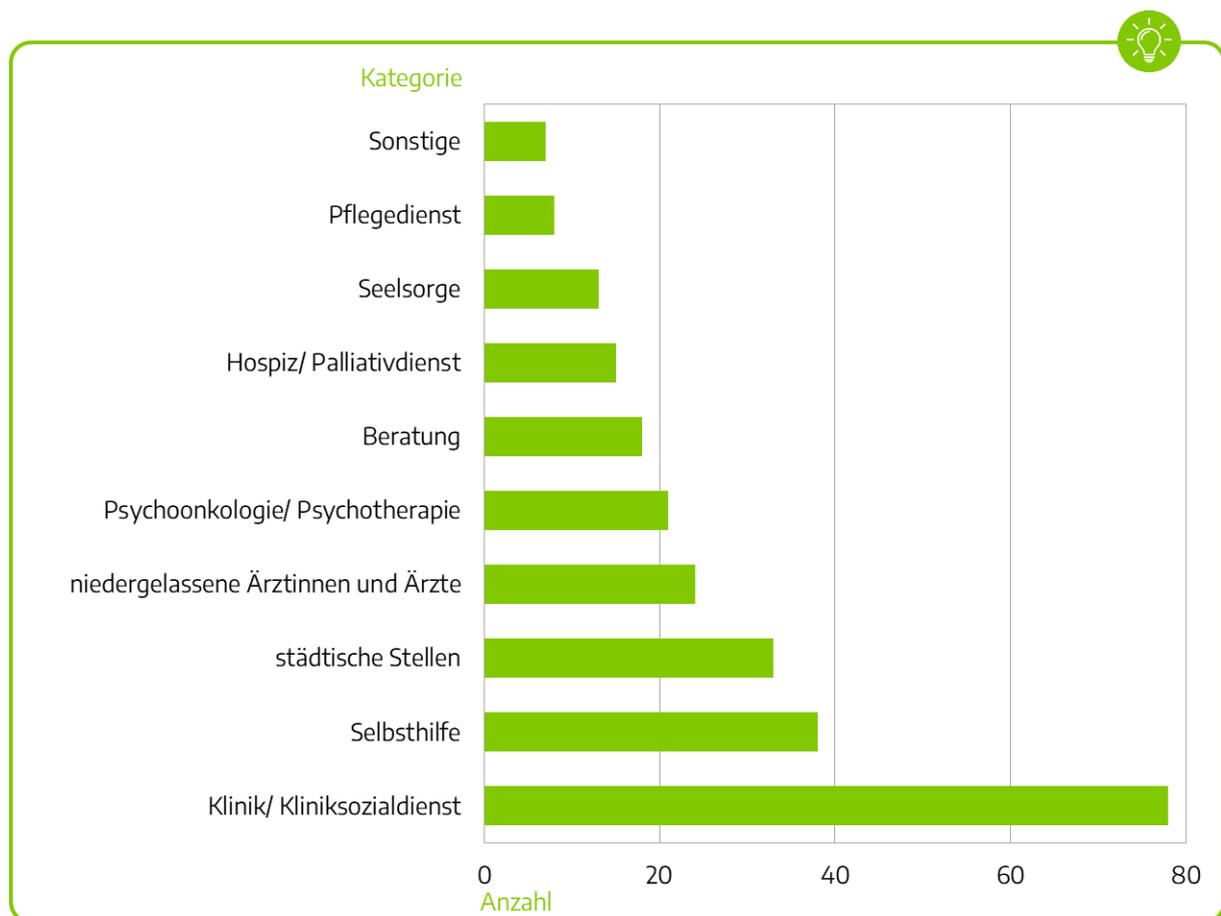


Abb. 1: Vernetzungspartner\*innen Krebsberatung Düsseldorf 2021 (n= 244)



Die Vernetzung der Beratungsstelle wird zudem über die Teilnahme an Veranstaltungen sowie die gezielte Vorstellung des Angebots über Vorträge ausgebaut (s. S. 22 „Vorträge und Teilnahme an Veranstaltungen“).

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

#### Arbeitskreise:

- Qualitätsverbund Krebsberatung NRW (4 Termine)
- Fachverband Krebsberatung NRW (1 Termine)

Insgesamt konnten für 2021 40 Termine der Vernetzungsarbeit zugeordnet werden. Dabei machten bilaterale Besuche (intern und extern) mit Netzwerk-

partner\*innen etwa 53 Prozent aller Kontakte aus, gefolgt von externen Vorträgen und Präsentationen mit gut etwa 32 Prozent (Abb. 2).

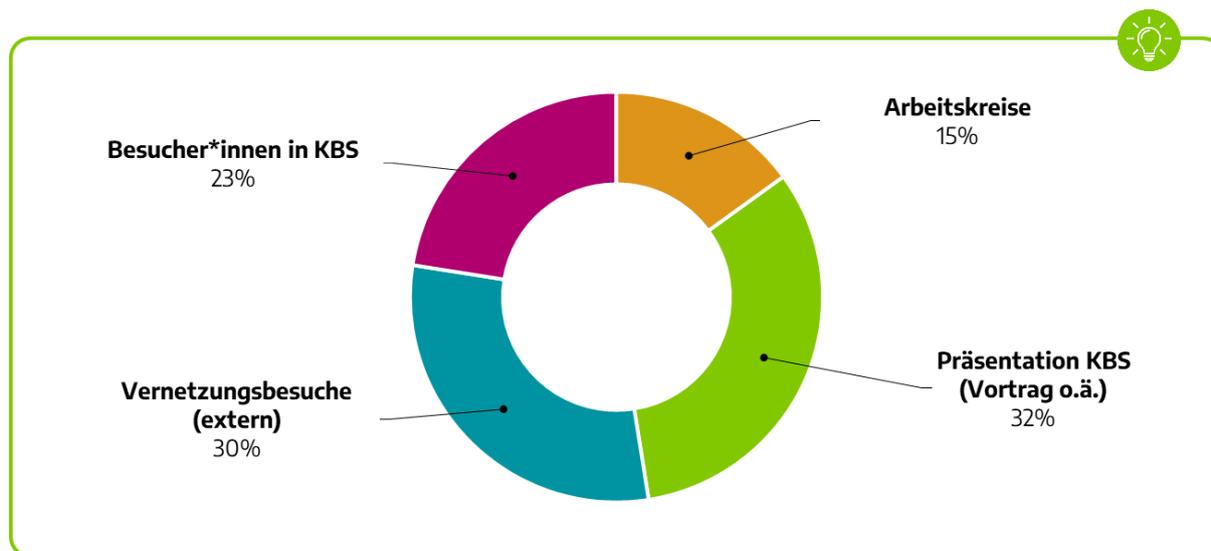


Abb. 2: Vernetzungstermine Krebsberatung Düsseldorf 2021 (n= 40)

### 3.2 NETZWERKE DER KREBSBERATUNG RHEIN-ERFT

Mit Übernahme der Beratungsstelle von den Maltesern konnte die Krebsberatung Rhein-Erft unter neuer Trägerschaft auf gewachsene Strukturen und ein bestehendes Netzwerk zurückgreifen. Gleichzeitig wurde im Berichtsjahr viel Energie darauf verwandt, die neuen Mitarbeiterinnen und das Angebot regional und auch über-regional weiter bekannt zu machen. Insgesamt fanden 213 Treffen- digital und persönlich- mit Netzwerkpartner\*innen statt.

Vorrangig wurden hierbei die Kliniken mit ihren Kliniksozialdiensten in den Blick genommen sowie onkologische Facharztpraxen und psychotherapeutische Angebote. Ein weiterer Schwerpunkt lag in der Vernetzung mit den vor Ort aktiven Selbsthilfegruppen sowie den

ambulanten Hospizdiensten im Rhein-Erft-Kreis und den spezialisierten Einrichtungen wie SAPV und stationären Hospizen. Neben gezielter persönlicher Kontaktaufnahme erfolgte ein breit angelegtes Mailing und die Aufnahme der Beratungsstelle in den jeweiligen Datenbanken.

Regelmäßig erhalten die Netzwerkpartner\*innen gezielte Informationen zum Beratungsangebot und bei Bedarf werden Klientinnen und Klienten an diese weitervermittelt bzw. auf die Krebsberatung aufmerksam gemacht.

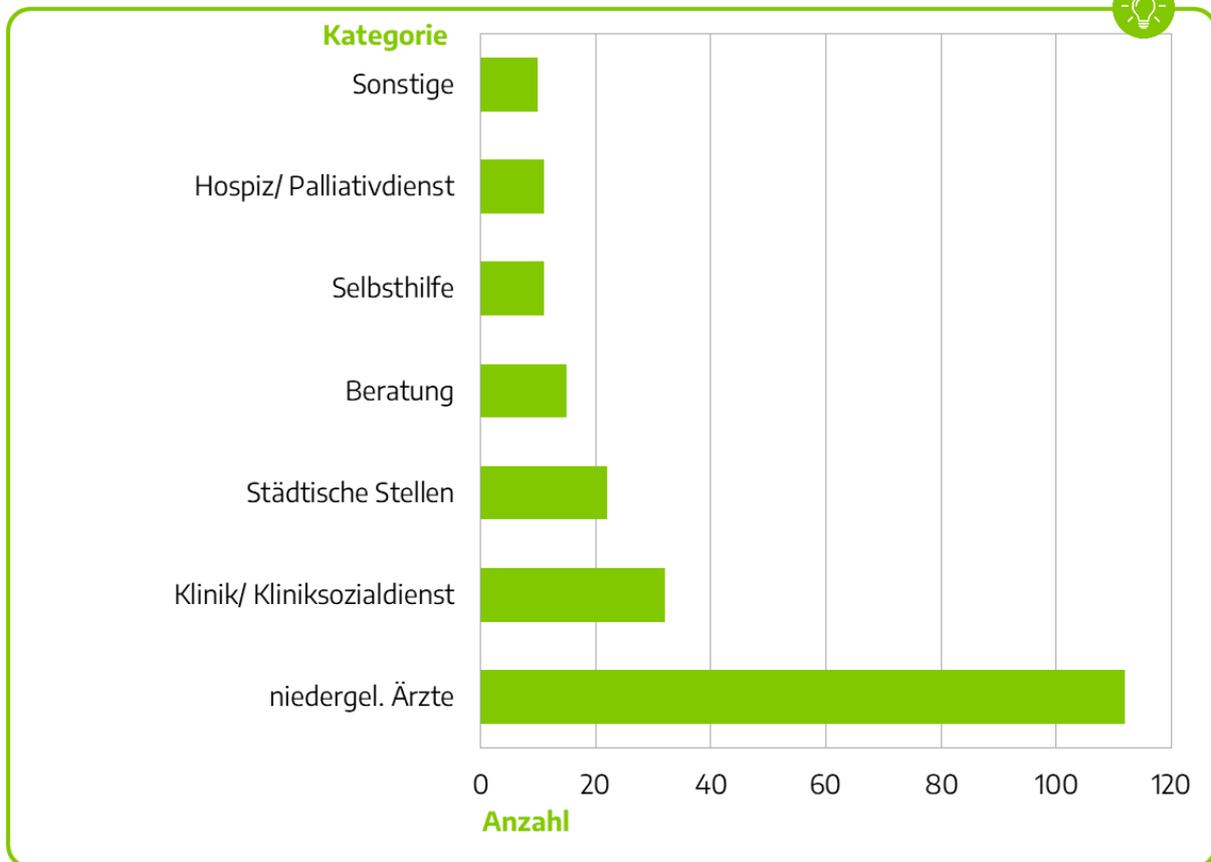


Abb. 3: Vernetzungspartner\*innen Krebsberatung Rhein-Erft 2021 (n= 213)

Vorträge bei Selbsthilfegruppen und in Kliniken tragen zur Bekanntmachung der Beratungsstelle bei. Geplant ist zukünftig auch die Teilnahme an Veranstaltungen wie Patiententagen und Informationsveranstaltungen rund um das Thema Krebs (s. S. 23 „Vorträge und Teilnahme an Veranstaltungen“).

Insgesamt konnten für 2021 40 Termine der Vernetzungsarbeit zugeordnet werden. Dabei machten bilaterale Besuche (intern und extern) mit Netzwerkpartner\*innen etwa 75 Prozent aller Kontakte aus, gefolgt von externen Vorträgen und Präsentationen mit gut etwa 20 Prozent (Abb. 4).

Wie auch die Krebsberatungsstelle Düsseldorf engagiert sich die Beratungsstelle Rhein-Erft in verschiedenen Gremien:

**Arbeitskreise:**

- Qualitätsverbund Krebsberatung NRW (4 Termine)
- Fachverband Krebsberatung NRW (1 Termine)



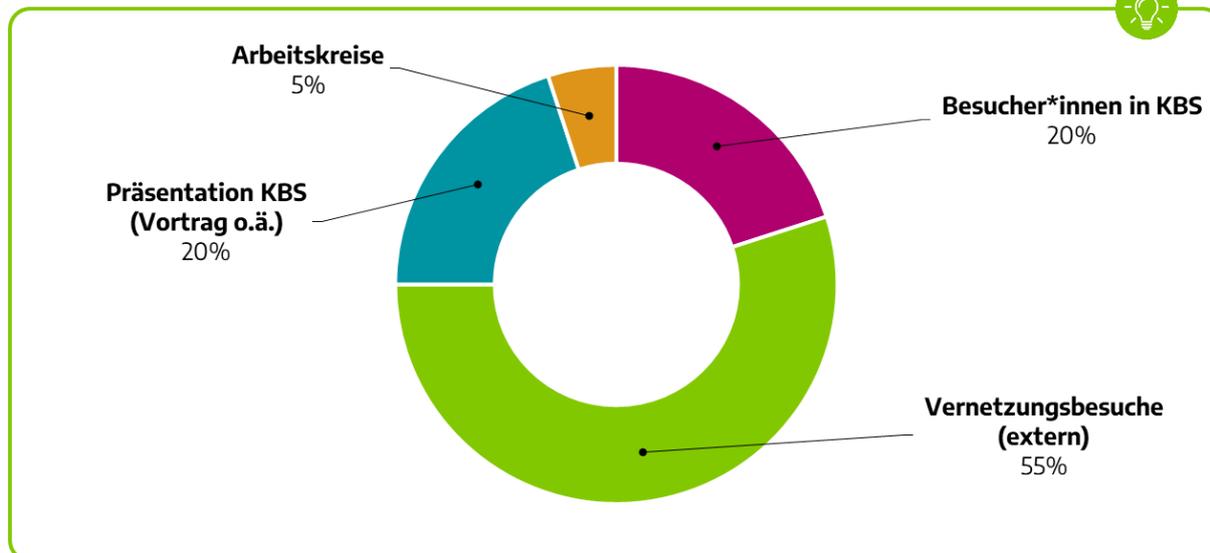


Abb. 4: Vernetzungstermine 2021 Krebsberatung Rhein-Erft (n= 40)

### 3.3 PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

#### Informationsmaterialien:

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

#### Flyer:

Der Flyer enthält Informationen über Aufgaben und Angebote der Krebsberatungsstellen sowie über die personelle Ausstattung und die Erreichbarkeit (Kontaktdaten, Öffnungszeiten, Lage).

#### Roll-up:

Roll-ups dienen zur Präsentation der Beratungsstellen auf Veranstaltungen.



Informationsmaterialien (Flyer der Krebsberatung)

#### Website:

[www.krebsberatungduesseldorf.de](http://www.krebsberatungduesseldorf.de) liefert Informationen zum Beratungsangebot, zur personellen Ausstattung und zur Erreichbarkeit der Krebsberatungsstellen Düsseldorf und Rhein-Erft sowie zu aktuellen Veranstaltungen; ermöglicht E-Mail-Kontakt.

#### Verzeichnisse, Adress-Wegweiser und Verlinkungen:

Die Vernetzung der Beratungsstellen und somit auch der gemeinsamen Website wurde im Berichtsjahr weiter gepflegt. Mehr als 30 Verlinkungen bzw. Einträge in Verzeichnissen der Krebsberatung Düsseldorf und 19 der Krebsberatung Rhein-Erft sind derzeit bekannt.

#### Empfehlungsblöcke für Arztpraxen:

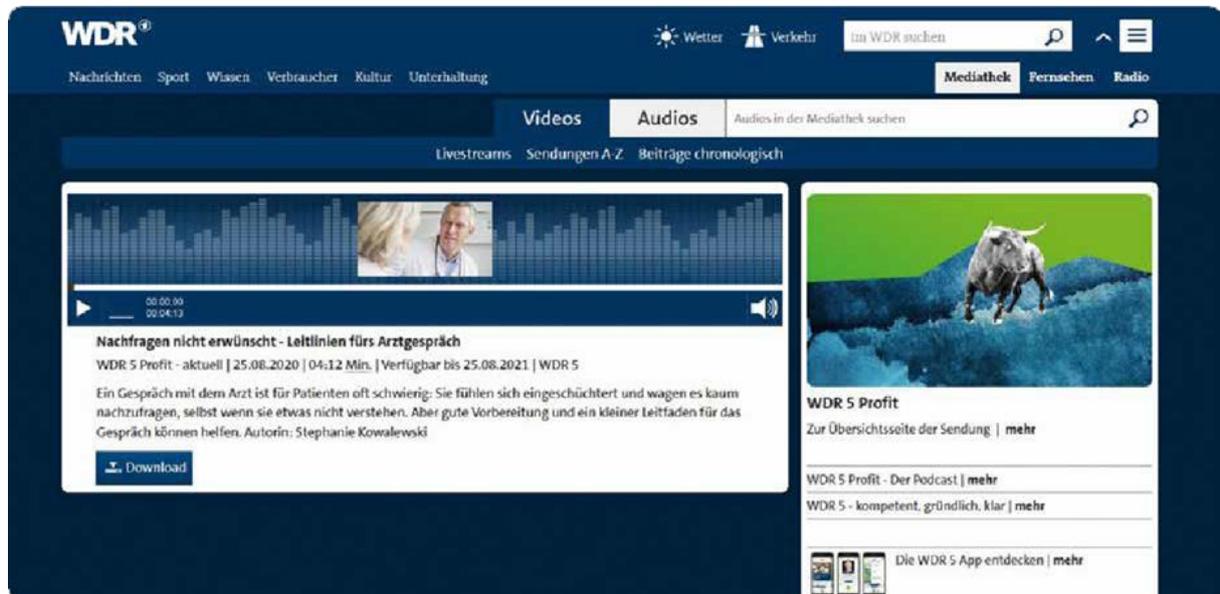
Die Empfehlungsblöcke bietet Ärztinnen und Ärzten im Praxisalltag die Möglichkeit einer schnellen Empfehlung von ambulanter psychoonkologischer Beratung in einer wohnortsnahen Krebsberatungsstelle

#### Pressearbeit und Soziale Netzwerke

In 2021 waren die Krebsberatungsstellen im Rahmen der Pressearbeit und auf den Social-Media-Kanälen der Krebsgesellschaft NRW präsent.

## Presseinformationen

- Krebs & Corona: Krebsberatung Düsseldorf ist für Ratsuchende da: im persönlichen Gespräch, am Telefon, per Videoberatung, 29.03.2021
- Krebsberatung Düsseldorf jetzt im „Etienne“: Erstes Angebot im Umkreis, 21.04.2021
- Malteser übergeben Krebsberatungsstelle an die Krebsgesellschaft Nordrhein-Westfalen e.V., 30.04.2021
- Beratung und Hilfe für Krebspatientinnen und -patienten des Onkologischen Zentrums Köln-Hohenlind, 08.2021
- Papa hat Krebs Krebsgesellschaft NRW e.V. bietet Unterstützung für Kinder erkrankter Eltern, 03.11.2021
- Diagnose Krebs. Wie sag ich 's meinem Kind? Krebsgesellschaft Nordrhein-Westfalen e.V. bietet Telefonberatung und Informationen für erkrankte Eltern, 03.11.2021



## Social-Media (Facebook und Instagram)

- Außensprechstunde Johanna-Etienne, 30.04.2021 (Facebook/Instagram)
- Krebs & Corona, März 2021 (Facebook/Instagram)
- Übergabe von den Maltesern, 06.05.2021 (Facebook/Instagram)
- Krisenintervention Hochwasser, 23.07.2021 (Facebook/Instagram)
- „Welttag der Kinder krebskranker Eltern“, 09.11.2021 (Facebook/Instagram)

## Vorträge und Teilnahme an Veranstaltungen

Um den Bekanntheitsgrad der Beratungsstelle zu erhöhen und einen besonderen Service für Betroffene zu leisten, bieten die Krebsberatungsstellen eigene Vorträge an und nehmen an Veranstaltungen in der Region teil. Die Einschränkungen der Corona-Pandemie wirkten sich in diesem Jahr jedoch auch auf dieses Angebot aus, sodass Veranstaltungen nicht wie geplant durchgeführt werden konnten oder gänzlich abgesagt werden mussten. Ein Teil der Angebote konnte allerdings alternativ digital stattfinden.

## Digitale Vorträge der Krebsberatung Düsseldorf:

- 12.04.2021  
Vortrag „Sozialrecht“, Luisenkrankenhaus Düsseldorf
- 30.04.2021  
Interview für das Magazin Medizin Spezial: "Unterstützung Krebskranker und ihrer Angehörigen: Über die Arbeit der Krebsberatungsstellen und der Krebsgesellschaft NRW"
- 10.05.2021  
Vortrag „Sozialrecht“, Luisenkrankenhaus, Düsseldorf
- 01.06.2021  
Vortrag "Niemand ist alleine krank", Brose Schließsysteme GmbH & Co. kg., Wuppertal
- 14.06.2021  
Vortrag „Sozialrecht“, Luisenkrankenhaus, Düsseldorf



- 25.06.2021  
Vortrag „Welche Unterstützungsangebote gibt es für Patienten und Angehörige? Im Allgemeinen und im Hinblick auf Familien.“, Institut für Qualität im Gesundheitswesen Nordrhein, Düsseldorf
- 12.07.2021  
Vortrag „Sozialrecht“, Luisenkrankenhaus Düsseldorf
- 16.08.2021  
Vortrag „Sozialrecht“, Luisenkrankenhaus Düsseldorf
- 14.09.2021  
Vortrag „Sozialrecht“, Luisenkrankenhaus Düsseldorf
- 28.09.2021  
Vortrag „Versorgungsangebot für Betroffene und Angehörige – Ein Blick aus der ambulanten Krebsberatung“, Krebsgesellschaft NRW - Projekt Sun Pass
- 30.09.2021  
Vortrag „Versorgungsangebot für Betroffene und Angehörige – Ein Blick aus der ambulanten Krebsberatung“, Krebsgesellschaft NRW - Projekt Sun Pass
- 11.10.2021  
Vortrag „Sozialrecht“, Luisenkrankenhaus Düsseldorf
- 15.11.2021  
Vortrag „Sozialrecht“, Luisenkrankenhaus Düsseldorf

#### **Präsenzvorträge der Krebsberatung Rhein-Erft:**

- 17.09.2021  
Vortrag für Pflegekräfte „Psychoonkologie“, Dreifaltigkeitskrankenhaus Wesseling
- 07.12.2021  
Vortrag „Diagnose Krebs-was nun?“, St. Elisabeth-Krankenhaus Köln-Hohenlind

#### **Digitale Vorträge der Krebsberatung Rhein-Erft:**

- 23.06.2021  
Vorstellung der Krebsberatungsstelle Rhein-Erft im Rahmen der kommunalen Gleichstellungskonferenz im Rhein-Erft-Kreis
- 23.06.2021  
Interview für das Plus-Magazin: „Arbeit und Krebs“
- 08.11.2021  
Vorstellung der Arbeit der Krebsberatungsstelle Rhein-Erft, ILCO-Selbsthilfegruppentreffen
- 18.11.2021  
Vortrag „Niemand ist alleine krank“, Commerzbank AG

4.

# QUALITÄTS- SICHERUNG

## 4. QUALITÄTSSICHERUNG

### 4.1 QUALITÄTSMANAGEMENT

**Die Qualitätssicherung des Beratungsbetriebs und der Beratungsleistung erfolgt in enger Anlehnung an die geltende „S3 Leitlinie für psychoonkologische Diagnostik, Beratung und Behandlung von erwachsenen Krebserkrankten“ sowie an die „Empfehlungen für das Leistungsspektrum und Qualitätskriterien ambulanter psychosozialer Krebsberatungsstellen“ des Nationalen Krebsplans (Stand 21. Januar 2020) und die „Fördergrundsätze des GKV-Spitzenverbandes für ambulante Krebsberatungsstellen gemäß § 65e SGB V“ (Stand 1. September 2021).<sup>1</sup>**

Die Krebsgesellschaft NRW stellt als Träger die Fachleitung und ist damit für die Gesamtausrichtung sowie für die Evaluation und qualitative Weiterentwicklung der Krebsberatungsstellen verantwortlich.

Im Einzelnen wird die Qualität der Beratungsleistung in den Beratungsstellen durch folgende Maßnahmen gesichert und ausgebaut:

#### **Qualitätsmanagement**

Im Jahr 2020 wurde damit begonnen, ein Qualitätshandbuch zu erstellen, welches stets weiter ausgearbeitet wird. Das Handbuch definiert und veranschaulicht neben dem Beratungskonzept und Leitbild der Beratungsstellen der Krebsgesellschaft NRW u.a. auch Prozesse zum Beschwerde-, Fehler- und Krisenmanagement sowie Beschreibungen von Strukturen und Rollen. Dieses Handbuch ist in seiner jeweils aktuellen Version allen Mitarbeiterinnen der Beratungsstellen zugänglich und

Beide Beratungsstellen sind zudem Mitglied im 2015 gegründeten „Qualitätsverbund Krebsberatung NRW“. Unter Federführung der Krebsgesellschaft NRW und unter wissenschaftlicher Begleitung durch die Psychoonkologische Versorgungsforschung der Klinik I für Innere Medizin am Universitätsklinikum Köln arbeiten in dem Verbund Krebsberatungsstellen aus NRW zusammen. Eine Zusammenarbeit im Qualitätsverbund steht allen Krebsberatungsstellen in NRW offen, im Berichtsjahr waren dem Verbund 16 Krebsberatungsstellen angeschlossen, um sich gemeinsam qualitativ weiterzuentwickeln. Ein einrichtungsübergreifender Qualitätsbericht zu den erbrachten Beratungsleistungen wird jährlich erstellt.<sup>2</sup>

dient somit als Grundlage der qualitätsgesicherten Arbeit vor Ort. Zudem wurde je eine Mitarbeiterin pro Beratungsstelle mit der Rolle der Qualitätsmanagementverantwortlichen betraut, die für die Einhaltung der definierten Standards zuständig ist und fortlaufend ggfls. erforderliche Aktualisierungen und Anpassungen des Handbuches sowie der Prozesse anregen und mit dem Träger umsetzen wird.

### 4.2 DOKUMENTATION

Die Krebsberatungen Düsseldorf und Rhein-Erft dokumentieren die Beratungsleistungen in einem elektronischen Dokumentationssystem. Voraussetzung hierfür ist eine vorab eingeholte Einverständniserklärung der Klienten. Auch anonyme Beratungen sind möglich.

Dokumentiert wurden neben soziodemographischen Daten, Zahl und Art der Klientinnen und Klientenkontakte, die Beratungsanlässe der Klienten sowie Schwerpunktthemen der Beratung und etwa getroffene Maßnahmen.

Mit Hilfe der so erhobenen Daten lässt sich die Beratungstätigkeit formal wie inhaltlich evaluieren und kontinuierlich verbessern. Die in diesem Bericht vorgestellten Auswertungen der Beratungsarbeit gehen im Wesentlichen auf diese Dokumentation zurück.

Alle Mitarbeiterinnen der Beratungsstellen unterliegen der Schweigepflicht.

<sup>1</sup> [https://www.gkv-spitzenverband.de/media/dokumente/krankenversicherung\\_1/praevention\\_\\_selbsthilfe\\_\\_beratung/kbs/2021\\_08\\_31\\_KBS\\_Foerdergrundsaeetze\\_vom\\_01.09.2021.pdf](https://www.gkv-spitzenverband.de/media/dokumente/krankenversicherung_1/praevention__selbsthilfe__beratung/kbs/2021_08_31_KBS_Foerdergrundsaeetze_vom_01.09.2021.pdf), abgerufen am 16.06.2022

<sup>2</sup> Nähere Informationen zum Qualitätsverbund unter <https://www.krebsgesellschaftnrw.de/verbund-krebsberatung>

## 4.3 TEAMARBEIT, SUPERVISION UND FORTBILDUNG

Im wöchentlichen bzw. monatlichen Rhythmus finden Teambesprechungen sowie Dienstbesprechungen mit dem Träger statt. Hier werden die Belange der Beratungsstellen erörtert und gegebenenfalls mit anderen Aktivitäten der Krebsgesellschaft NRW verknüpft. Die Beraterinnen aller Krebsberatungsstellen der Krebsgesellschaft NRW tauschen sich regelmäßig und nach Bedarf fachlich aus. Zudem finden Sie sich in festgelegten Abständen mit der Fachleitung zu gemeinsamen kollegialen Fallbesprechungen zusammen. Die Fallbesprechungen bieten die Möglichkeit, häufig auftretende Fragestellungen oder schwierige Beratungsfälle aus unter-

schiedlichen Perspektiven zu betrachten und lösungsorientiert zu diskutieren. Weiterhin dienen die Treffen der Vergewisserung bzgl. der Grundsätze der Beratung sowie dem fachlichen Informationsaustausch zwischen Träger und den Mitarbeiterinnen der Beratungsstellen. Darüber hinaus stellt der Träger Fortbildung und Supervision der fest angestellten Kräfte der Beratungsstellen sicher. Auch fand im Berichtsjahr zusammen mit den Mitarbeiterinnen der Beratungsstellen, der Qualitätsmanagementbeauftragten, der Teamleitung und der Geschäftsführung der KG NRW ein Team Building Workshop mit einer externen Supervisorin statt.

### Krebsberatung Düsseldorf:

Im Berichtszeitraum nahmen die Mitarbeiterinnen der Krebsberatung Düsseldorf an 23 Fortbildungsveranstaltungen mit insgesamt 209 Stunden Fort- und Weiterbildung teil. Eine Mitarbeiterin absolvierte in diesem Jahr die psychoonkologische Weiterbildung (DKG), welche

120 der genannten Stunden ausmachte. Neben wöchentlichen Intervisionen im Team, nahm jede Beratungsfachkraft an zwei Einzelsupervisionen und gemeinsam mit der Assistenzkraft an zwei Teamsupervisionen teil (Abb. 5).

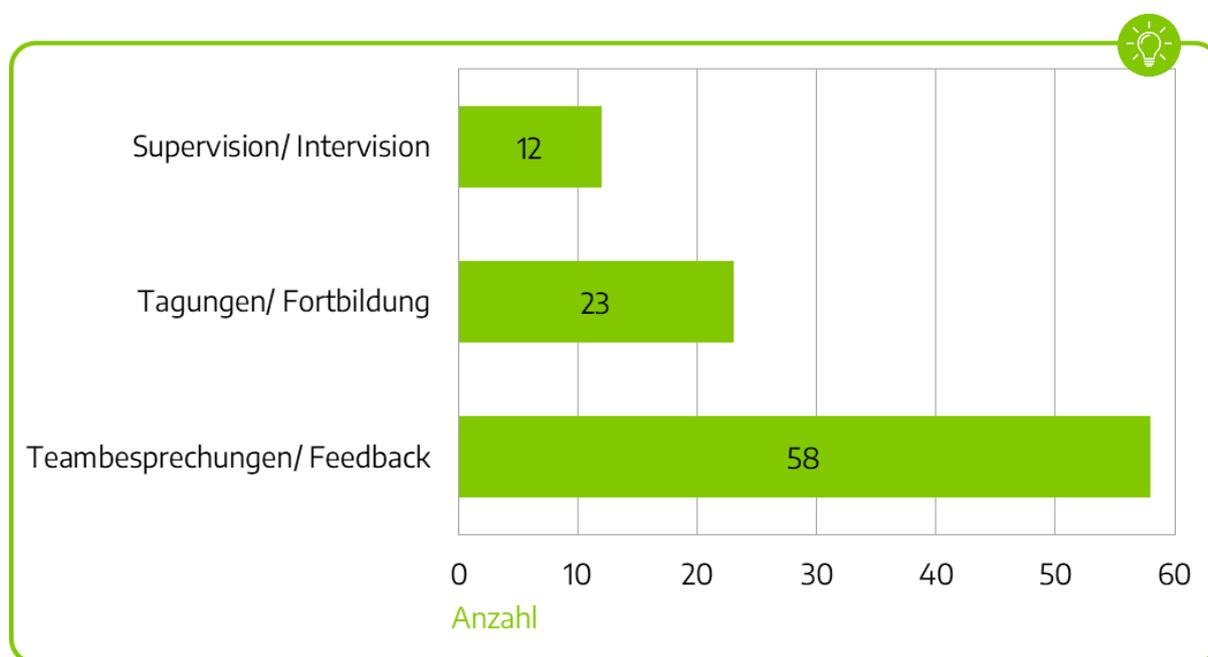


Abb. 5: Krebsberatung Düsseldorf Teamarbeit, Supervision und Fortbildung; Anzahl (n= 81)

### Krebsberatung Rhein-Erft:

Im Berichtszeitraum nahmen die Mitarbeiterinnen der Krebsberatung Rhein-Erft an 22 Fortbildungsveranstaltungen mit insgesamt 114 Stunden Fort- und Weiterbildung teil. Neben wöchentlichen Intervisionen im Team,

nahm jede Beratungsfachkraft an einer Einzelsupervision und an einer Teamsupervision teil (Abb. 6).



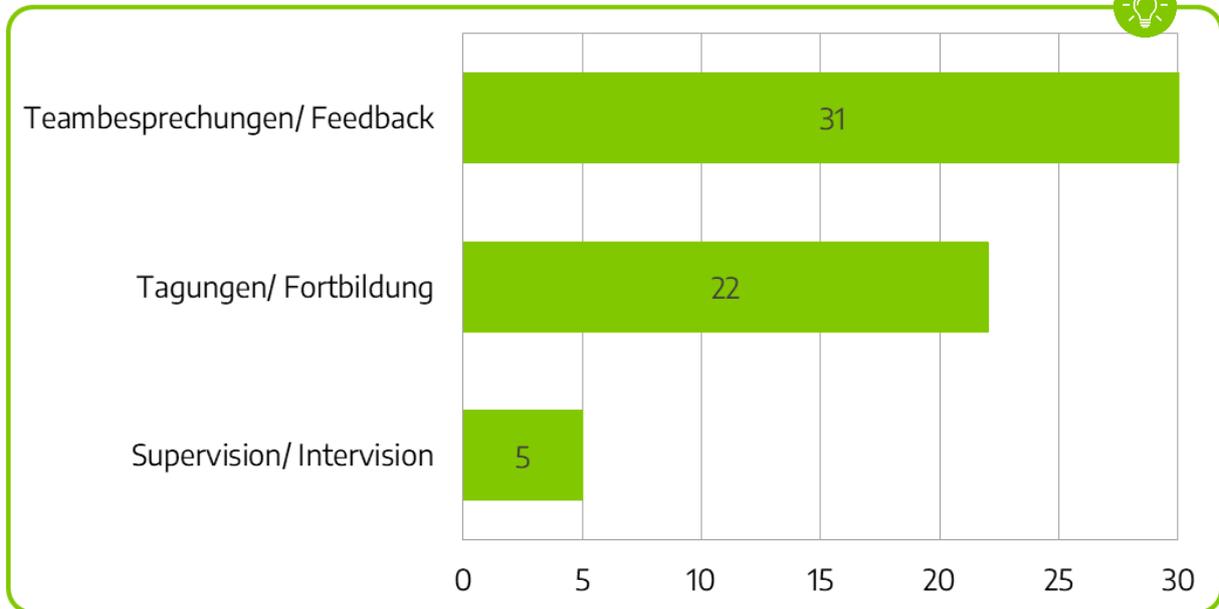


Abb. 6: Krebsberatung Rhein-Erft Teamarbeit, Supervision und Fortbildung; Anzahl (n= 58)

#### 4.4 ERHEBUNG DER ZUFRIEDENHEIT DER RATSUCHENDEN

Die Zufriedenheit der Ratsuchenden mit dem Angebot der Krebsberatungsstellen wird regelhaft erhoben und ausgewertet. Hierzu erhalten die Klientinnen und Klienten, welche zuvor schriftlich zugestimmt haben, im halbjährigen Befragungsrhythmus einen entsprechenden Fragebogen. Hierfür wird ein digitales Umfragetool genutzt. (vgl. Seite 65-66).



Bewertungsbögen



5.

FINANZEN

## 5. Finanzen

Ambulante Krebsberatung ist ein Angebot, das Betroffenen und Angehörigen kostenlos zur Verfügung steht. Die Finanzierung wird weitgehend durch die Förderung der Krankenkassen und des Landes, Spenden, Zuwendungen sowie Eigenmitteln des Trägers sichergestellt. Die Gesamtkosten für die Krebsberatungsstellen Düsseldorf und Rhein-Erft betragen in 2021 rund 390 TEUR.

**Im Berichtsjahr standen neben Mitteln des Landes NRW (9-10 Prozent der Kosten je Beratungsstelle) Fördergelder der gesetzlichen und privaten Krankenkassen gemäß §65e SGB V zur Verfügung (41 bzw. 25 Prozent). Auf Grund einer Gesetzesänderung stieg die Förderhöhe zum 1 Oktober auf 80 Prozent der Personalkosten. Voraussetzung für**

**die Förderung ist die Erfüllung definierter Qualitätskriterien. Ein entsprechender Änderungsantrag für die Fördersumme in Höhe von 80 Prozent wurde für die Krebsberatung Düsseldorf und Rhein-Erft bis 2023 bewilligt.**

Der Anteil von Fördermitteln aus Stiftungen betrug in der Krebsberatungsstelle Düsseldorf 2021 rund 20 Prozent, in der Krebsberatungsstelle Rhein-Erft 4 Prozent. Eigenmittel des Trägers und speziell für die Krebsberatung Düsseldorf eingeworbene Spenden machten 22 Prozent aus, bei der Krebsberatung Rhein-Erft 47 Prozent. Über Kooperationen wurden in der Krebsberatung Düsseldorf etwa 6 Prozent der Ausgaben refinanziert, in der Krebsberatung Rhein-Erft etwa 15 Prozent. 83 Prozent der Ausgaben in Düsseldorf und 91 Prozent in Rhein-Erft betreffen die Personalkosten (Abb. 7- 10).

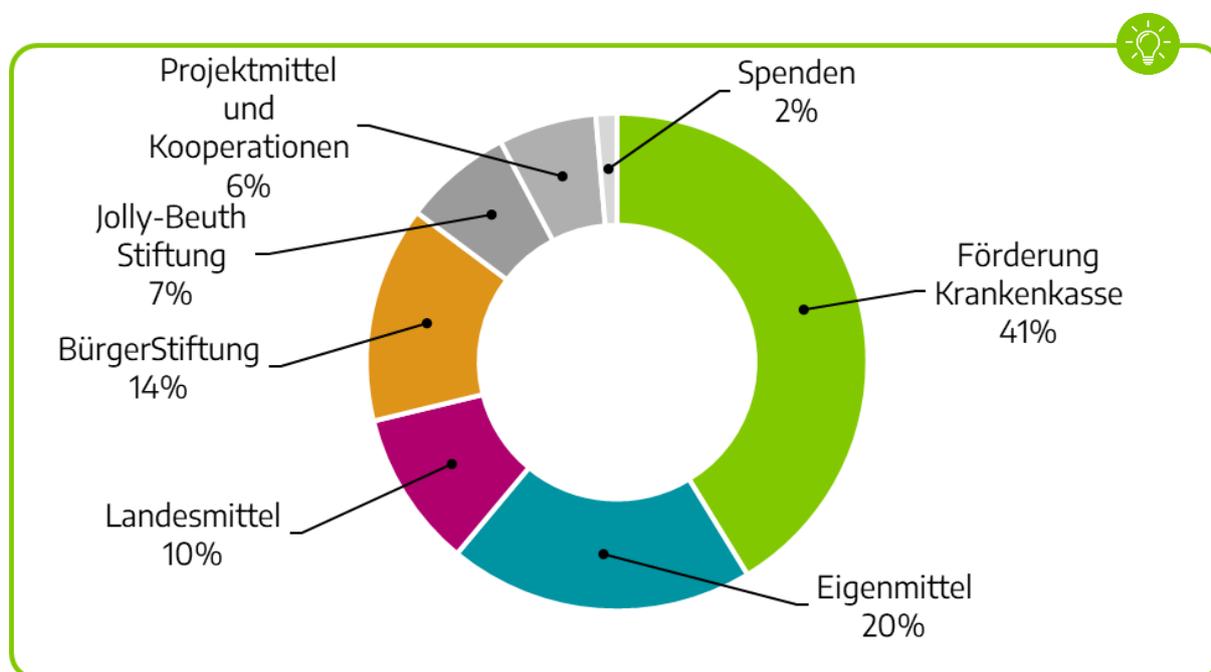


Abb. 7: Mischfinanzierungsanteile 2021 Krebsberatung Düsseldorf

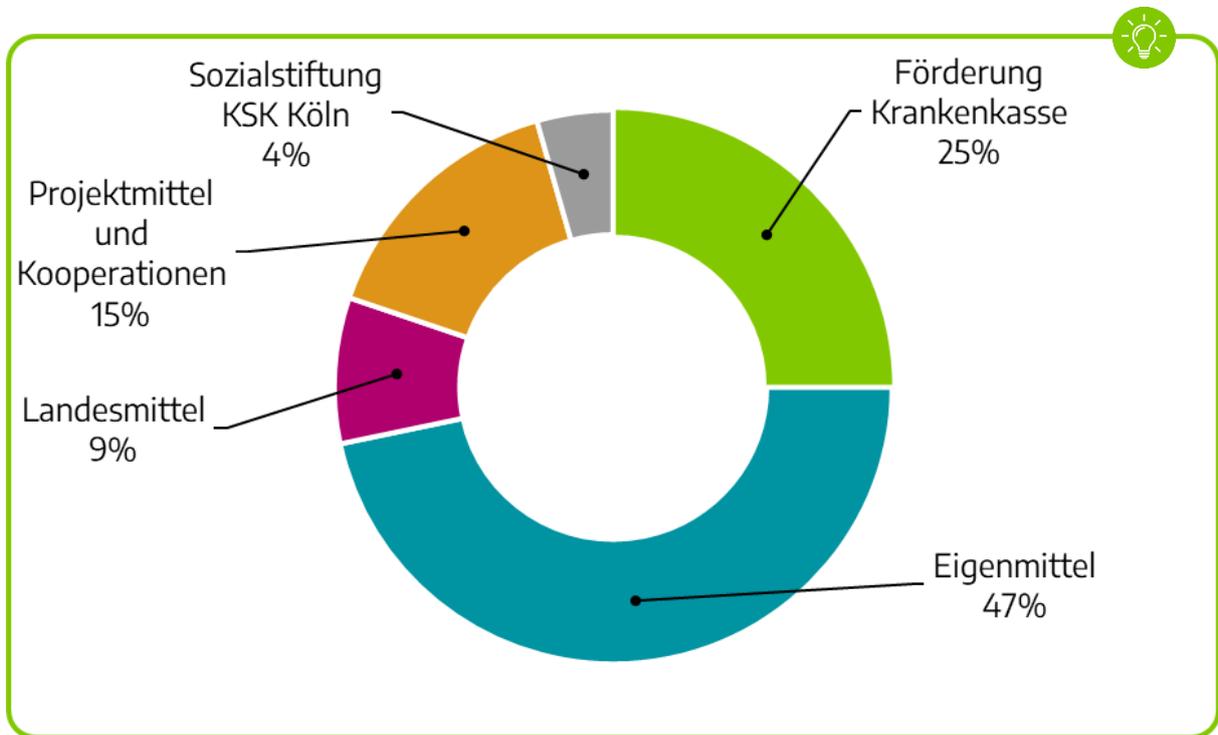


Abb. 8: Mischfinanzierungsanteile 2021 Krebsberatung Rhein-Erft

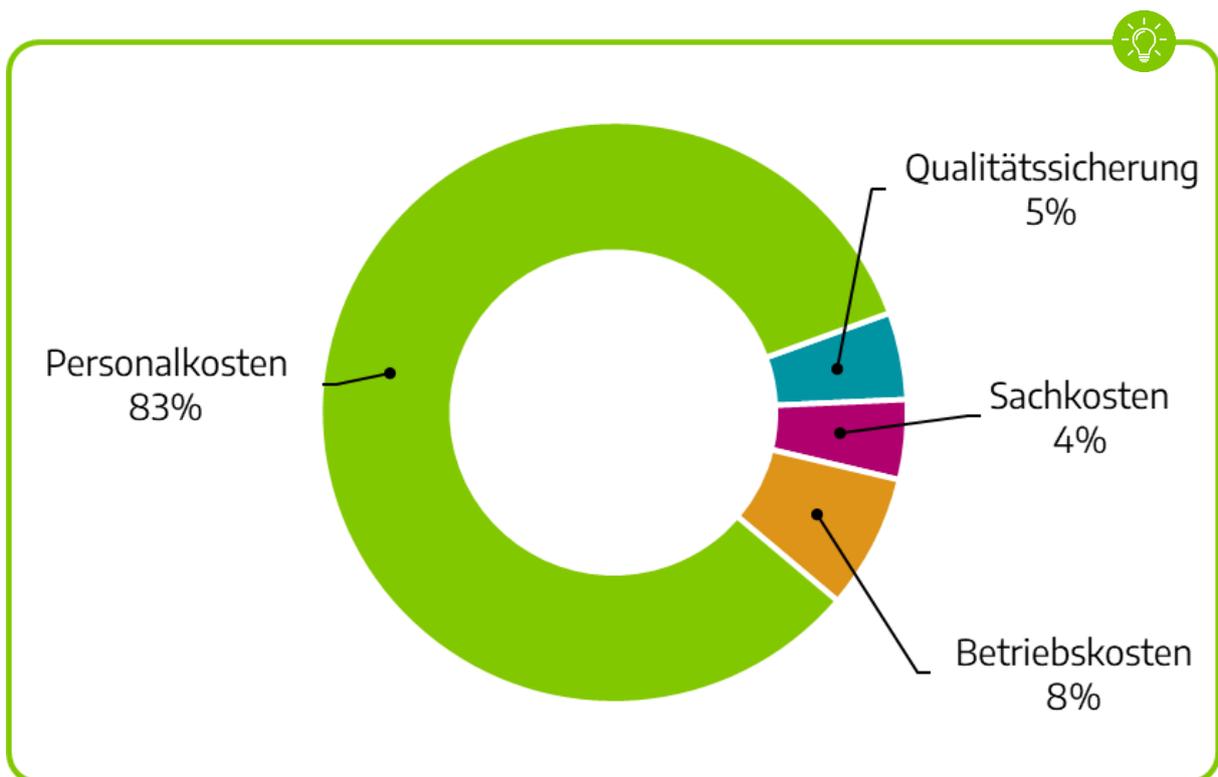


Abb. 9: Ausgabenverteilung 2021 Krebsberatung Düsseldorf



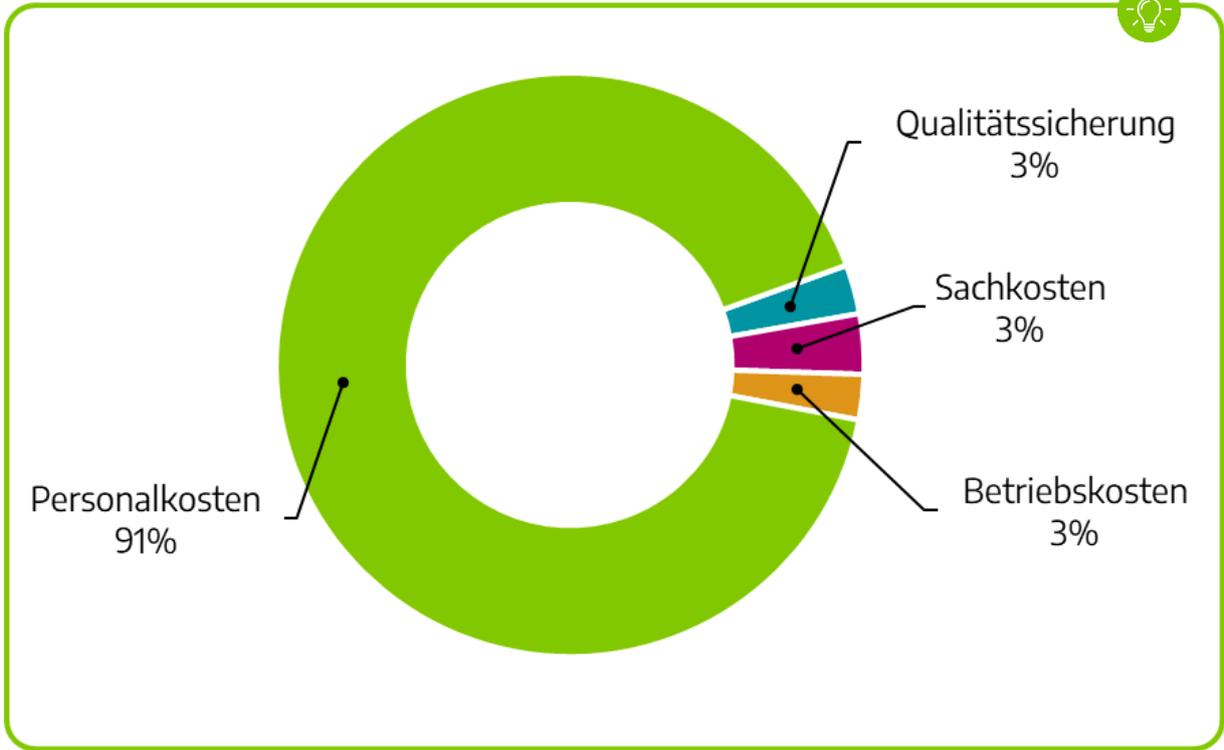


Abb. 10: Ausgabenverteilung 2021 Krebsberatung Rhein-Erft

6.

BERATUNGS-  
LEISTUNG  
Krebsberatung  
Düsseldorf

## 6. BERATUNGSLEISTUNGEN KREBSBERATUNG DÜSSELDORF

Durch die Corona Pandemie und die daraus resultierenden Einschränkungen der Bundes- und Landesregierung, wurde im Berichtsjahr eine veränderte Inanspruchnahme der Krebsberatung Düsseldorf erfasst. Sowohl in den Außensprechstunden am Luisenkrankenhaus und dem Johanna-Etienne-Krankenhaus als auch in

der Beratungsstelle konnten die vis-à-vis Beratungsgespräche zu Beginn des Jahres nur eingeschränkt angeboten werden. Beratung per Video oder Telefon und schriftliche Beratung wurde dagegen durchgängig angeboten.

### 6.1. INANSPRUCHNAHME

#### Übersicht

Im Berichtszeitraum wurden in der Beratungsstelle rund 2.060 Kontakte dokumentiert. Sie teilen sich etwa zu 43 Prozent in die Dienstleistungskontakte am Empfang und zu 57 Prozent in die eigentlichen Beratungsgespräche, die etwa 620 Menschen in Anspruch nahmen. 3

Prozent dieser Kontakte fanden in der Familiensprechstunde statt, 2 Prozent waren Kurzkontakte (unter 15 Minuten) (Abb. 11). Im Berichtszeitraum wurden insgesamt 1.920,5 Beratungseinheiten dokumentiert (1 Einheit sind 30 Beratungsminuten).

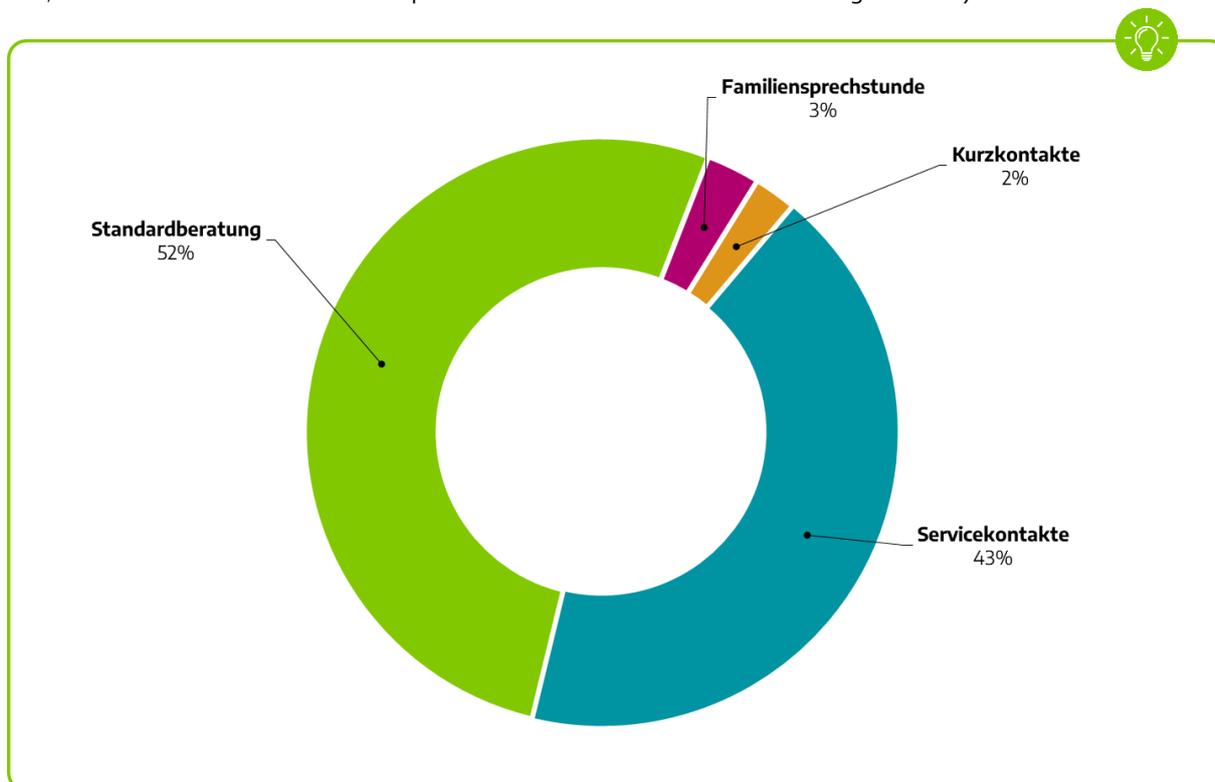


Abb. 11: Übersicht Kontakte (n= 2.056)

#### Serviceleistungen

Unter Servicekontakten sind all diejenigen Kontakte zu verstehen, die sich auf Terminkoordination und Informationsvermittlung beschränken, sofern diese nicht im Rahmen eines Beratungsgesprächs erfolgen. Sie werden durch die Empfangskraft erbracht und erfolgen über-

wiegend telefonisch, aber auch persönlich oder schriftlich. Im Berichtsjahr machten sie in der Krebsberatung Düsseldorf etwa die Hälfte aller Gesamtkontakte aus und betrafen hauptsächlich Terminangelegenheiten, die Weiterverweisung der Klientinnen und Klienten sowie die Ausgabe von Informationsmaterial (Abb. 12).

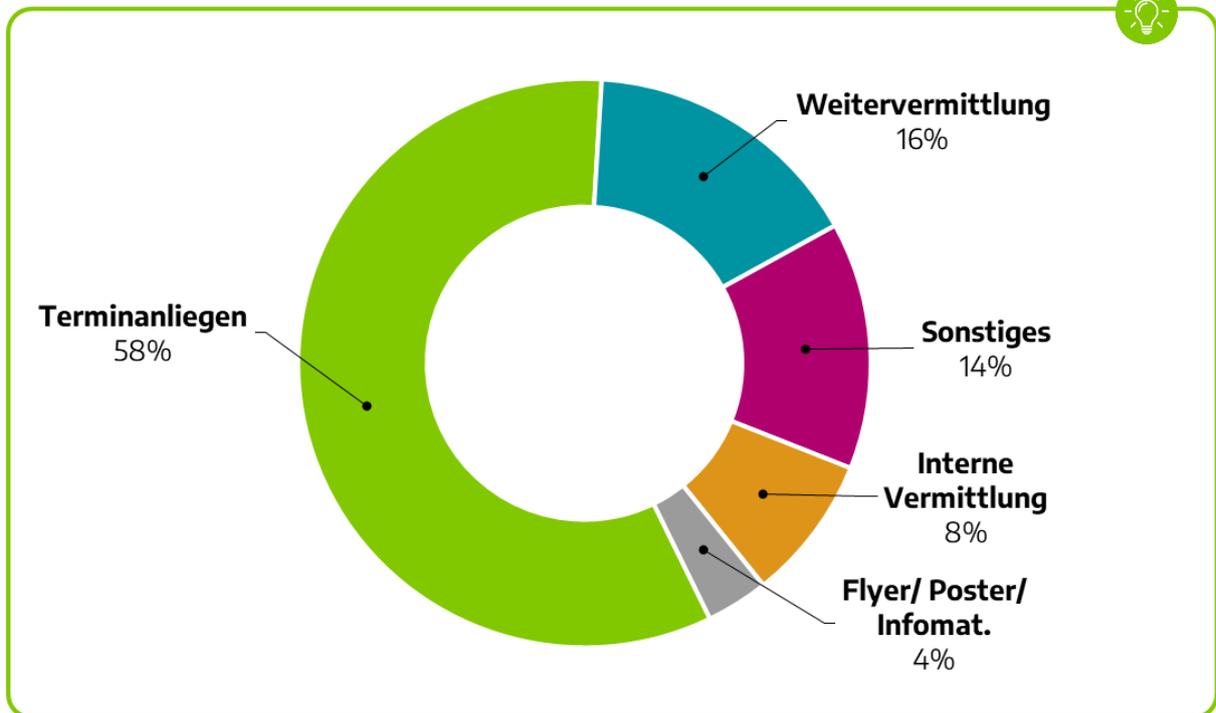


Abb. 12: Anliegen Servicekontakte (n= 825; Mehrfachnennungen)

### Zugang

Von den etwa 620 Ratsuchenden liegen bei etwas mehr als einem Drittel Angaben dazu vor, wie sie zur Beratungsstelle gefunden haben.

**Dabei zeigt sich, dass ein Drittel über Medien und Info-Materialien in die Beratungsstelle finden, 31 Prozent erhält den Zugang über Kliniken, 23 Prozent wird über andere Betroffene, Verwandte und Bekannte auf die KBS aufmerksam und nur 7 Prozent über Arztpraxen (Abb. 13).**

Beratungstermine werden in der Regel innerhalb von zehn Tagen vergeben. Kriseninterventionen wurden nach Absprache mit den Ratsuchenden innerhalb des dafür vorgesehenen Zeitfensters vergeben. Rund 150 bereits vereinbarte Termine wurden, mehrheitlich seitens der Ratsuchenden, abgesagt. Nicht immer wurde ein Grund dafür genannt. Häufig wurde der Termin nur verschoben oder er wurde aus Erkrankungsgründen abgesagt (Abb. 14). 52 Prozent der Gespräche in 2021 waren Erstkontakte, 48 Prozent Folgekontakte (Abb. 15)

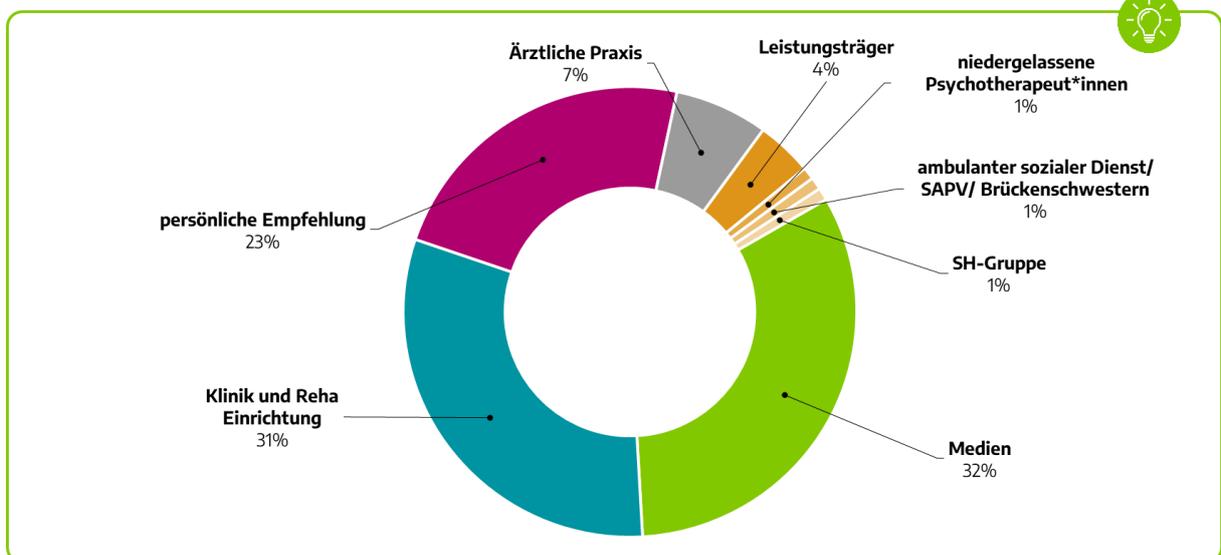


Abb. 13: Zugangswege (n= 226)



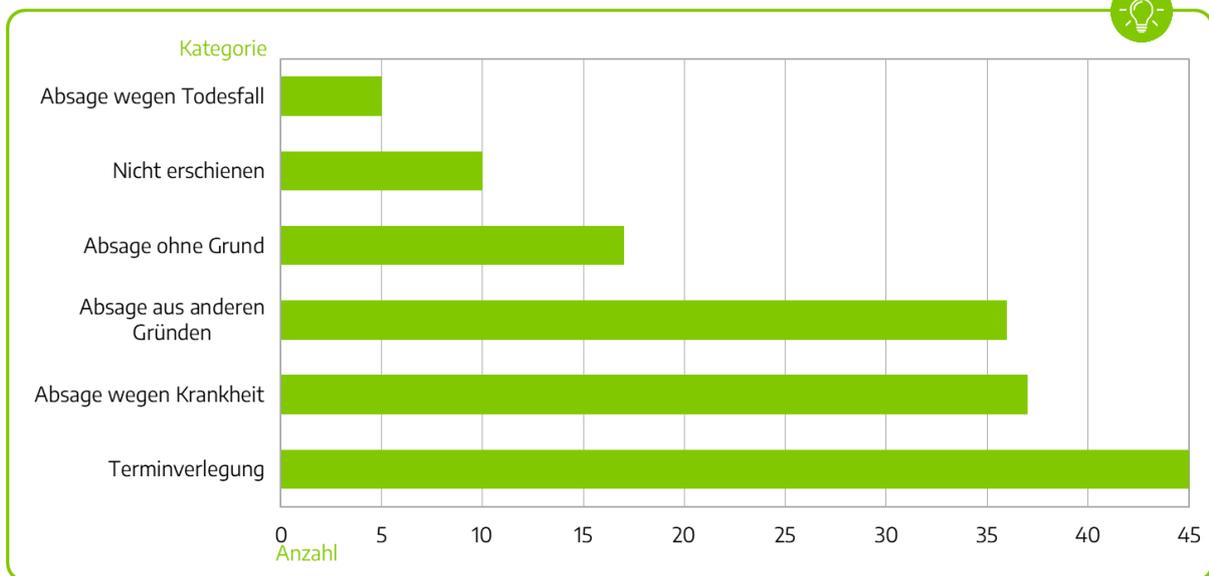


Abb. 14: Terminabsagen (n= 150)

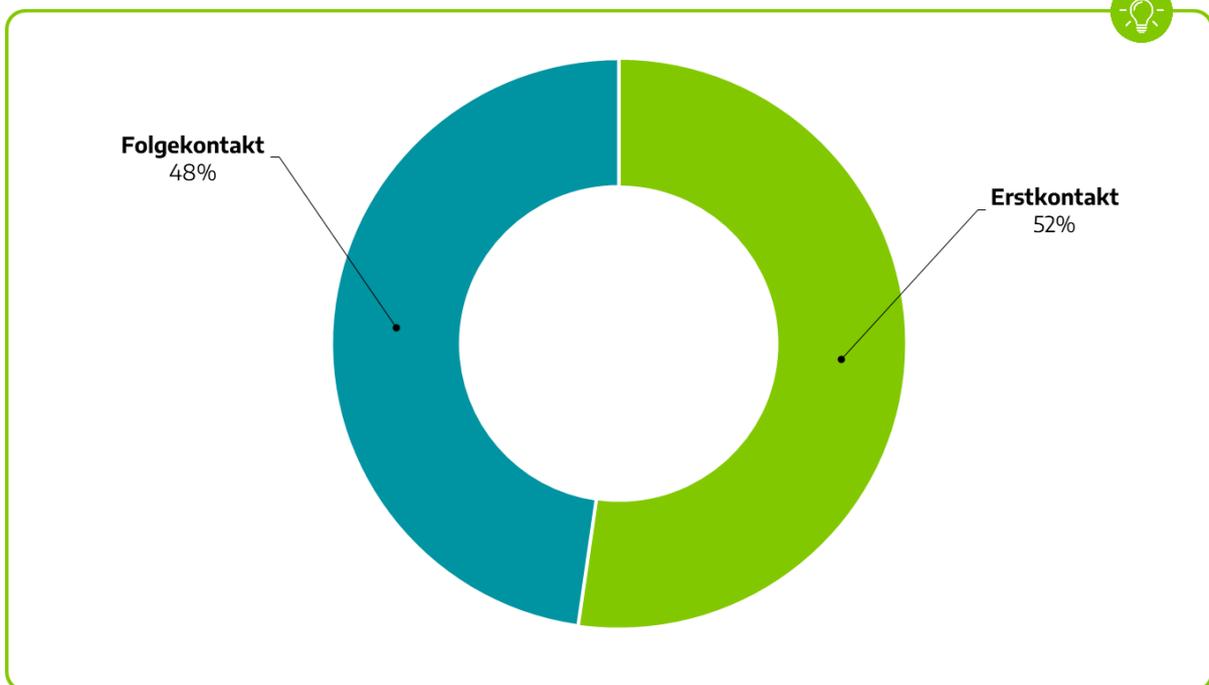


Abb. 15: Erst- und Folgekontakte (n= 936)

## 6.2. MERKMALE DER RATSUCHENDEN

### Soziodemographische Merkmale

Frauen suchten den Kontakt zur Beratungsstelle deutlich häufiger als Männer (85 Prozent zu 15 Prozent).

**74 Prozent der Ratsuchenden waren selbst erkrankt, 24 Prozent waren Angehörige oder Personen aus dem engeren Freundeskreis.**

Hier sind es hauptsächlich die Partner\*innen der Krebs-erkrankten, die Beratungsgespräche in Anspruch nehmen (Abb. 16 und 17).

Bei etwa der Hälfte der Ratsuchenden wurde der Familienstand dokumentiert. Demzufolge waren 61 Prozent verheiratet, 22 Prozent ledig und 7 Prozent geschieden bzw. getrennt lebend. Verwitwet waren 3 Prozent (Abb. 18).

Altersangaben lagen im Berichtsjahr von rund 40 Prozent aller Beratenen vor. Das Altersspektrum erstreckte sich von unter 19 bis über 90 Jahre. 50 Prozent der Klientinnen und Klienten sind zwischen 50 und 69 Jahren alt (Abb. 19).

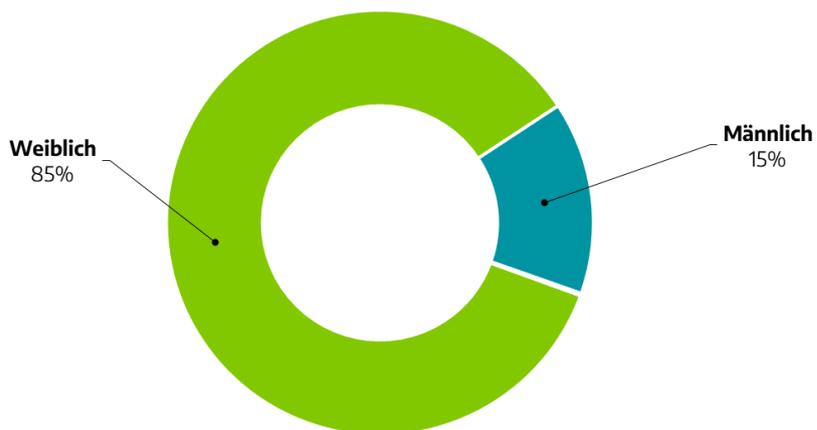


Abb. 16: Geschlecht der Ratsuchenden (n= 620)

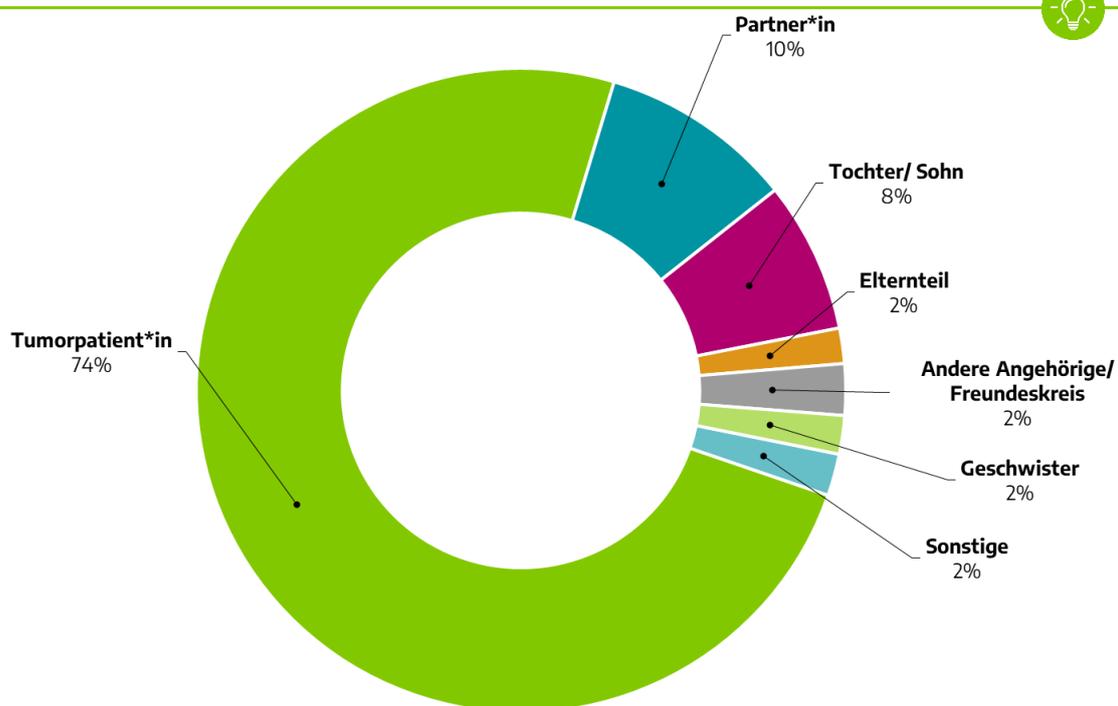


Abb. 17: Ratsuchende sind .... (n= 620)



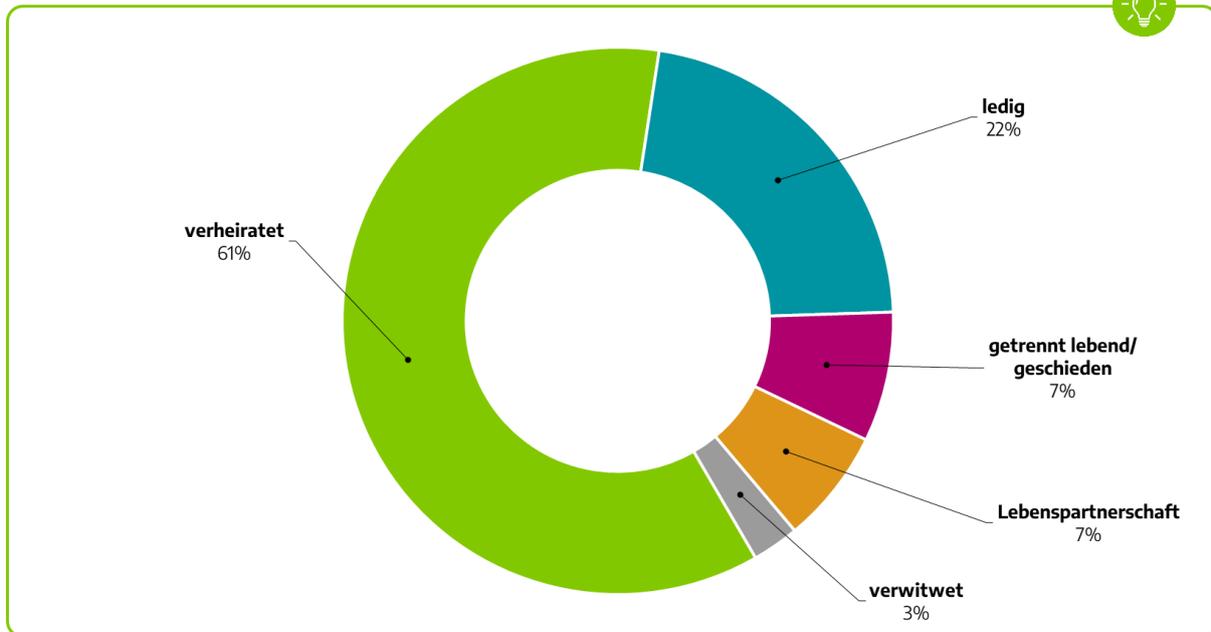


Abb. 18: Familienstand (n= 326)

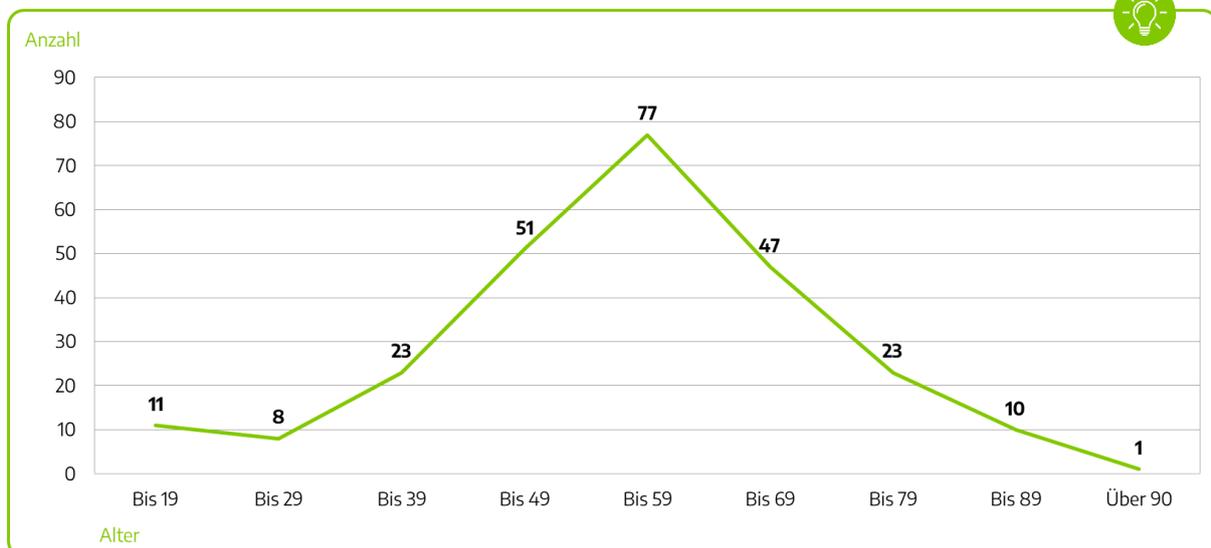


Abb. 19: Altersverteilung (n= 251)

### Erkrankungsmerkmale

**Die im Berichtszeitraum beratenen Personen bzw. deren Angehörige waren an über 30 unterschiedlichen Primärtumorarten erkrankt. Unter den dokumentierten Erkrankungen steht Brustkrebs mit 62 Prozent weit an erster Stelle.**

Dieser Anteil ist wie im Vorjahr erneut gestiegen. Dies kann weiterhin auf die Außensprechstunde am Luisenkrankenhaus zurückgeführt werden, wo ausschließlich Brustkrebspatientinnen beraten werden.

An zweiter Stelle stehen gynäkologische Tumore, gefolgt von Tumoren des Auges, Gehirns oder Teile des ZNS und Darmkrebserkrankungen (je etwa 6 Prozent).

Tumore der Atmungsorgane wurde von 4 Prozent genannt (Abb. 20).

80 Prozent der Ratsuchenden befanden sich zu dem Zeitpunkt des Erstkontaktes in onkologischer Behandlung. 11 Prozent suchten die Beratungsstelle während ihrer Nachsorge auf, 4 Prozent wurden palliativ behandelt und 2 Prozent befanden sich noch in der Diagnosestellung (Abb. 21).

Bei 74 Prozent der Erkrankten war der diagnostizierte Tumor ein Ersttumor, 12 Prozent kamen auf Grund einer

metastasierten Tumorerkrankung in die Beratungsstelle. 7 Prozent kamen auf Grund eines Zweittumors

und 6 Prozent auf Grund eines Rezidivs in die Beratungsstelle (Abb. 22). Angaben zur Tumordiagnose und Therapie werden im Erstkontakt erfasst.

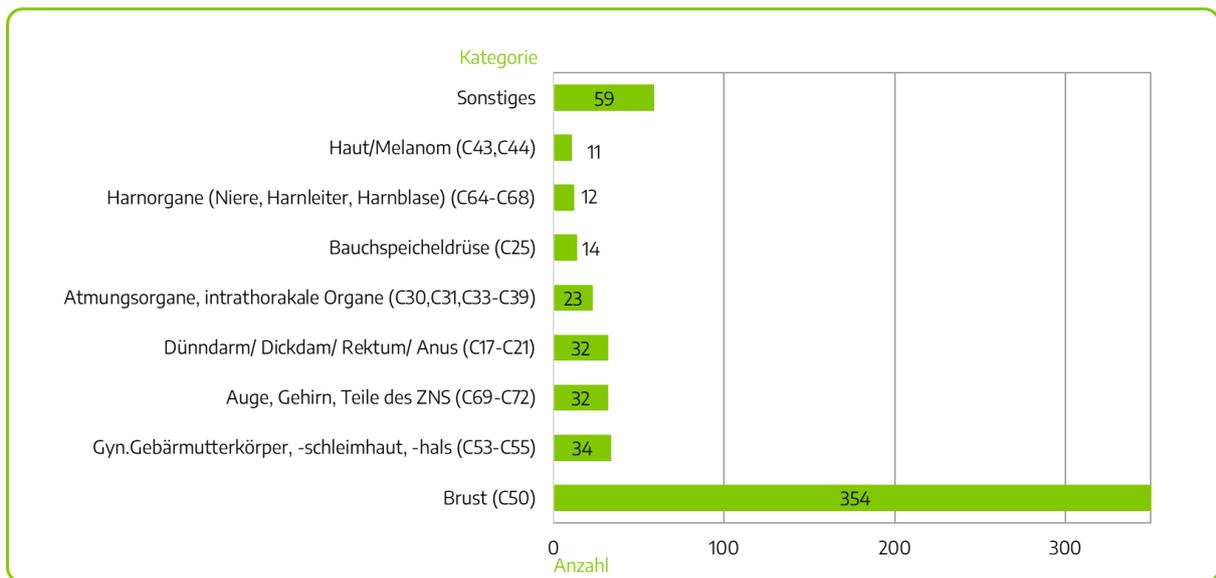


Abb. 20: Tumorlokalisation (n= 571)

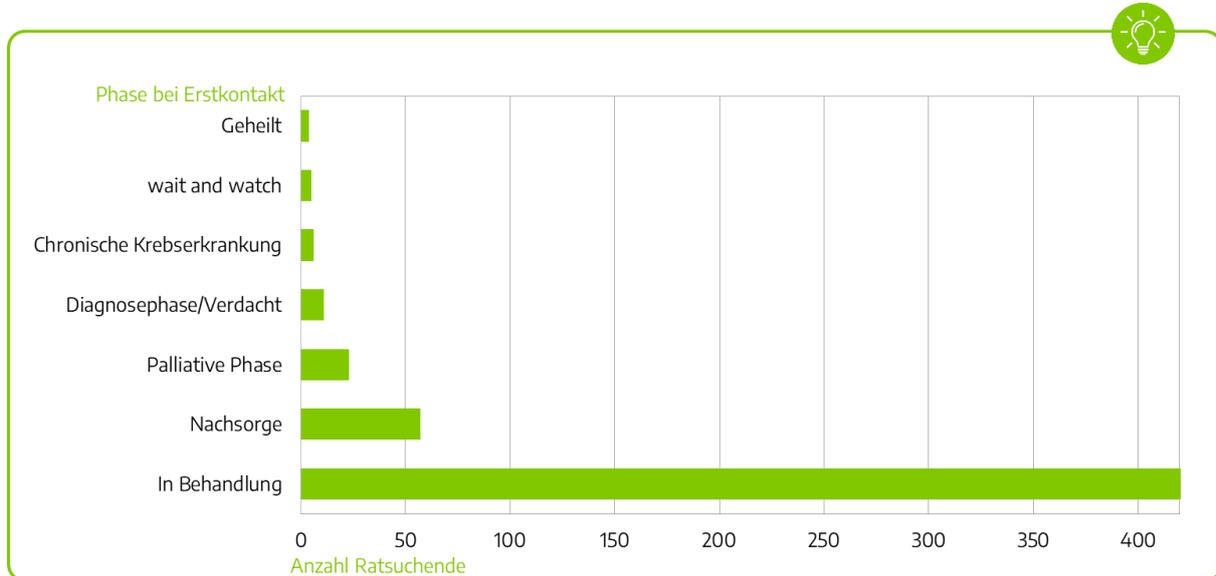


Abb. 21: Zeit zwischen Diagnose und Erstkontakt (n= 520)

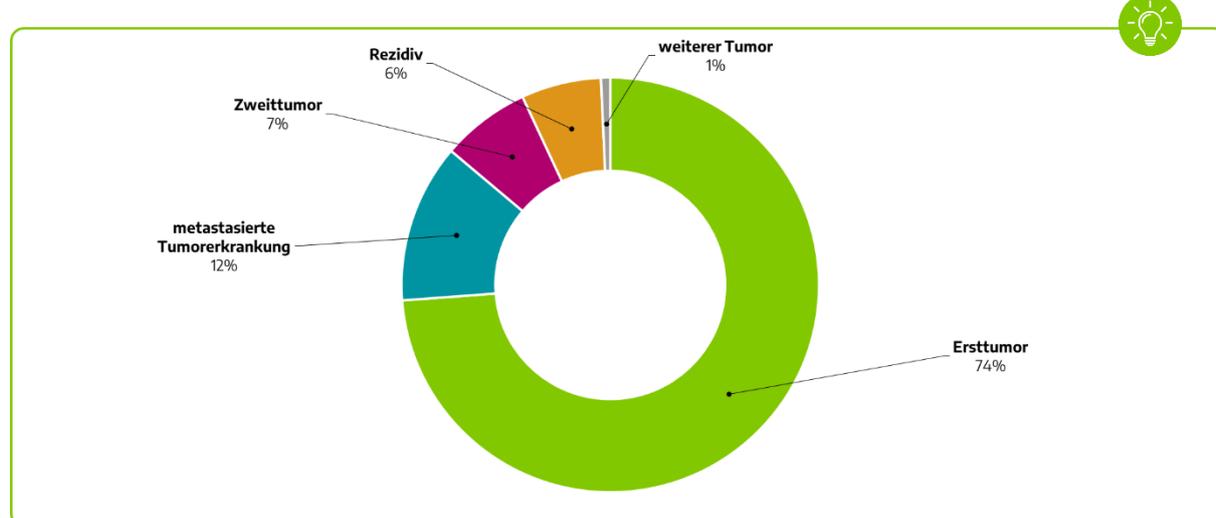


Abb. 22: Diagnose bei Erstkontakt (n= 420)



### Ausgangsbelastung

Die psychosoziale Ausgangsbelastung wird regelhaft im Erstgespräch über einen psycho-onkologischen Screening-Bogen erhoben (Distress-Thermometer; Selbsteinschätzung). Die ratsuchende Person kreuzt auf einer Skala von 0 (gar nicht) bis 10 (sehr stark) an, wie hoch die empfundene Belastung in der letzten Woche einschließlich des selbigen Tages gewesen ist. Ein Wert über 5 gilt hierbei als erhöhte Belastung. Weiterhin gibt

sie auf einer zugehörigen Liste mit 40 Stichworten aus 5 Bereichen an, welche Probleme sie derzeit vorrangig beschäftigen.

**Im Screening zeigt sich, dass 86 Prozent der Ratsuchenden eine Belastung von 5 oder mehr angeben. Davon sind 37 Prozent sogar hoch belastet (Werte 8-10) (Abb. 23).**



Abb. 23: Belastung gemäß Distress-Thermometer (Selbsteinschätzung – Skalenwerte von 0 bis 10); Schwellenwert 5; (n= 167)

### 6.3. GESPRÄCHSMERKMALE

**Die Beratungsgespräche fanden überwiegend (54 Prozent) im persönlichen Kontakt statt. 31 Prozent der Beratungsgespräche fanden als Telefonberatung und 11 Prozent als Videoberatung statt.**

4 Prozent der Beratungsgespräche wurden als schriftliche Beratung dokumentiert.

Gegenüber 2020 sind die telefonischen Beratungsgespräche um weitere 6 Prozentpunkte, von 25 auf 31 Prozent, gestiegen. Bereits 2020 konnte im Vergleich zum Vorjahr ein Anstieg um 6 Prozentpunkte, von 19 auf 25 Prozent, erfasst werden. Zudem nahmen Ratsuchenden vermehrt Videoberatung in Anspruch, die seit November 2020 zur Verfügung steht. Dies ist vor allem auf die

Corona Pandemie und die daraus resultierenden Einschränkungen zurückzuführen (Abb. 24).

Mehrheitlich wurde die Beratung in Einzelgesprächen wahrgenommen (89 Prozent), 11 Prozent der Kontakte waren Zwei- und Mehrpersonengespräche. 71 Prozent der Gespräche fanden in der Krebsberatungsstelle statt, 22 Prozent in einer stationären Außensprechstunde und 7 Prozent in der ambulanten Außensprechstunde (Abb. 25-26).

Der Großteil der Gespräche dauerte 60 – 120 Minuten. Für die Vor- und Nachbereitung der Beratungsgespräche, zu denen auch die Fahrten zu den 4 Hausbesuchen zählen, wurden im Durchschnitt 30- 45 Minuten benötigt (Abb. 27-28).

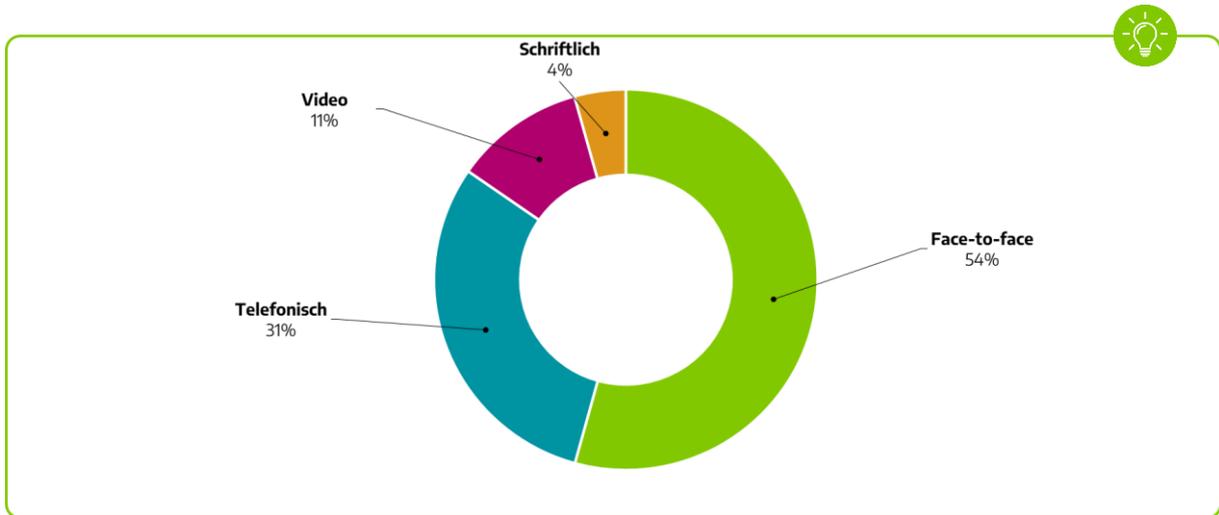


Abb. 24: Kontaktart (n= 1.179)

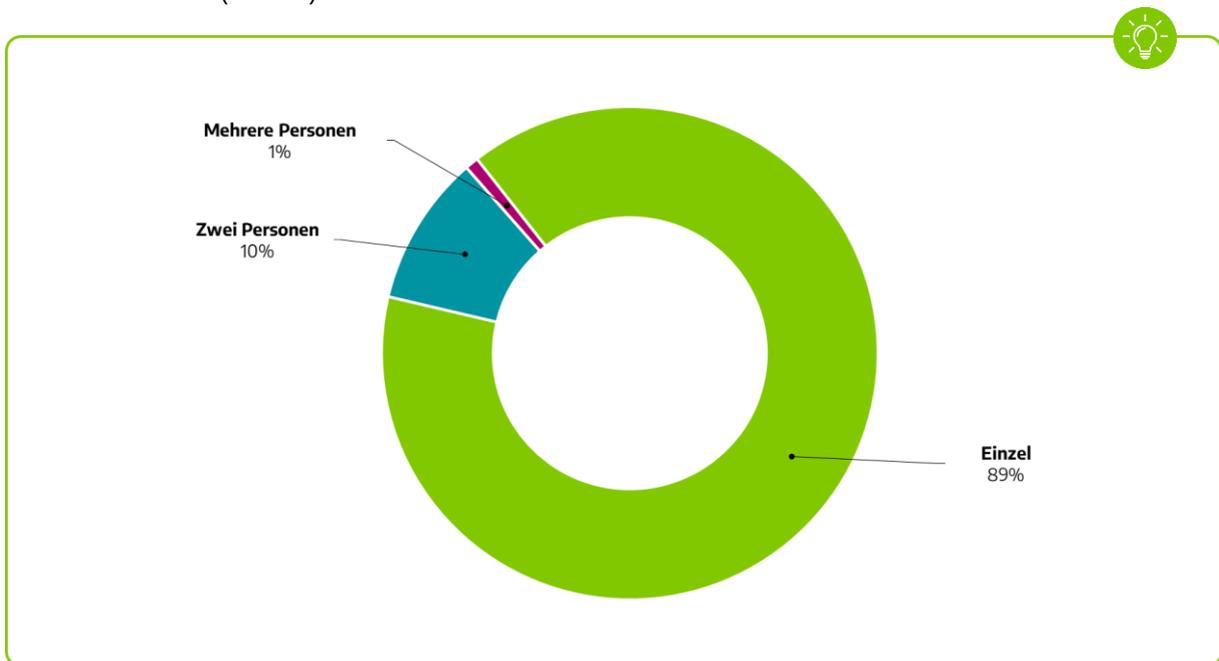


Abb. 25: Setting des Kontakts (n= 1.144)

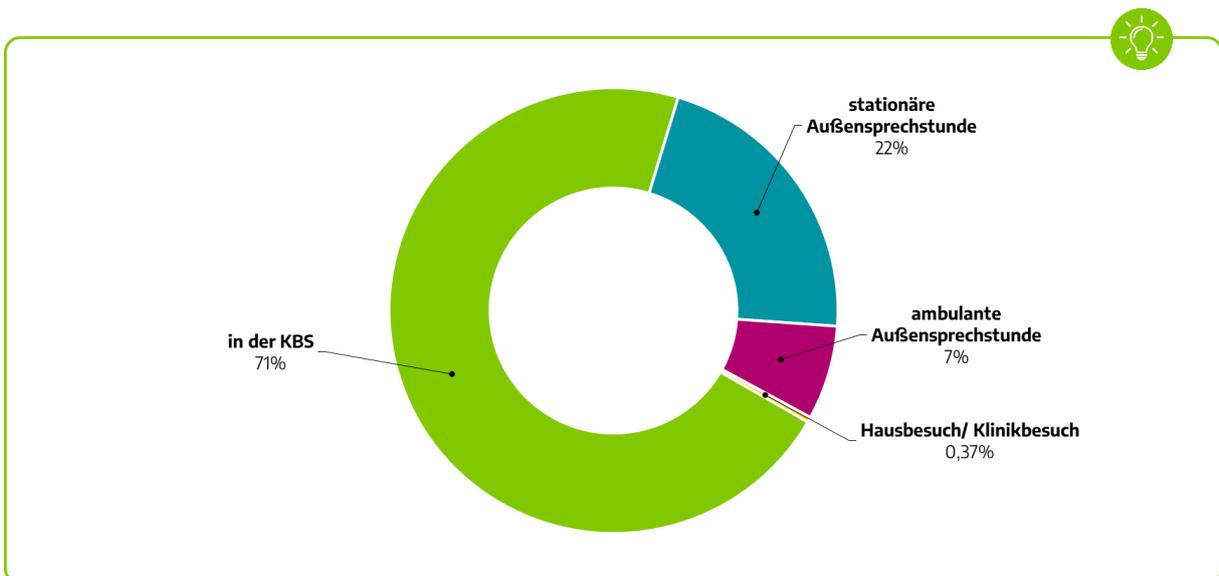


Abb. 26: Beratungsort des Kontakts (n= 1.179)



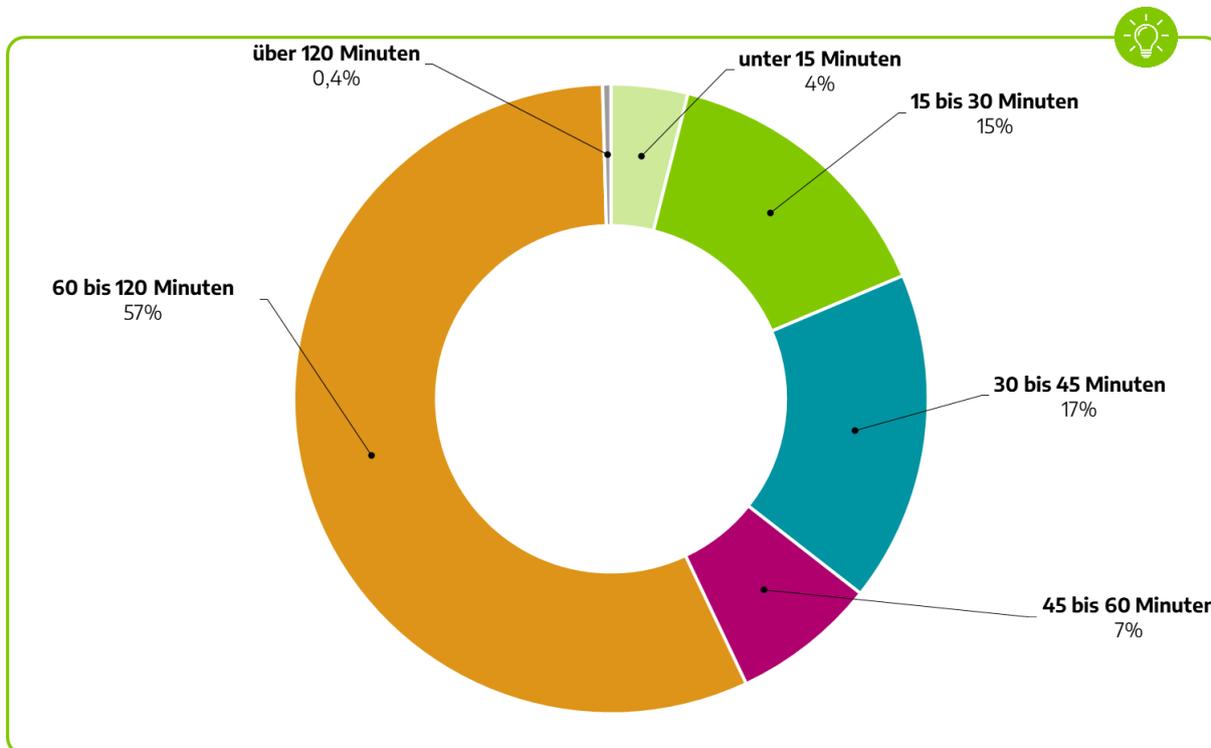


Abb. 27: Kontaktdauer in Minuten (n= 1.179)

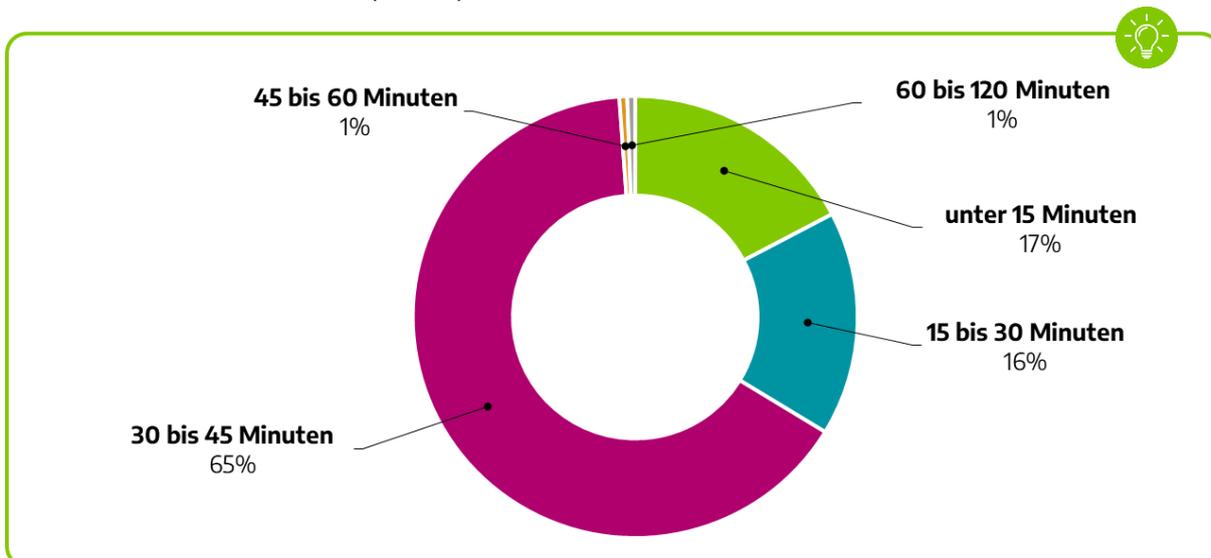


Abb. 28: Dauer Vor- und Nachbereitung in Minuten (n= 1.041)

## 6.4. BERATUNGSLEISTUNGEN

### Übersicht

Das psychoonkologische Beratungsangebot der Krebsberatung Düsseldorf setzt sich aus verschiedenen Beratungsschwerpunkten zusammen. Die angebotenen Leistungen können in 5 Kategorien eingeteilt werden: Psychosoziale Beratung, sozialrechtliche Beratung, Informationsvermittlung, Krisenintervention und Weitervermittlung. In der Regel sind mehrere verschiedene Leistungen Teil eines Beratungsgesprächs.

**Die 6.034 Leistungen, die in 1.179 Beratungskontakten erbracht wurden, können zu 65 Prozent der psychosozialen Beratung und zu 16 Prozent der sozialrechtlichen Beratung zugeordnet werden.**

Der Anteil an Informationsvermittlung betrug insgesamt 13 Prozent. Ein großer Teil des Informationsbedarfs wird zudem über die Servicekontakte abgedeckt (Abb. 29).

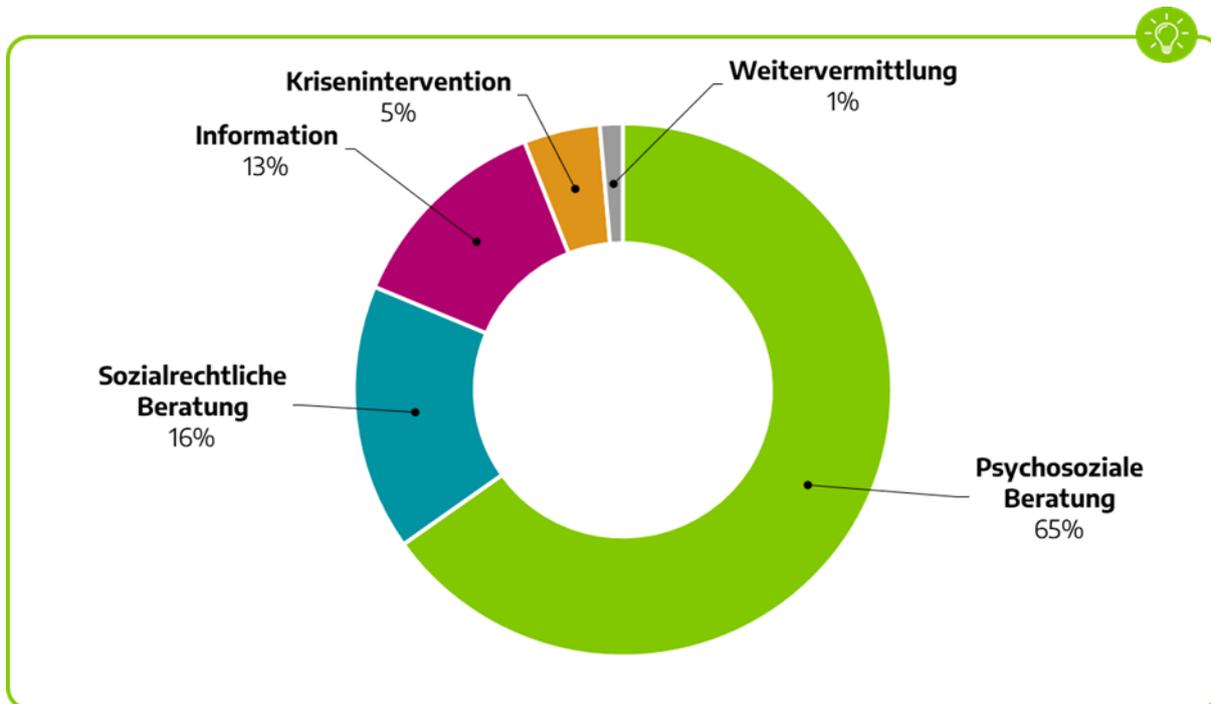


Abb. 29: Anteile Beratungsleistungen (n= 6.034; Mehrfachnennungen)

### Beratungsschwerpunkte

**Werden alle Kategorien betrachtet, wurden im Durchschnitt 5 Beratungsleistungen pro Gespräch dokumentiert (6.034 Beratungsleistungen in 1.179 Kontakten).**

#### Psychosoziale Beratung

Die psychosoziale Beratung umfasst vier Schwerpunkte: soziale Schwerpunktsetzung, psychologische Schwerpunktsetzung, berufsgruppenübergreifende psychosoziale Beratung und psychosoziale Beratung in Bezug auf Kinder und Jugendliche.

In 31 Prozent aller Kontakte wurde mindestens eine Leistung einer psychosozialen Beratung mit sozialer Schwerpunktsetzung und in 20 Prozent mit psychologischer Schwerpunktsetzung dokumentiert. In 43 Prozent wurde mindestens eine berufsgruppenübergreifende psychosoziale Leistung erbracht. In 6 Prozent der Gespräche wurde zu mindestens einer Leistung der psychosozialen Beratung in Bezug auf Kinder und Jugendliche beraten (Abb. 30).

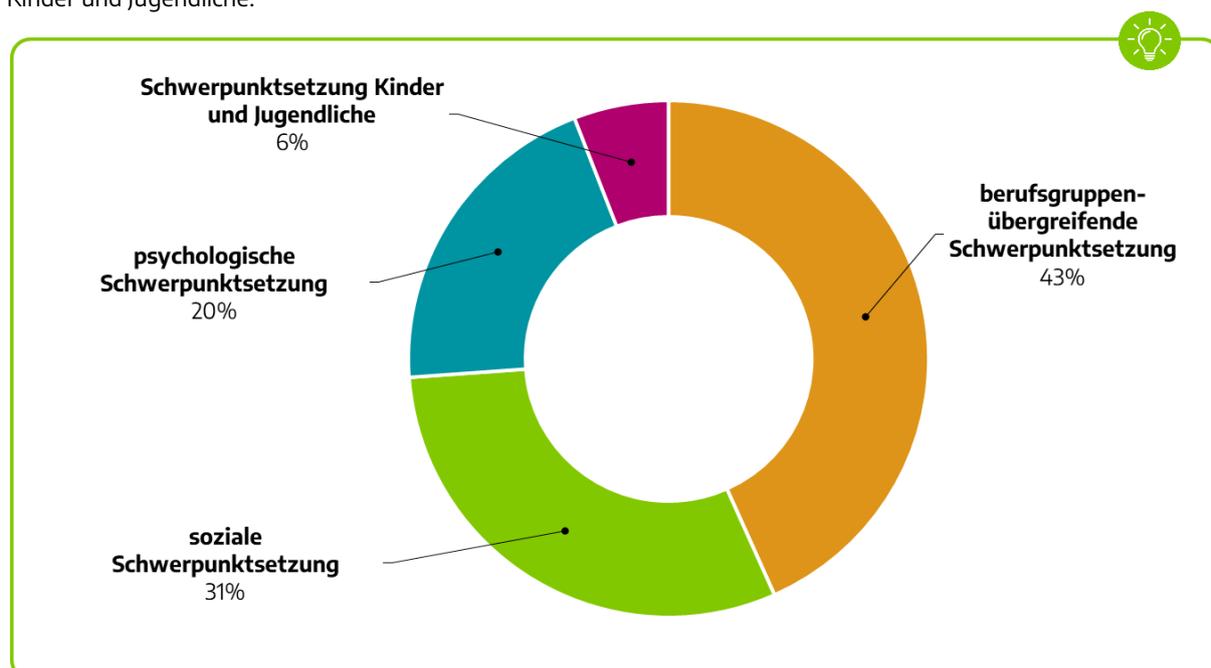


Abb. 30: Anteile der Leistungen der psychosozialen Beratung (n= 2.001)



**Gegenstand der psychosozialen Beratung mit sozialer Schwerpunktsetzung war vor allem die Unterstützung zur Bewältigung alltäglicher Heraus- bzw. Überforderung (505-mal) und zur Orientierung im Gesundheits- und Sozialleistungssystem (147-mal). Auch die Förderung bei der beruflichen Reintegration war häufig Gegenstand der Beratung (124-mal).**

Vielfach wurde den Ratsuchenden eine Intervention bei sozialer Notlage angeboten (94 Nennungen). Auch ein Assessment zum Versorgungsbedarf und eine diagnostische Einschätzung der psychosozialen Belastung war Gegenstand der Beratung (jeweils 32-mal) (Abb. 31).

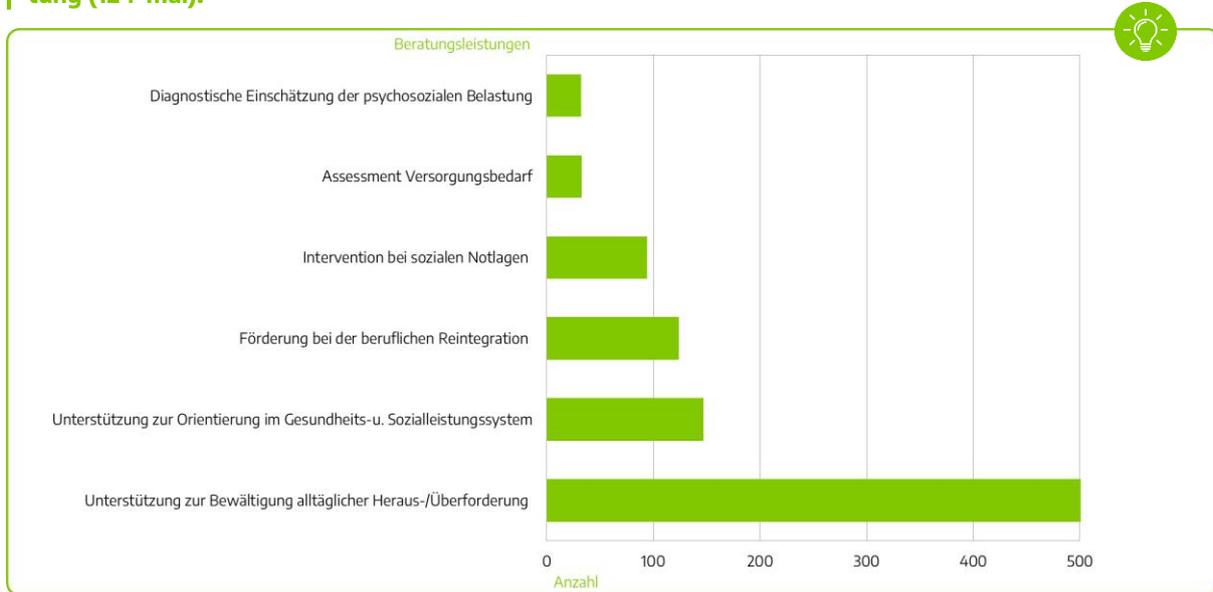


Abb. 31: Psychosoziale Beratung mit sozialer Schwerpunktsetzung (n= 947)

**Gegenstand der psychosozialen Beratung mit psychologischer Schwerpunktsetzung war vor allem die Unterstützung zur Neuorientierung (411-mal), supportive psychologische Interventionen (330-mal) und die Beratung in psychischen Belastungs- und Konfliktsituationen (274-mal).**

Auch symptom-spezifische psychologische Interventionen (137 Nennungen) und die diagnostische Einschätzung der psychischen Belastung waren vielfach Teil der Beratung (56-mal) (Abb. 32).

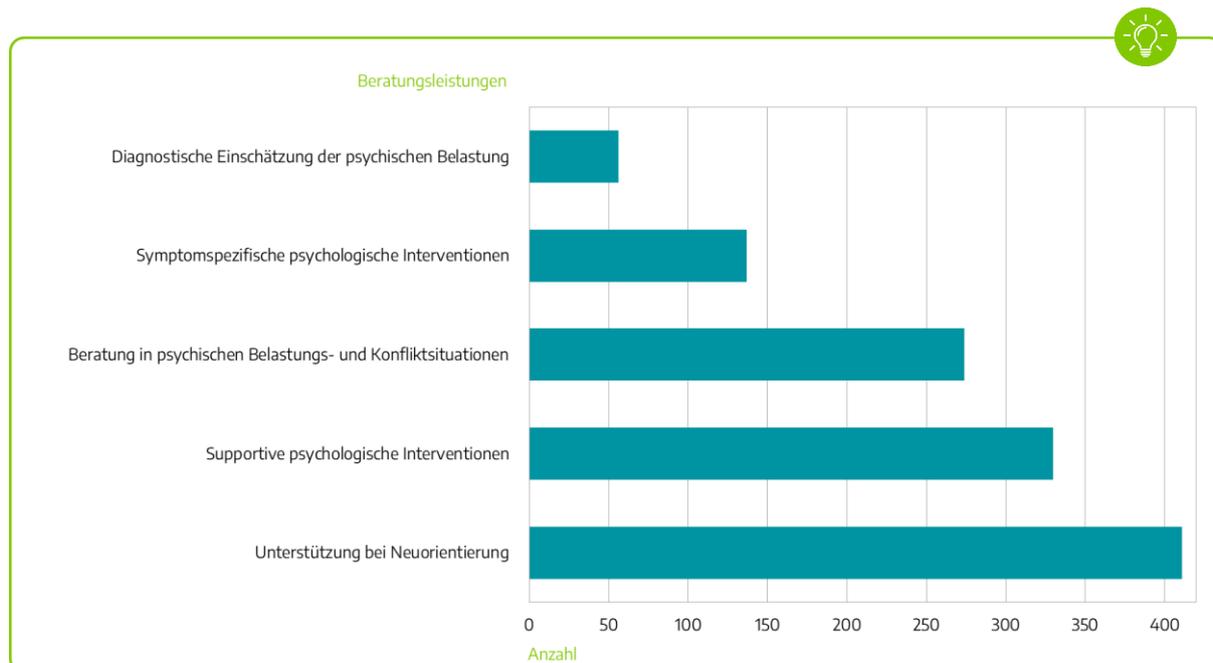


Abb. 32: Psychosoziale Beratung mit psychologischer Schwerpunktsetzung (n= 1.208)

**Gegenstand der berufsgruppenübergreifenden psychosozialen Beratung war vor allem die Beratung zur emotionalen Entlastung (778-mal) oder zur Konfliktbearbeitung (252-mal).**

Psychoedukation (194-mal) und die orientierende Beratung (163-mal) wurden ebenfalls vielfach von den Ratsuchenden in Anspruch genommen. 103-mal wurden die

Ratsuchenden während der Trauerverarbeitung begleitet (Abb. 33).

6 Prozent der Leistungen der psychosozialen Beratung sind der Beratung in Bezug auf Kinder und Jugendliche zuzuordnen. Dazu gehörte vor allem die Elternberatung (62-mal), das Eltern-Kind Gespräch (57-mal) und das gemeinsame Gespräch (48-mal) (Abb. 34)



Abb. 33: Psychosoziale Beratung der berufsgruppenübergreifenden Schwerpunktsetzung (n= 1.607)

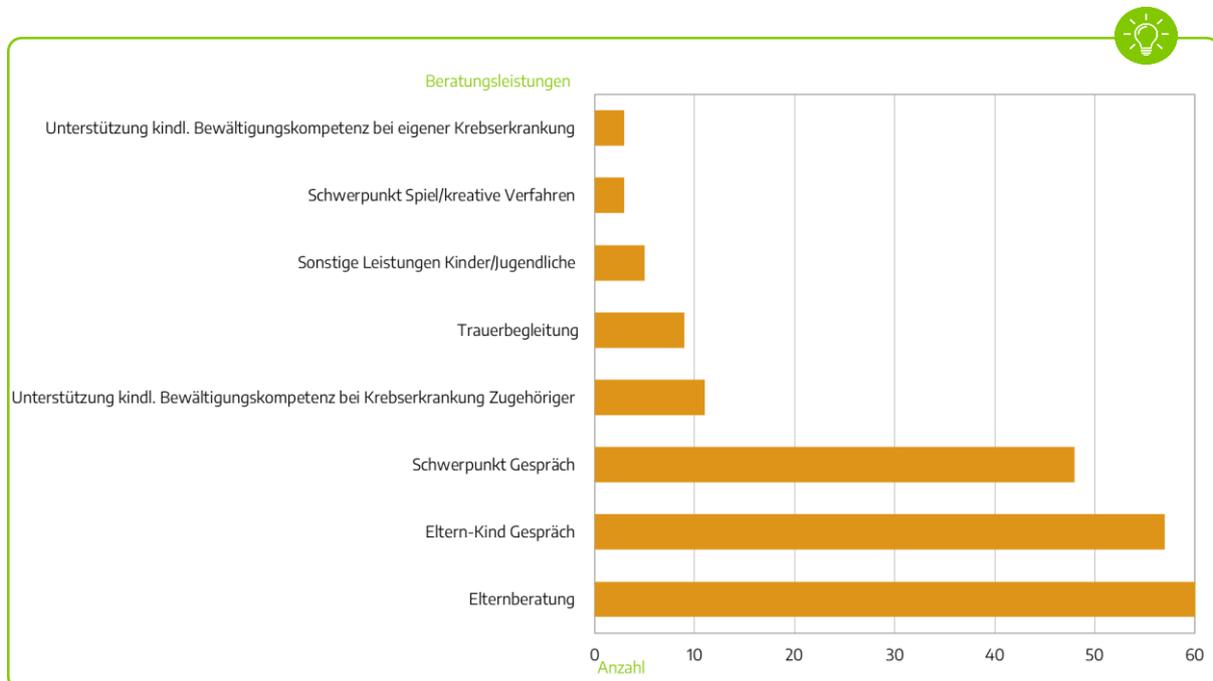


Abb. 34: Psychosoziale Beratung in Bezug auf Kinder und Jugendliche (n= 1.607)



## Sozialrechtliche Beratung

In 16 Prozent aller Gespräche wurde die sozialrechtliche Beratung dokumentiert (vgl. Abb. 29). Dabei wurde je Kontakt durchschnittlich zu einem Anliegen beraten. Am häufigsten wurde zur medizinischen Rehabilitation (335-mal) sowie zur Schwerbehinderung (289-mal) beraten. 68-mal wurden die Ratsuchenden bei der Stellung von Anträgen, wie Härtefonds, Schwerbehinderung und Reha., unterstützt.

63-mal wurden Fragen zur Teilhabe am Arbeitsleben oder der sozialen Teilhabe thematisiert. Auch wirt-

schaftliche Interventionsmöglichkeiten, wie Entgeltfortzahlung, Lohnersatzleistung oder Grundsicherung wurden vielfach thematisiert (60-mal). Vorsorgeregulungen wie durch eine Patientenverfügung, Vollmachten oder einen gesetzlichen Betreuer stehen mit 44 Nennungen an sechster Stelle. Weitere Leistungen wie Informationen zu Patientenrechten, Beratung zu Wohnungsangelegenheiten, Unterstützung bei Vorsorgeregulungen oder das Schreiben von Stellungnahmen waren dagegen seltener Gegenstand der Beratung (Abb. 35).

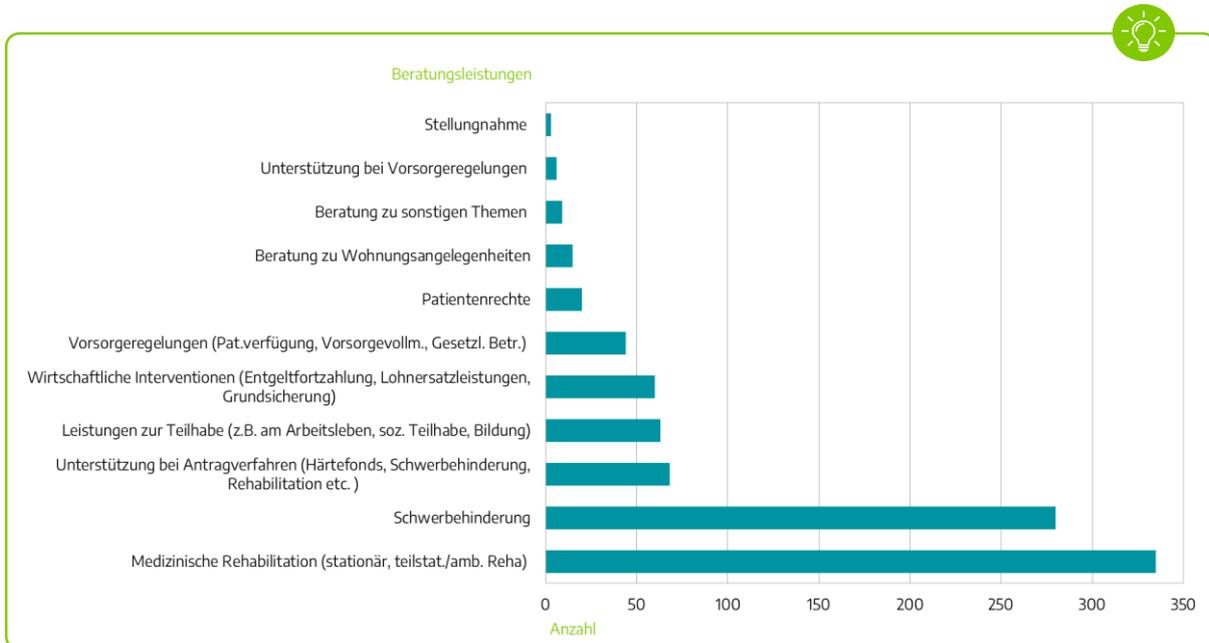


Abb. 35 Sozialrechtliche Beratung (n= 1.042)

## Weitere Beratungsleistungen

Neben den Leistungen, die der psychosozialen oder sozialrechtlichen Beratung zugeordnet werden, vermittelten die Beratungsfachkräfte zudem in 13 Prozent der Beratungsgespräche Informationen zu verschiedenen Sachverhalten, wie beispielsweise dem Angebot der Krebsberatungsstelle (385-mal), der Selbsthilfe (141-mal) oder zu regionalen Versorgungsstrukturen (136-

mal). 80-mal wurden Informationen zu Angeboten anderer Leistungserbringer vermittelt.

Die Krisenintervention machte 5 Prozent der Leistungen der Krebsberatungsstelle Düsseldorf aus, die Weitervermittlung 1 Prozent.

## Beratungsthemen

In den 1.179 Beratungsgesprächen wurden neben den 6.034 Beratungsleistungen rund 6.253 Themen besprochen. Im Durchschnitt sprachen die Ratsuchenden je Beratungsgespräch 5 Themen an. Am häufigsten wurde dabei Überforderung/ Unsicherheit (691-mal) und Ängste (589-mal) genannt. Auch körperliche Beschwerden, wie Fatigue, Schmerzen, Schlafschwierigkeiten und Neuropathien (478-mal), Trauer (434-mal) und Partnerschaft (411-mal) waren vielfach Bestandteil der Gespräche. Gefolgt von Themen wie Identität (369-mal), das

soziale Umfeld (365-mal), die berufliche Situation (341-mal) und Gesundheitsförderung (322-mal), die ebenfalls zahlreich von den Ratsuchenden angesprochen wurden. In 285 Gesprächen war Isolation und Rückzug Thema. Auch Themen wie Selbstwert (280-mal), Familie und Kinder (270-mal), Gereiztheit (261-mal), Sterben und Tod (246-mal) und depressive Stimmung (205-mal) wurden mehrfach angesprochen. Weitere Themen kamen jeweils in weniger als 200 Gesprächen vor. Abbildung 36 zeigt eine Darstellung der Beratungsthemen.

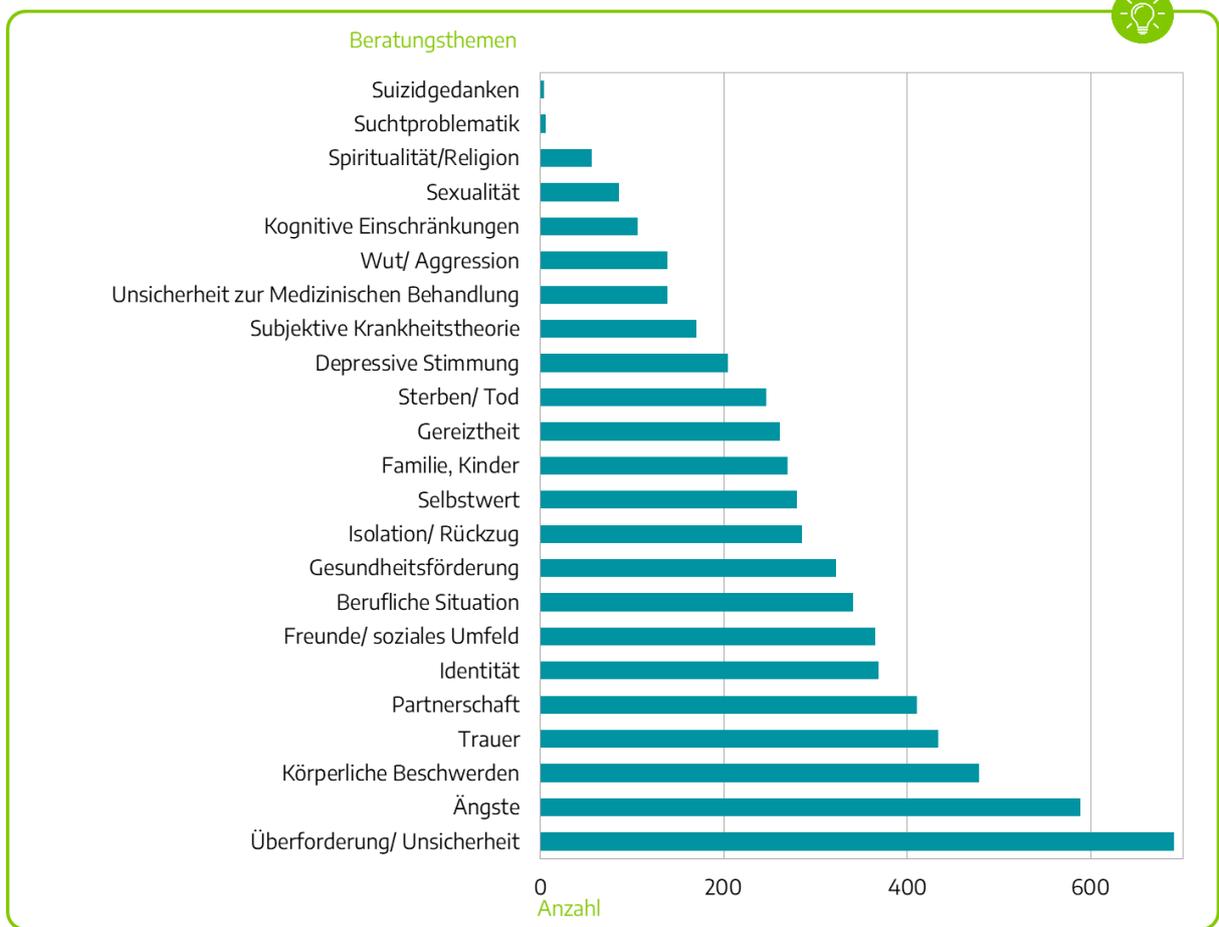


Abb. 36: Themen der Beratungsgespräche (n= 6.253)

### Familienprechstunde

In der Familienprechstunde fanden rund 5 Prozent aller Beratungskontakte statt. Knapp 37 Personen mit mitbe-

troffenen Kindern, die in der Regel im Haushalt der Ratsuchenden lebten, wurden in 60 Gesprächen beraten (Abb. 37).

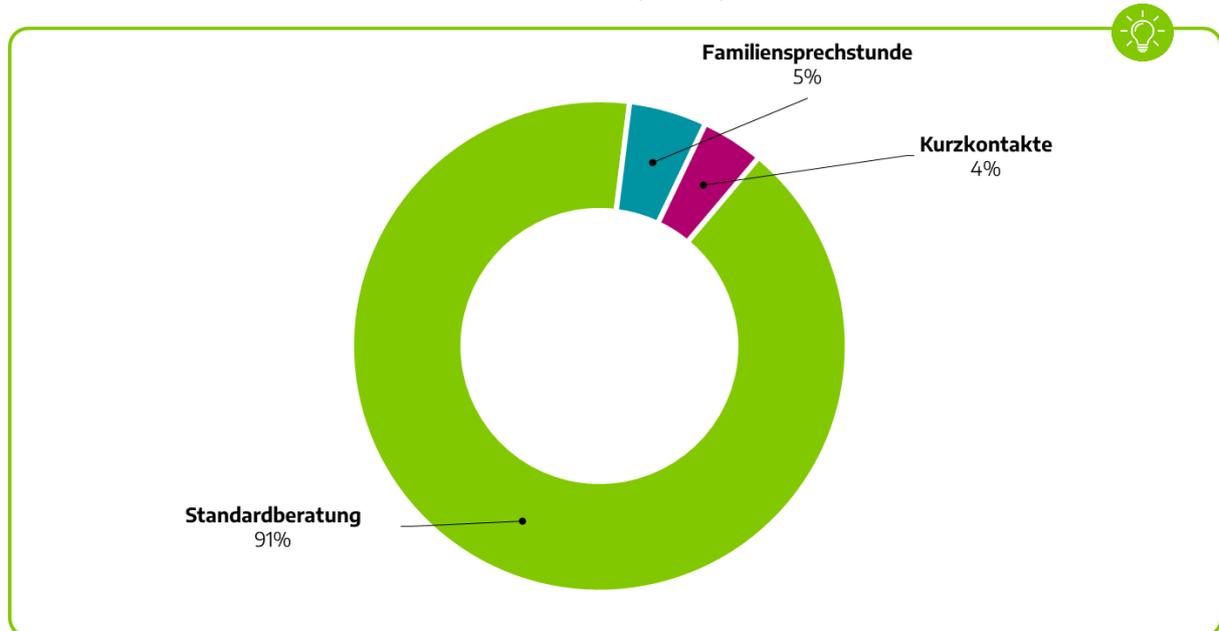


Abb. 37: Anteil Familienprechstunde an den Beratungskontakten (n= 1.179)



5 Kinder kamen gemeinsam mit den Eltern oder, je nach Alter, auch alleine zu den Gesprächen. Das Alter der mitbetroffenen Kinder in den Familien reichte von 5 bis 18 Jahre. Aber auch ältere Kinder wurden bei Bedarf in die Gespräche einbezogen (Abb. 38).

Im Vergleich zum Vorjahr ist eine Veränderung bei der Beratung von Kindern zu bemerken. So waren 2020 noch 27 Kinder in der Beratung. Zudem wurden 2021 we-

niger Mehrpersonengespräche geführt als noch im Vorjahr. Diese Veränderung lässt sich vermutlich auf die Corona Pandemie zurückführen.

Die Ratsuchenden kamen in 67 Prozent der Gespräche alleine in die Beratungsstelle. 33 Prozent der Beratungen der Familiensprechstunde fanden als Paar- oder Familiengespräche statt (Abb. 39). Die Gespräche dauerten durchschnittlich circa 70 Minuten.

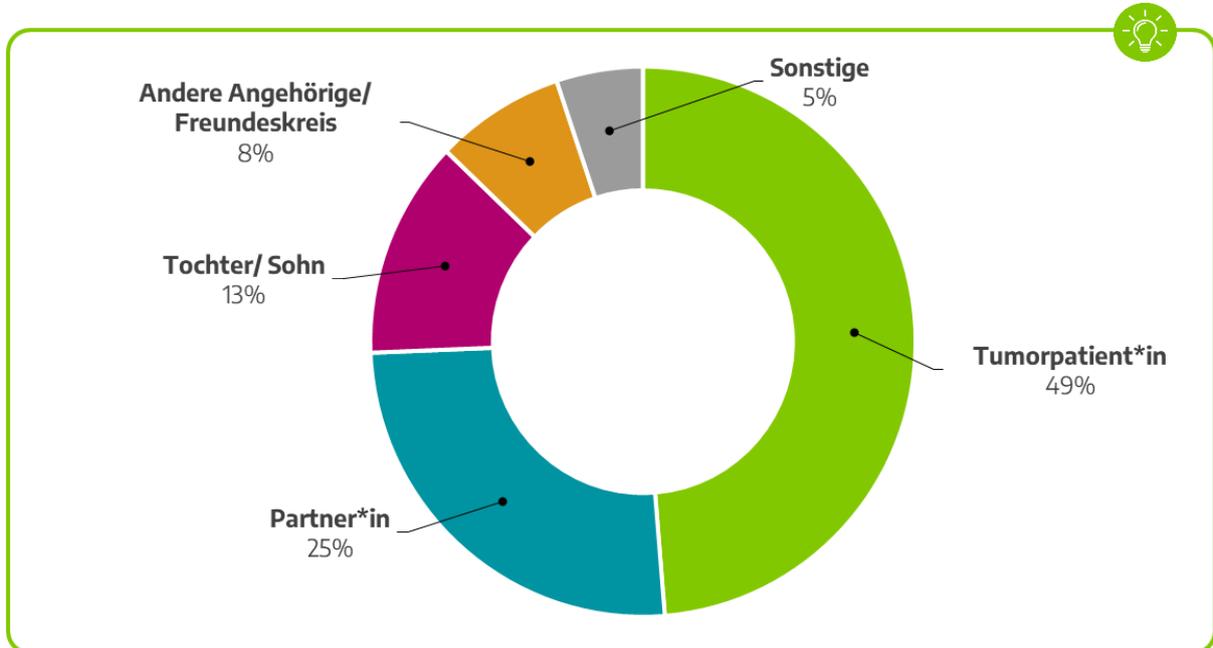


Abb. 38: Ratsuchende in der Familiensprechstunde (n= 60)

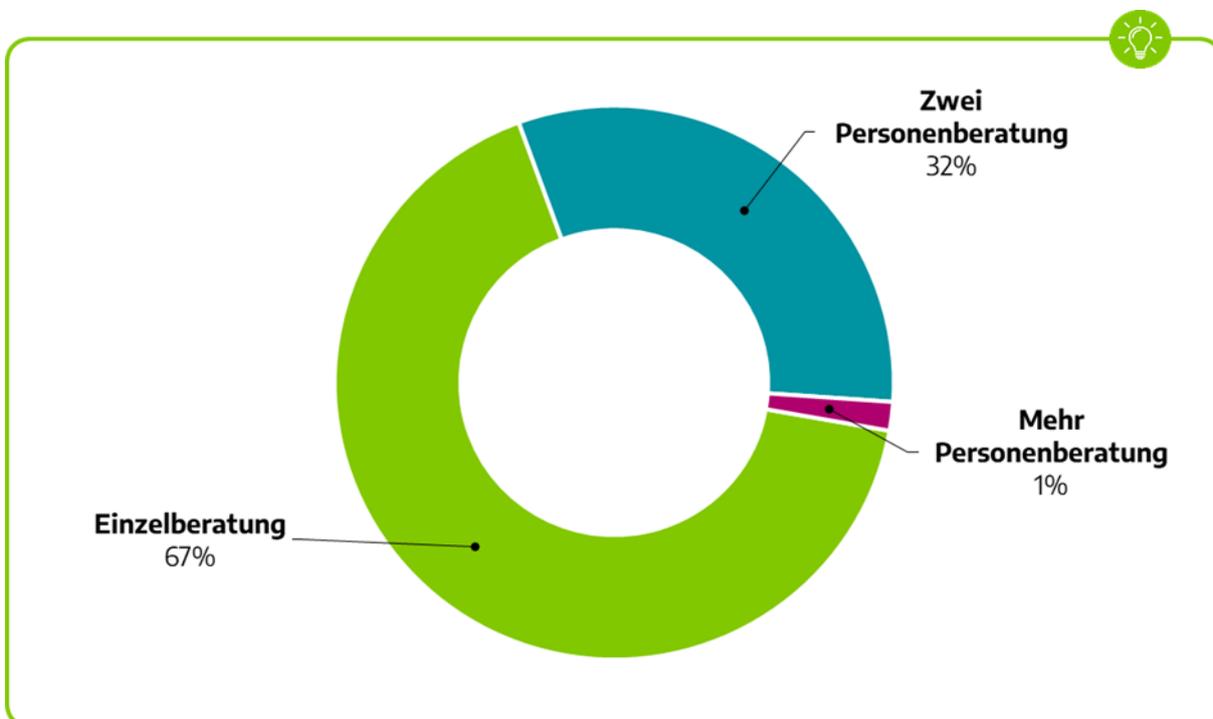


Abb. 39: Setting in der Familiensprechstunde (n= 60)

In 13 Prozent der Gespräche fand eine Elternberatung statt, in 10 Prozent wurde in Bezug auf das Eltern-Kind Gespräch beraten. Auch die orientierende Beratung, die Beratung zur emotionalen Entlastung, sowie in psychischen Belastungs- und Konfliktsituationen waren vielfach Gegenstand der Beratung.

In 5 Prozent der Beratungsgespräche erhielten die Ratsuchenden Unterstützung bei der Orientierung im Gesundheits- und Sozialleistungssystem, in 4 Prozent erfolgte eine Krisenintervention. Weitere Leistungen wurden in weniger als 4 Prozent der Beratungsgespräche erbracht.

Vielfach sprachen die Ratsuchenden Themen wie Ängste (40-mal), Überforderung und Unsicherheit (39-mal), Familie und Kinder (25-mal) sowie körperliche Beschwerden an. Auch Themen wie Sterben/ Tod (14-mal), depressive Stimmung (14-mal), Partnerschaft (12-mal) und Gereiztheit (11-mal) waren Gegenstand der Beratung. Weitere Themen wurden in weniger als 10 Gesprächen dokumentiert und werden daher nicht weiter aufgeführt.



7.

BERATUNGS-  
LEISTUNG 2021  
Krebsberatung  
Rhein-Erft

## 7. BERATUNGSLEISTUNGEN KREBSBERATUNG RHEIN-ERFT

Die Beratungsstelle Rhein-Erft wurde im Mai 2021 durch die Krebsgesellschaft NRW e.V. von dem vorherigen Träger übernommen. Auf Grund der durch den Trägerwechsel bedingten Veränderung der Beratungsstruktur musste das Angebot zunächst neu aufgebaut und etab-

liert werden. 2021 war daher von dem Aufbau der Beratungsstelle und der Außensprechstunden geprägt. Im Laufe des Jahres konnte eine kontinuierlich steigende Inanspruchnahme der Leistungen verzeichnet werden.

### 7.1. INANSPRUCHNAHME

#### Übersicht

Im Berichtszeitraum (Mai-Dezember 2021) wurden rund 676 Kontakte dokumentiert. Sie teilen sich etwa zu 26 Prozent in die Dienstleistungskontakte am Empfang und 74 Prozent eigentlichen Beratungsgespräche, die

etwa 257 Menschen in Anspruch nahmen. 2 Prozent waren Kurzkontakte (unter 15 Minuten) (Abb. 40). Im Berichtszeitraum wurden 689 Beratungseinheiten dokumentiert (1 Einheit sind 30 Beratungsminuten).

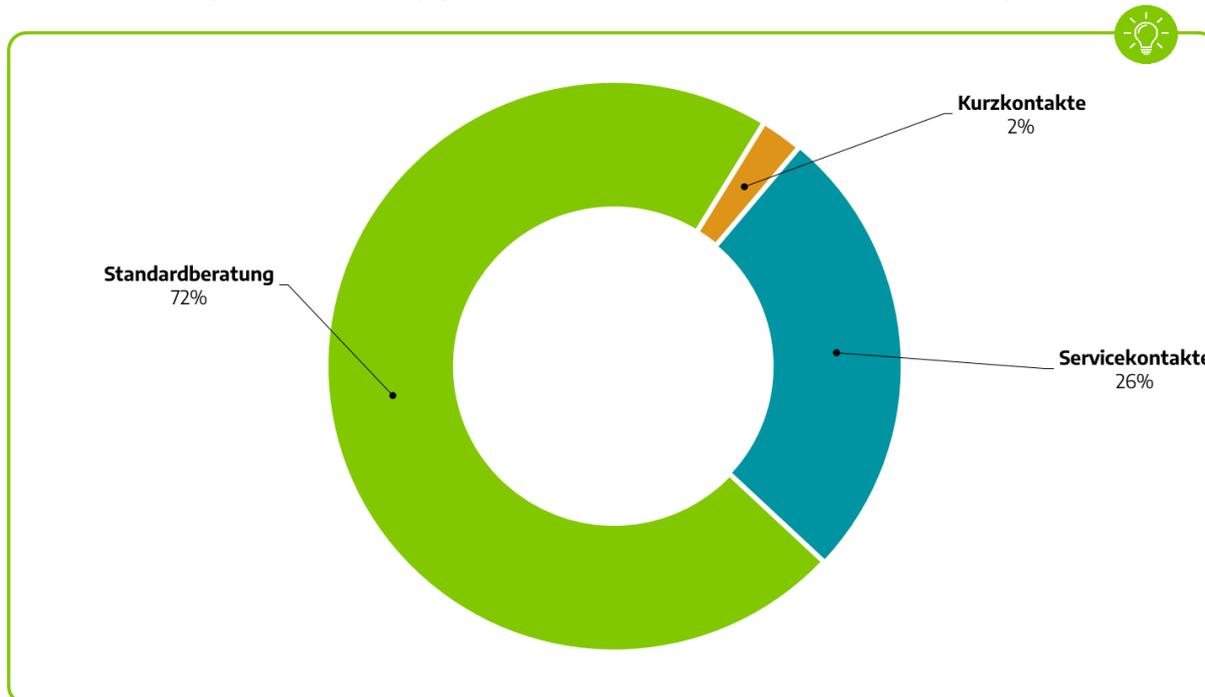


Abb. 40: Übersicht Kontakte (n= 676)

#### Serviceleistungen

Unter Servicekontakten sind all diejenigen Kontakte zu verstehen, die sich auf Terminkoordination und Informationsvermittlung beschränken, sofern diese nicht im Rahmen eines Beratungsgesprächs erfolgen. Sie werden durch die Empfangskraft erbracht und erfolgen über-

wiegend telefonisch, aber auch persönlich oder schriftlich. Im Berichtsjahr machten sie in der Krebsberatung Rhein-Erft etwa 26 Prozent aller Gesamtkontakte aus und betrafen hauptsächlich Terminangelegenheiten, die Weiterverweisung der Klientinnen und Klienten sowie die Ausgabe von Informationsmaterial (Abb. 41).



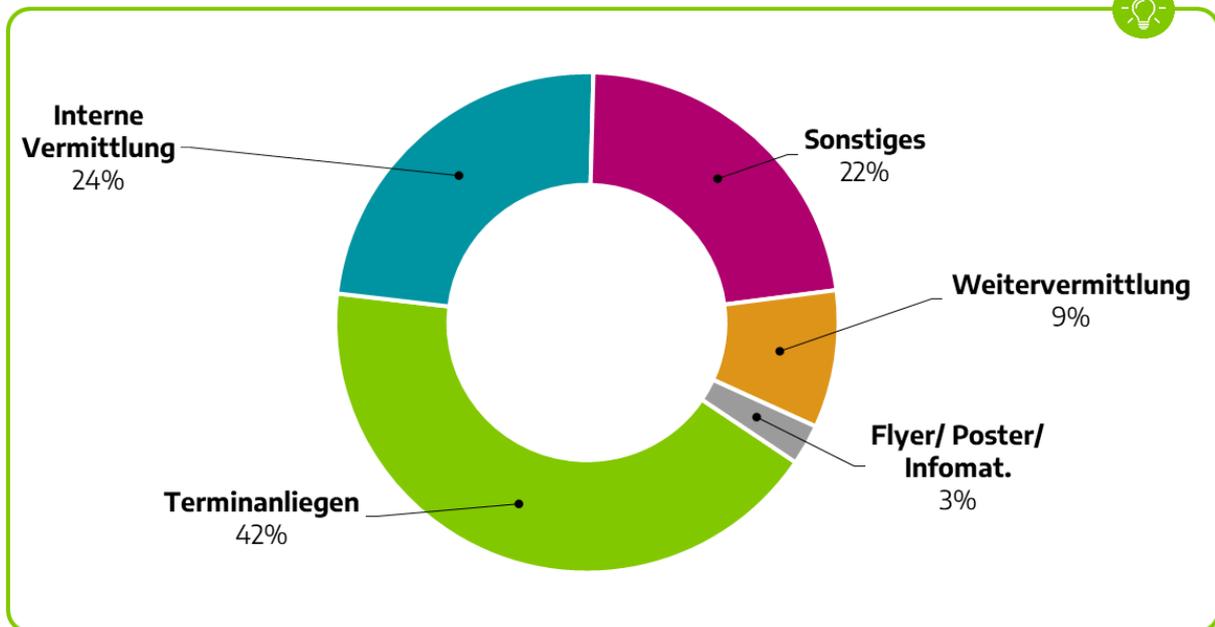


Abb. 41: Anliegen Servicekontakte (n= 191; Mehrfachnennungen)

### Zugang

Von den etwa 257 Ratsuchenden liegen bei etwas mehr als 95 Prozent Angaben dazu vor, wie sie zur Beratungsstelle gefunden haben.

**Dabei zeigt sich, dass der Großteil den Zugang über Kliniken (84 Prozent) oder ärztliche Praxen (6 Prozent) erhält, 5 Prozent wurden über Medien und Info-Materialien auf die Beratungsstelle aufmerksam, 3 Prozent kamen über persönliche Empfehlungen durch andere Betroffene, Verwandte und Bekannte (Abb. 42).**

Beratungstermine werden in der Regel innerhalb von wenigen Tagen vergeben. Kriseninterventionen wurden nach Absprache mit den Ratsuchenden innerhalb des dafür vorgesehenen Zeitfensters vergeben. 52 Prozent der Gespräche in 2021 waren Erstkontakte, 48 Prozent Folgekontakte (Abb. 43).

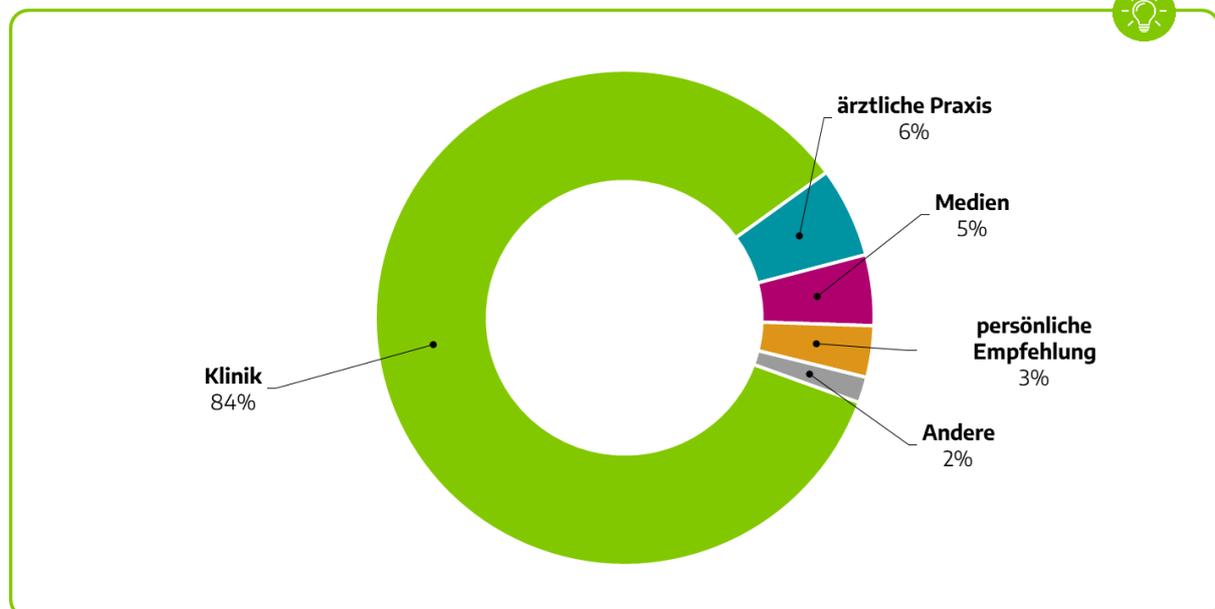


Abb. 42: Zugangswege (n= 230)



Abb. 43: Erst- und Folgekontakte (n= 492)

## 7.2. MERKMALE DER RATSUCHENDEN

### Soziodemographische Merkmale

Frauen suchten den Kontakt zur Beratungsstelle deutlich häufiger als Männer (68 Prozent zu 32 Prozent).

**81 Prozent der Ratsuchenden waren selbst erkrankt, 17 Prozent waren Angehörige oder Personen aus dem engeren Freundeskreis. Hier sind es hauptsächlich die Partner\*innen oder Kinder der Krebserkrankten, die Beratungsgespräche in Anspruch nehmen (Abb. 44 und 45).**

Bei etwa 75 Prozent der 257 Ratsuchenden wurde im Erstgespräch der Familienstand dokumentiert. Demzufolge waren 68 Prozent verheiratet, 12 Prozent ledig, 12 Prozent verwitwet, 4 Prozent lebten in einer Lebenspartnerschaft und 4 Prozent geschieden bzw. getrennt lebend (Abb. 46).

Altersangaben lagen im Berichtsjahr von rund 63 Prozent aller Beratenden vor. Das Altersspektrum erstreckte sich von unter 19 bis über 90 Jahre. 45 Prozent der Ratsuchenden sind zwischen 50 und 69 Jahren alt (Abb. 47).



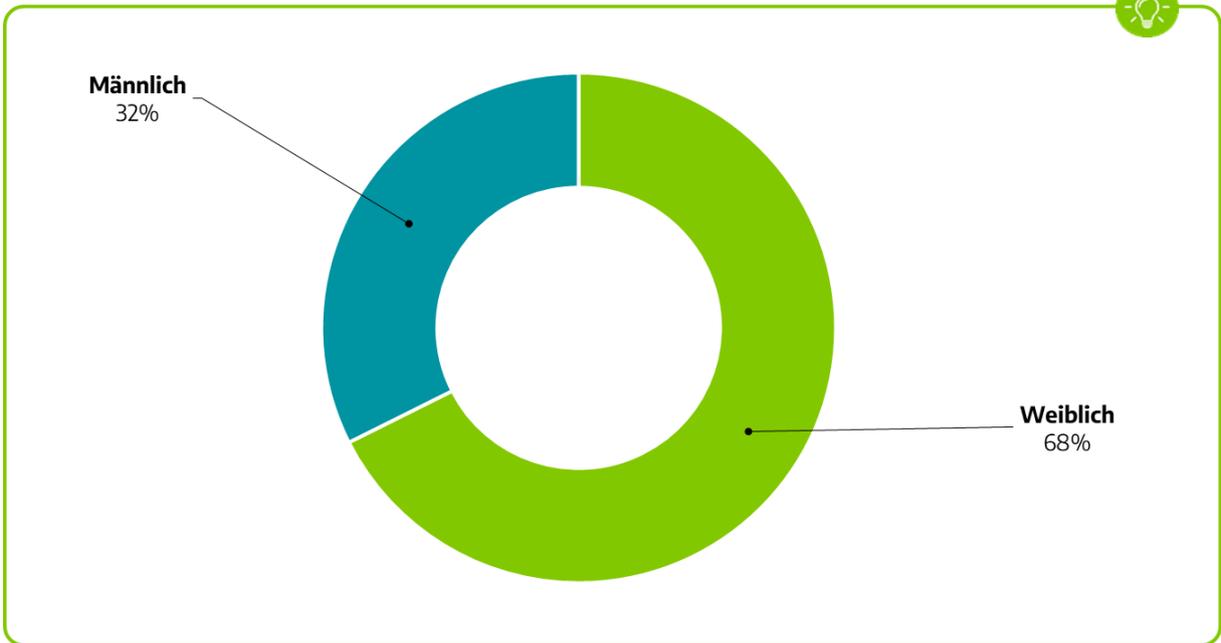


Abb. 44: Geschlecht der Ratsuchenden (n= 257)

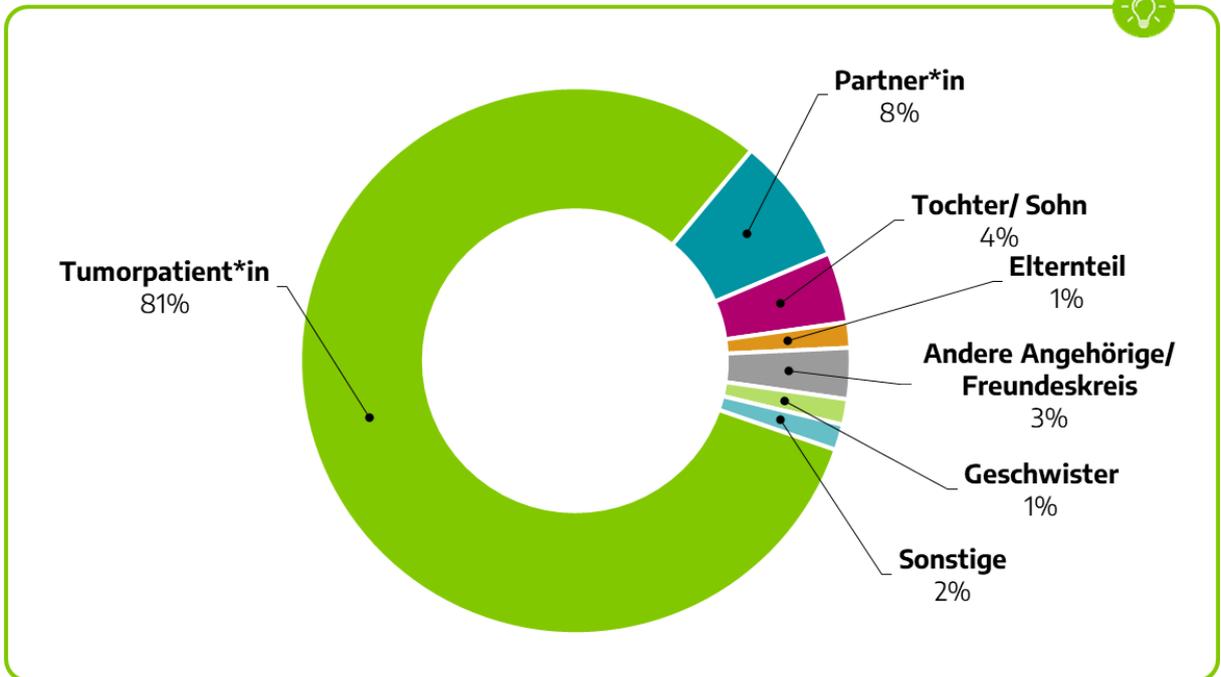


Abb. 45: Ratsuchende sind .... (n= 257)

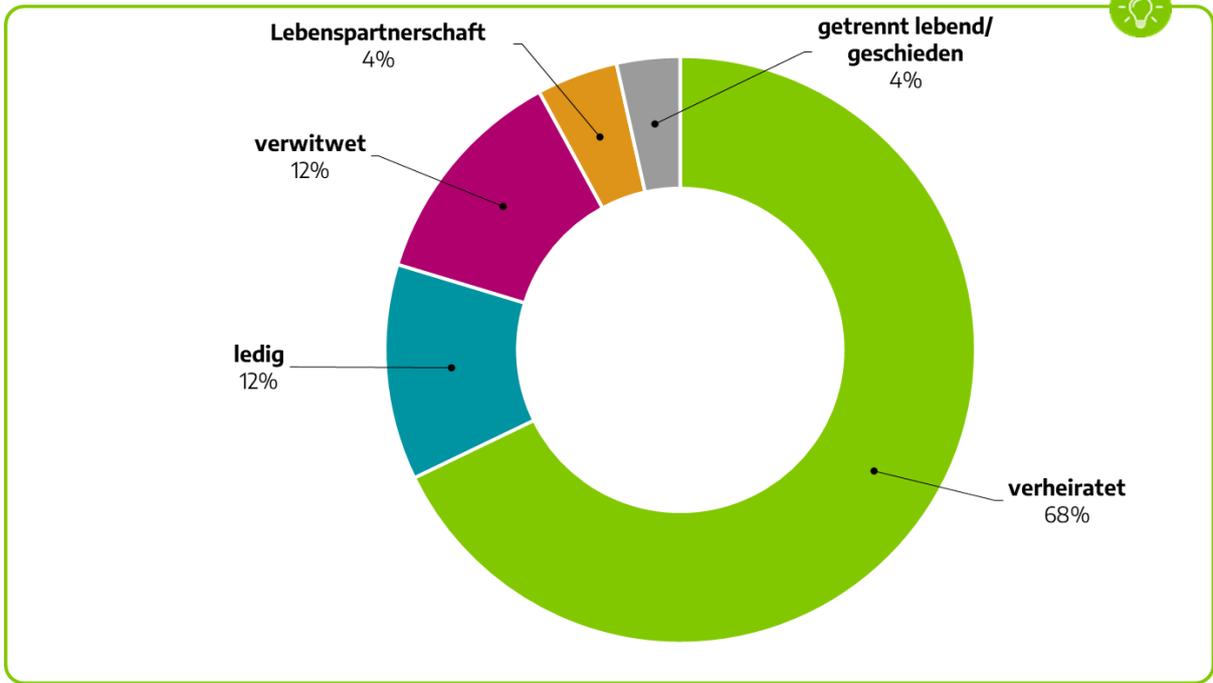


Abb. 46: Familienstand (n= 195)

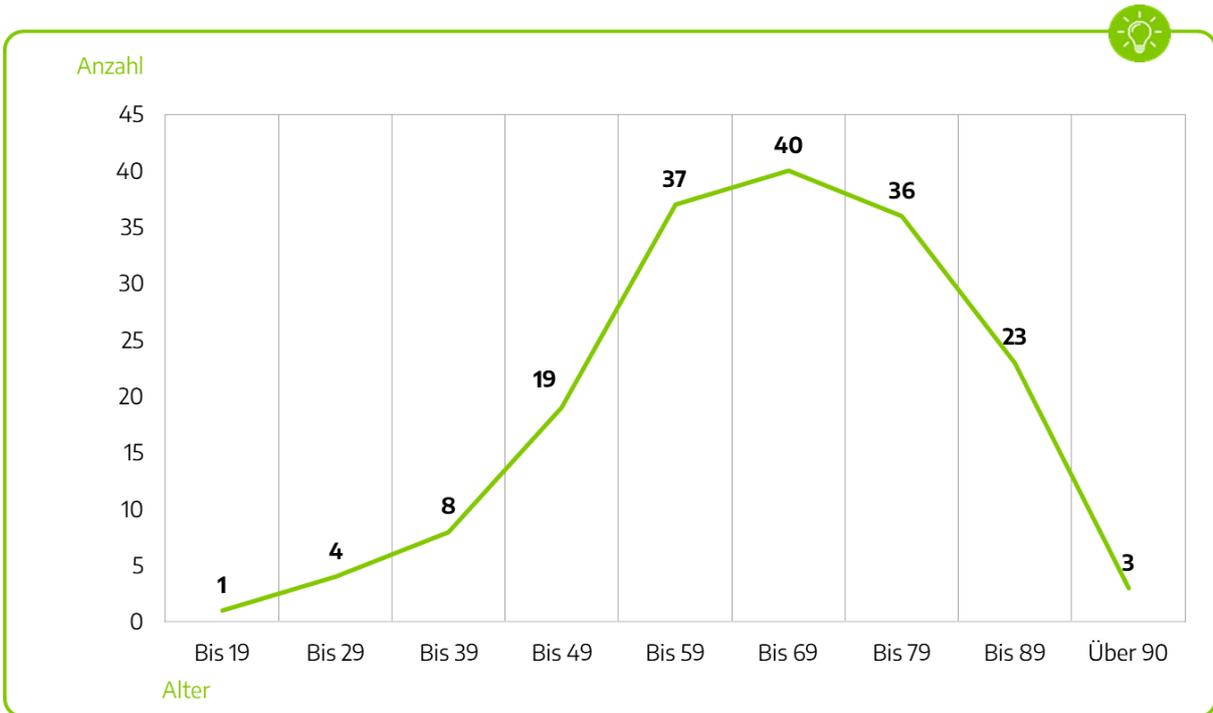


Abb. 47: Altersverteilung (n= 171)

### Erkrankungsmerkmale

Die im Berichtszeitraum beratenen Personen bzw. deren Angehörige waren an über 30 unterschiedlichen Primärtumortypen erkrankt. Unter den dokumentierten Erkrankungen stehen Krebserkrankungen des Darms mit 30 Prozent weit an erster Stelle und Erkrankungen der Brust mit 25 Prozent an zweiter Stelle. Dieser Anteil kann auf die stationären Außensprechstunden im Marienhospital in Brühl und im Dreifaltigkeits-Krankenhaus in Wesseling zurückgeführt werden, in denen der

Schwerpunkt der Beratung auf gastroenterologischen oder gynäkologischen Erkrankungen liegt.

An dritter Stelle stehen gynäkologische Tumore (11 Prozent). Bei 8 Prozent der Ratsuchenden wurden Tumore der Bauchspeicheldrüse und bei 5 Prozent Tumore der Atmungsorgane dokumentiert. Tumore der Speiseröhre und des Magens wurden von 4 Prozent genannt (Abb.



48). Alle Angaben zur Erkrankung werden im Erstkontakt mit den Ratsuchenden erfasst.

Nachsorge auf und 4 Prozent befanden sich noch in der Diagnosestellung (Abb. 49).

80 Prozent der Erkrankten befanden sich zu dem Zeitpunkt des Erstkontaktes in onkologischer Behandlung. 7 Prozent der Erkrankten wurden palliativ behandelt, 4 Prozent suchten die Beratungsstelle während ihrer

Bei 62 Prozent der Erkrankten war der diagnostizierte Tumor ein Ersttumor, 25 Prozent kamen auf Grund einer metastasierten Tumorerkrankung in die Beratungsstelle, 5 Prozent auf Grund eines Rezidivs und 3 Prozent auf Grund eines Zweittumors (Abb. 50).

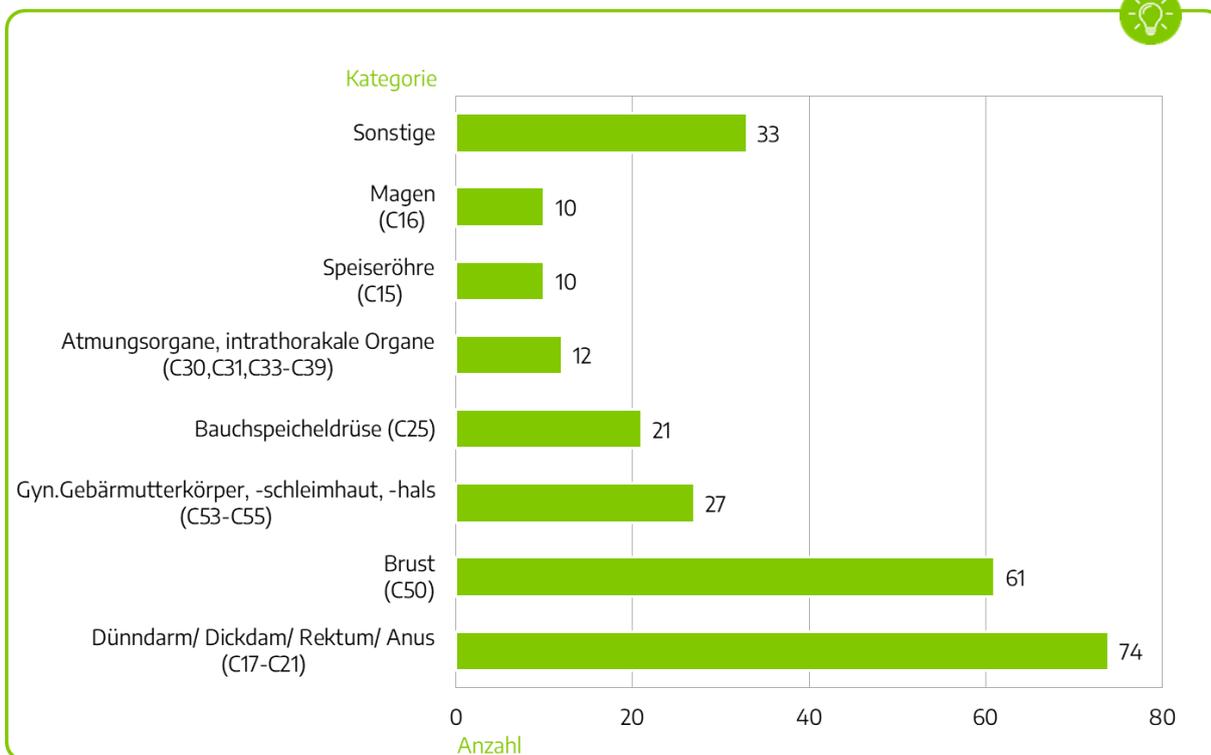


Abb. 48: Tumorlokalisation (n= 248)

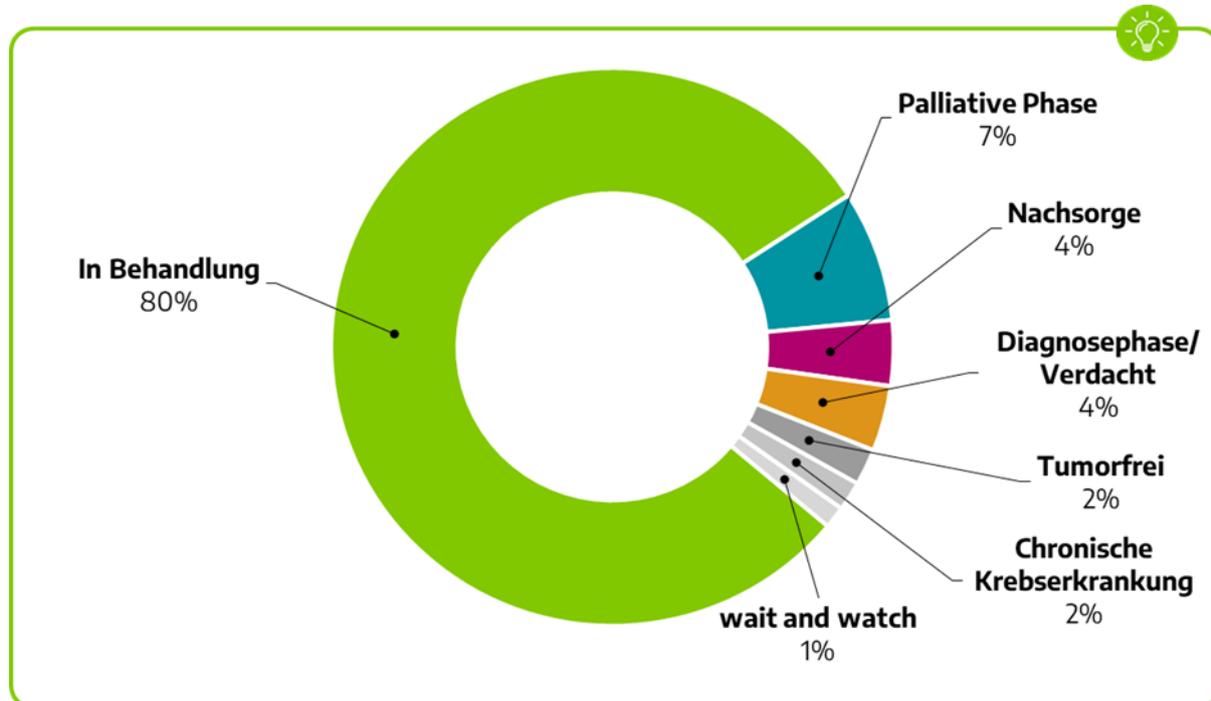


Abb. 49: Zeit zwischen Diagnose und Erstkontakt (n= 237)

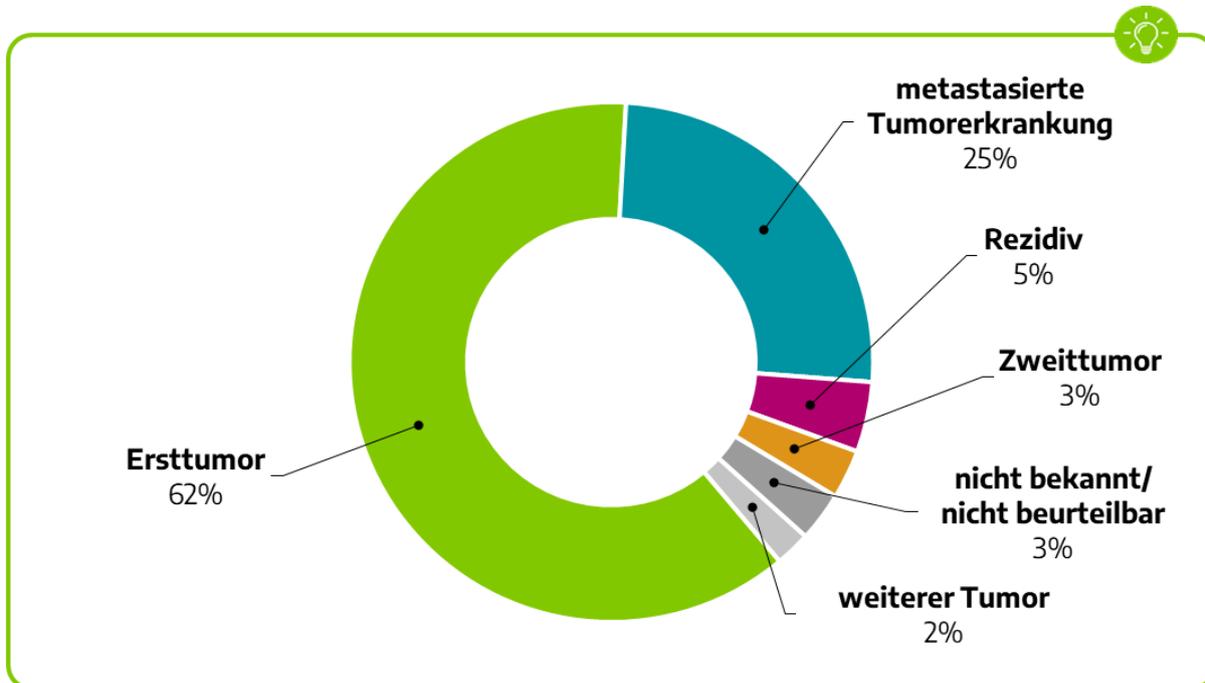


Abb. 50: Diagnose bei Erstkontakt (n= 229)

### Ausgangsbelastung

Die psychosoziale Ausgangsbelastung wird regelhaft im Erstgespräch über einen psycho-onkologischen Screening-Bogen erhoben (Distress-Thermometer; Selbsteinschätzung). Die ratsuchende Person kreuzt auf einer Skala von 0 (gar nicht) bis 10 (sehr stark) an, wie hoch die empfundene Belastung in der letzten Woche einschließlich des selbigen Tages gewesen ist. Ein Wert über 5 gilt hierbei als erhöhte Belastung.

Weiterhin gibt sie auf einer zugehörigen Liste mit 40 Stichworten aus 5 Bereichen an, welche Probleme sie derzeit vorrangig beschäftigen.

**Im Screening zeigt sich, dass 90 Prozent der Ratsuchenden eine Belastung von 5 oder mehr angeben. Davon sind 48 Prozent sogar hoch belastet (Werte 8-10) (Abb. 51).**

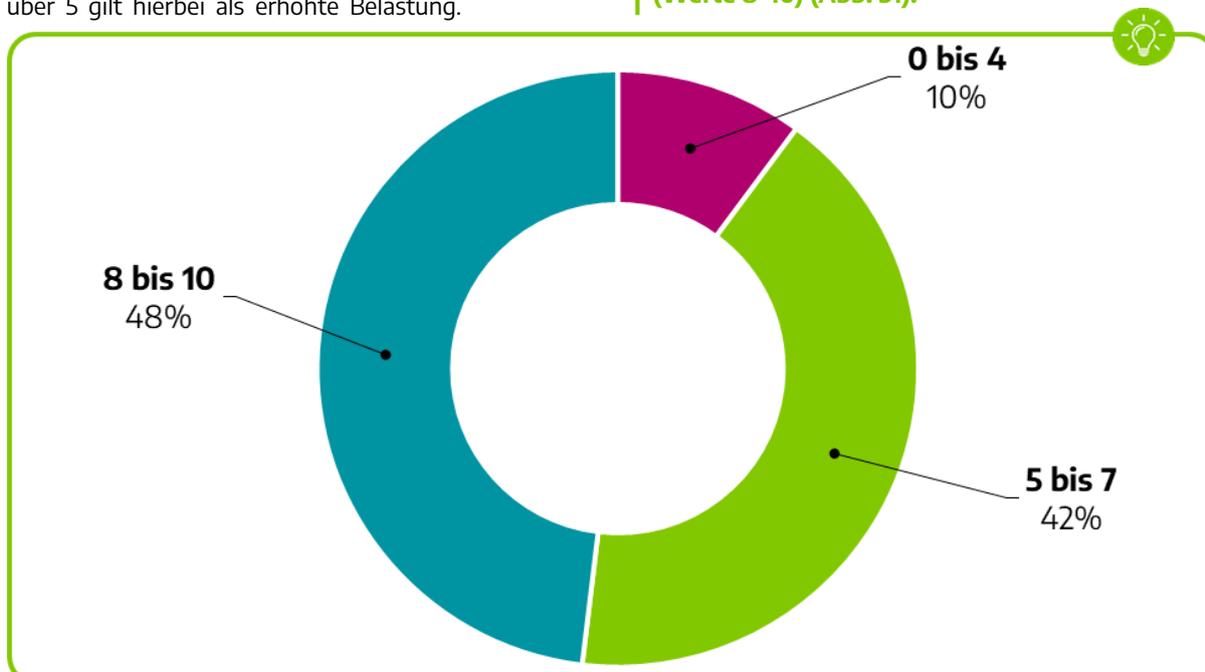


Abb. 51: Belastung gemäß Distress-Thermometer (Selbsteinschätzung – Skalenwerte von 0 bis 10); Schwellenwert 5; (n= 79)



### 7.3. GESPRÄCHSMERKMALE

**Die Beratungsgespräche fanden überwiegend (68 Prozent) im persönlichen Kontakt statt. 29 Prozent der Beratungsgespräche fanden als Telefonberatung statt. 3 Prozent der Beratungsgespräche wurden als schriftliche Beratung dokumentiert. Nur 2 Gespräche wurden als Videoberatung durchgeführt (Abb. 52).**

50 Prozent der Gespräche fanden in der Krebsberatungsstelle statt, 35 Prozent in einer stationären Außenprechstunde und 14 Prozent in der ambulanten Außenprechstunde (Abb. 54). Die meisten Gespräche dauerten 60 – 120 Minuten (Abb. 55). Für die Vor- und Nachbereitung der Beratungsgespräche, zu denen auch die Fahrten zu den 4 Hausbesuchen zählen, wurden im Durchschnitt 15- 30 Minuten benötigt (Abb. 56).

Mehrheitlich wurde die Beratung in Einzelgesprächen wahrgenommen (84 Prozent), 16 Prozent der Kontakte waren Zwei- und Mehrpersonengespräche (Abb. 53).

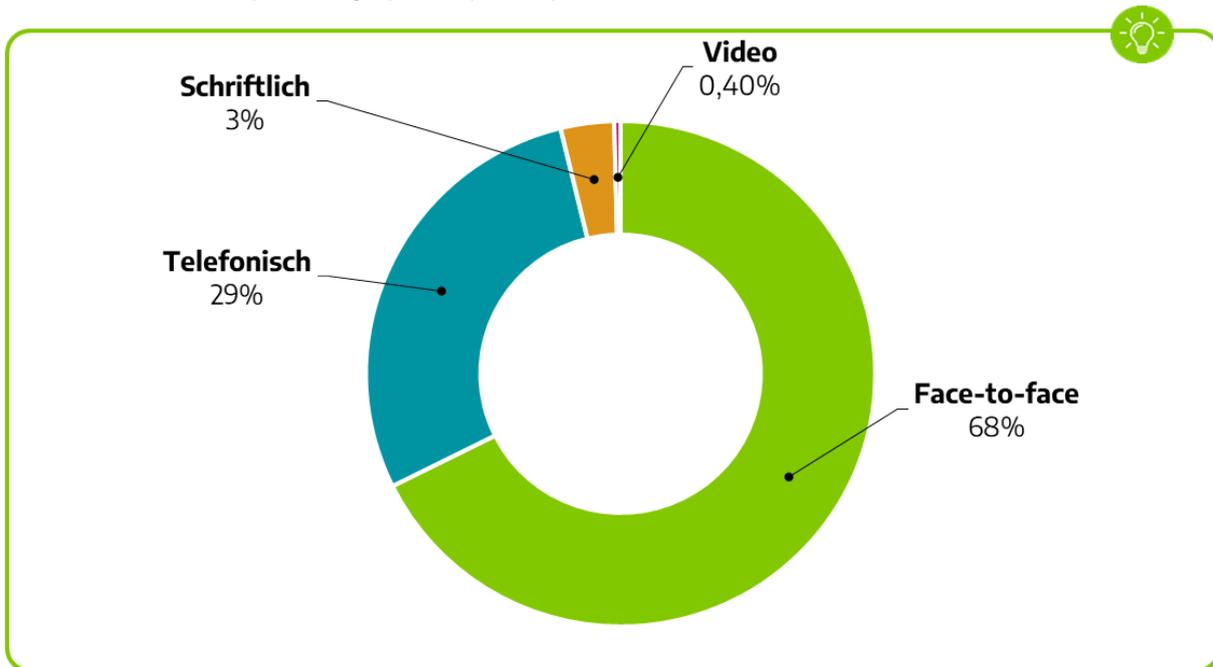


Abb. 52: Kontaktart (n= 501)

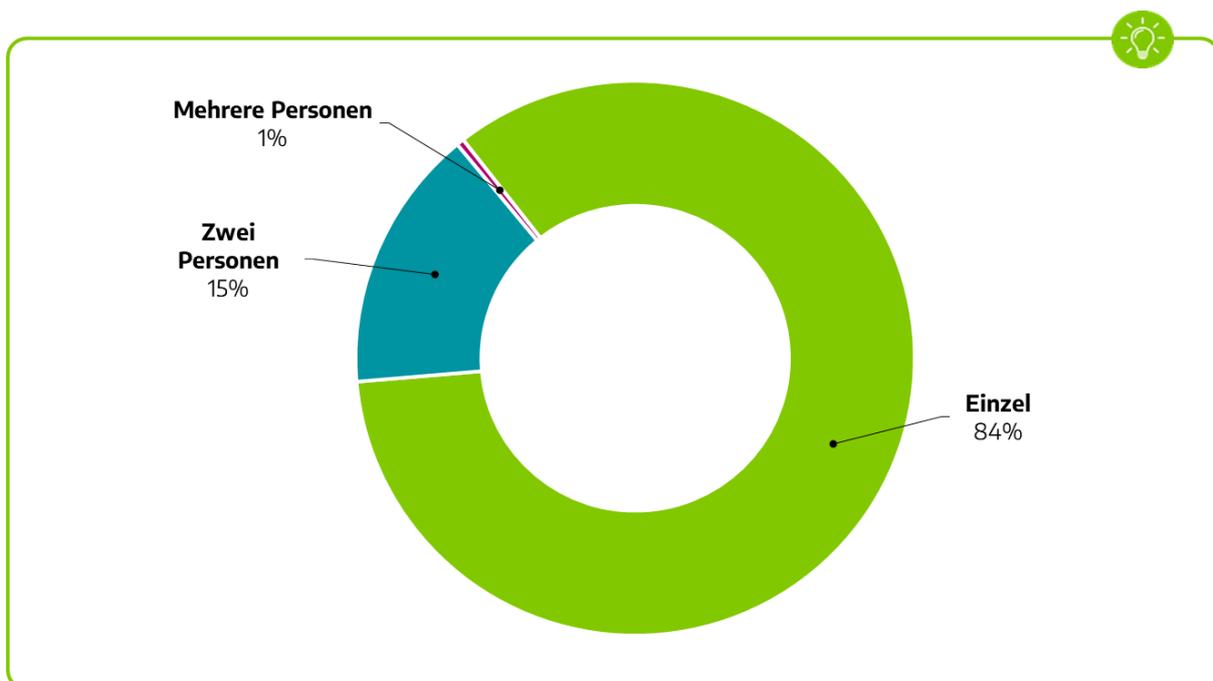


Abb. 53: Setting des Kontakts (n= 475)

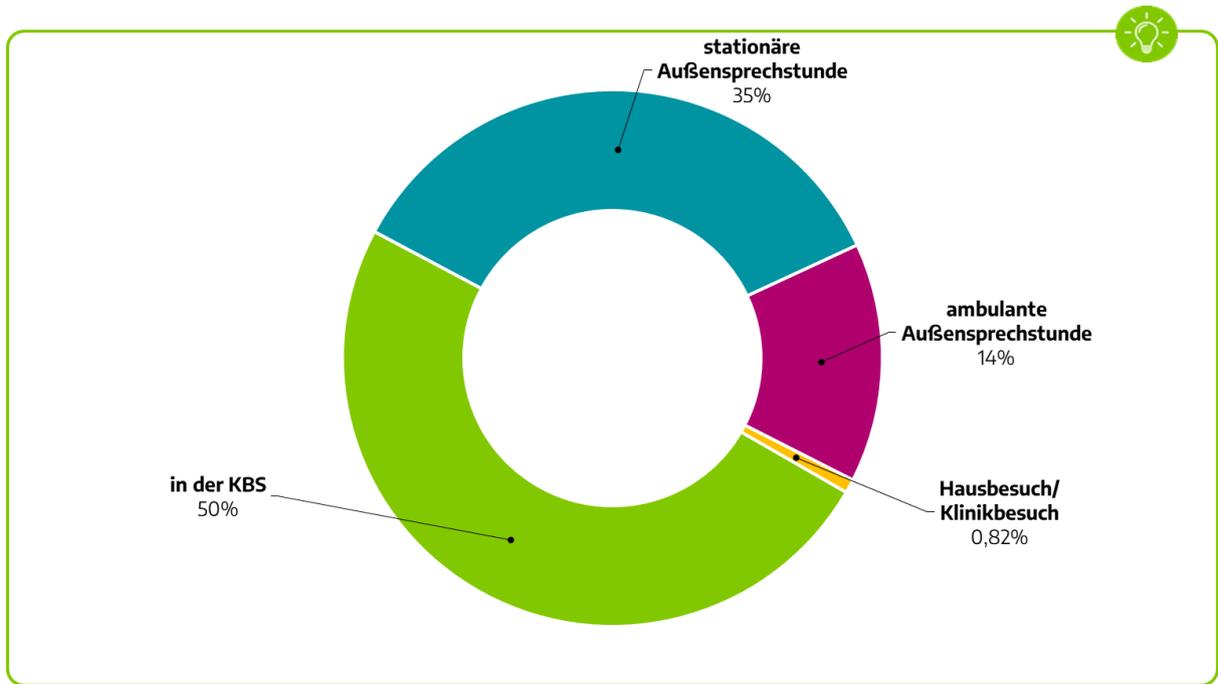


Abb. 54: Beratungsort (n= 485)

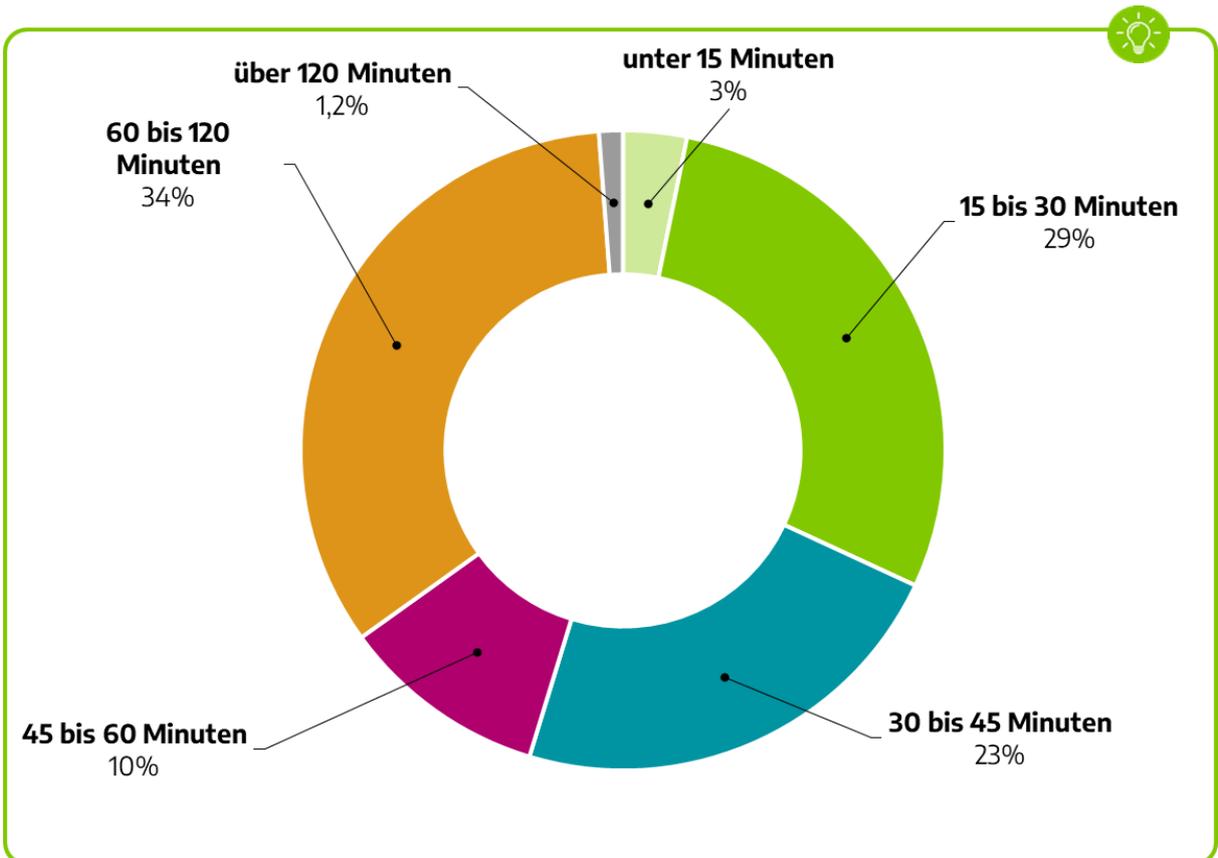


Abb. 55: Kontaktdauer in Minuten (n= 501)



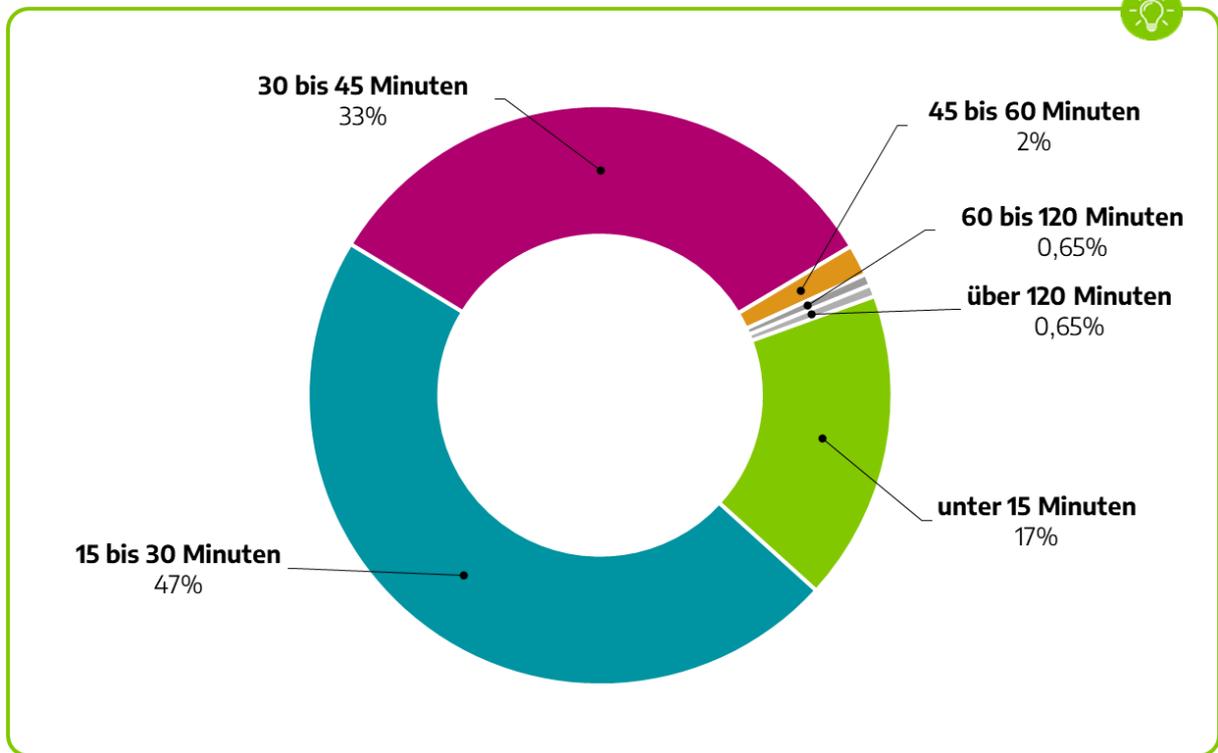


Abb. 56: Dauer der Vor- und Nachbereitungszeit in Minuten (n= 462)

## 7.4. BERATUNGSLEISTUNGEN

### Übersicht

Die in 501 Beratungskontakten erbrachten Leistungen der Krebsberatung Rhein-Erft bestanden zu 68 Prozent aus psychosozialer Beratung und zu 15 Prozent aus sozialrechtlicher Beratung.

Der Anteil an Informationsvermittlung betrug insgesamt 15 Prozent. Ein großer Teil des Informationsbedarfs wird zudem über die Servicekontakte abgedeckt

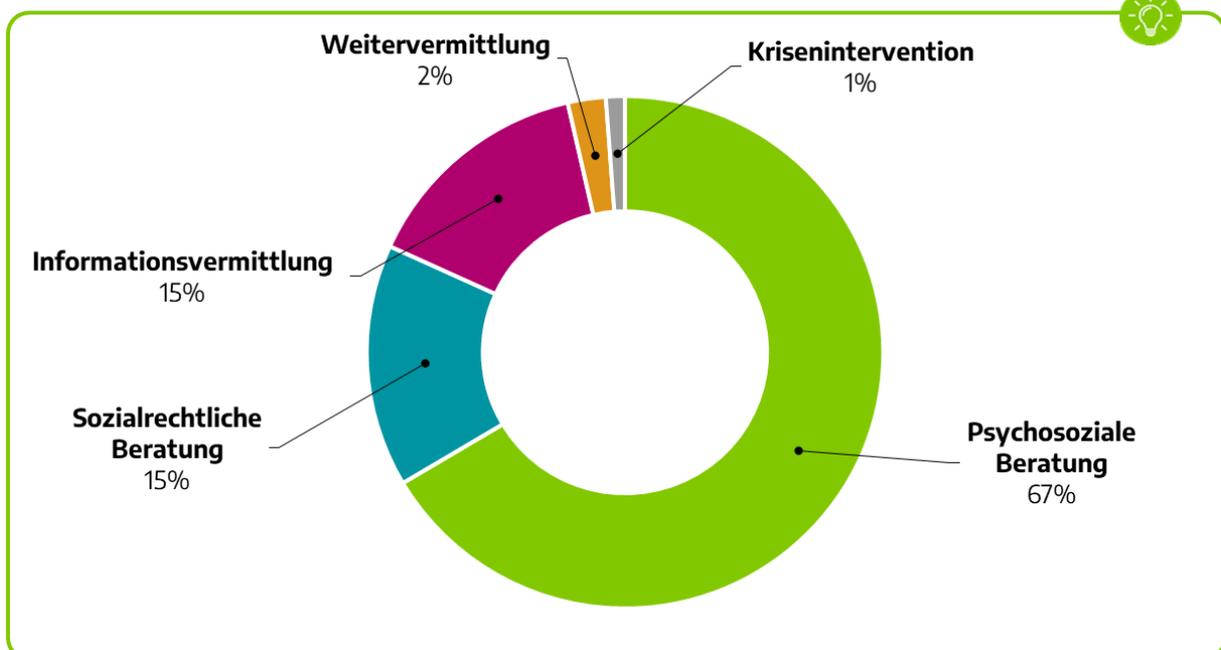


Abb. 57: Anteile Beratungsleistungen (n= 2.185; Mehrfachnennungen)

### Beratungsschwerpunkte

Im Durchschnitt wurden für jeden Kontakt etwa 4 Beratungsleistungen dokumentiert (2.185 Beratungsleistungen in 501 Kontakten).

### Psychosoziale Beratung

Die psychosoziale Beratung umfasst vier Schwerpunkte: soziale Schwerpunktsetzung, psychologische Schwerpunktsetzung, berufsgruppenübergreifende psychosoziale Beratung und psychosoziale Beratung in Bezug auf Kinder und Jugendliche.

In 34 Prozent aller Kontakte wurde mindestens eine Leistung einer psychosozialen Beratung mit sozialer Schwerpunktsetzung, in 32 Prozent mit psychologischer Schwerpunktsetzung und in 33 Prozent mindestens eine berufsgruppenübergreifende psychosoziale Leistung dokumentiert. In 1 Prozent der Gespräche wurde mindestens eine Leistung der psychosozialen Beratung in Bezug auf Kinder und Jugendliche erbracht (Abb. 58).

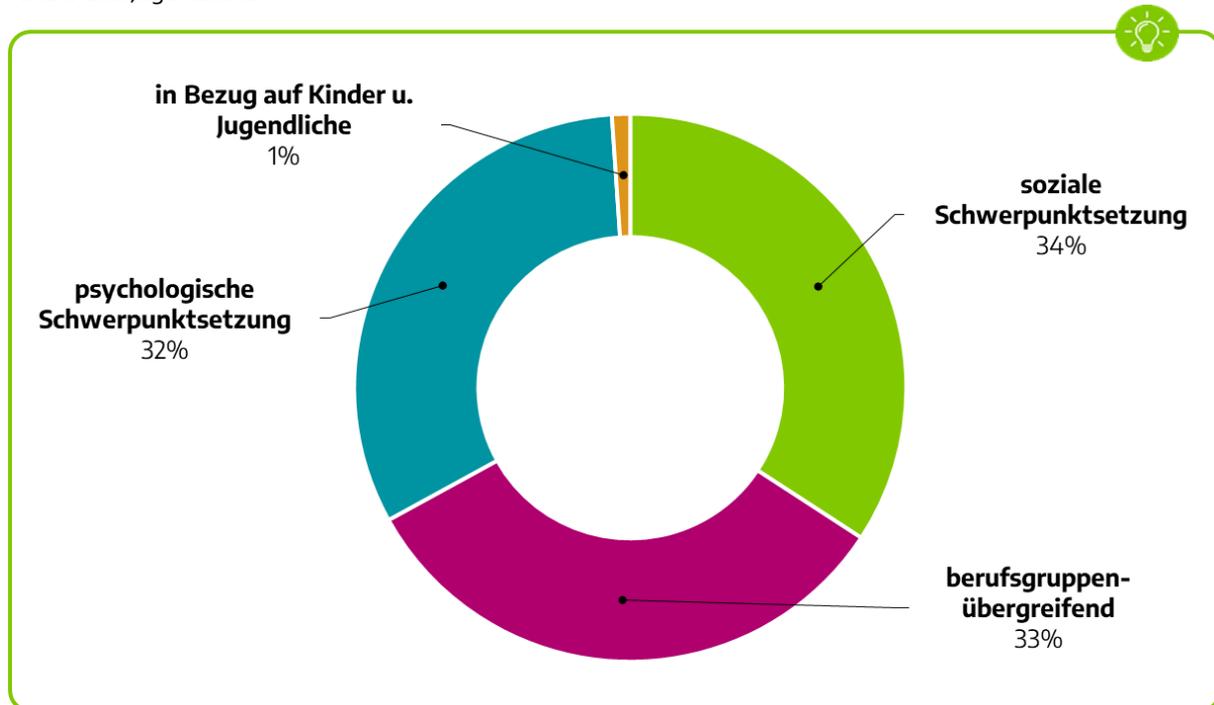


Abb. 58: Anteile der Leistungen der psychosozialen Beratung (n= 491)

Gegenstand der psychosozialen Beratung mit sozialer Schwerpunktsetzung war vor allem die diagnostische Einschätzung der psychosozialen Belastungen (144-mal) und die Unterstützung zur Orientierung im Gesundheits- und Sozialleistungssystem (144-mal).

Überforderung (79-mal) oder eine Intervention bei sozialer Notlage (56 Nennungen). Auch ein Assessment zum Versorgungsbedarf war Gegenstand der Beratung (40-mal). Seltener benötigten die Ratsuchenden Beratung in Bezug auf die berufliche Reintegration (17-mal) oder anderen Leistungen (14-mal) (Abb. 59).

Vielfach benötigten die Ratsuchenden Unterstützung in Bezug auf die Bewältigung alltäglicher Heraus- oder



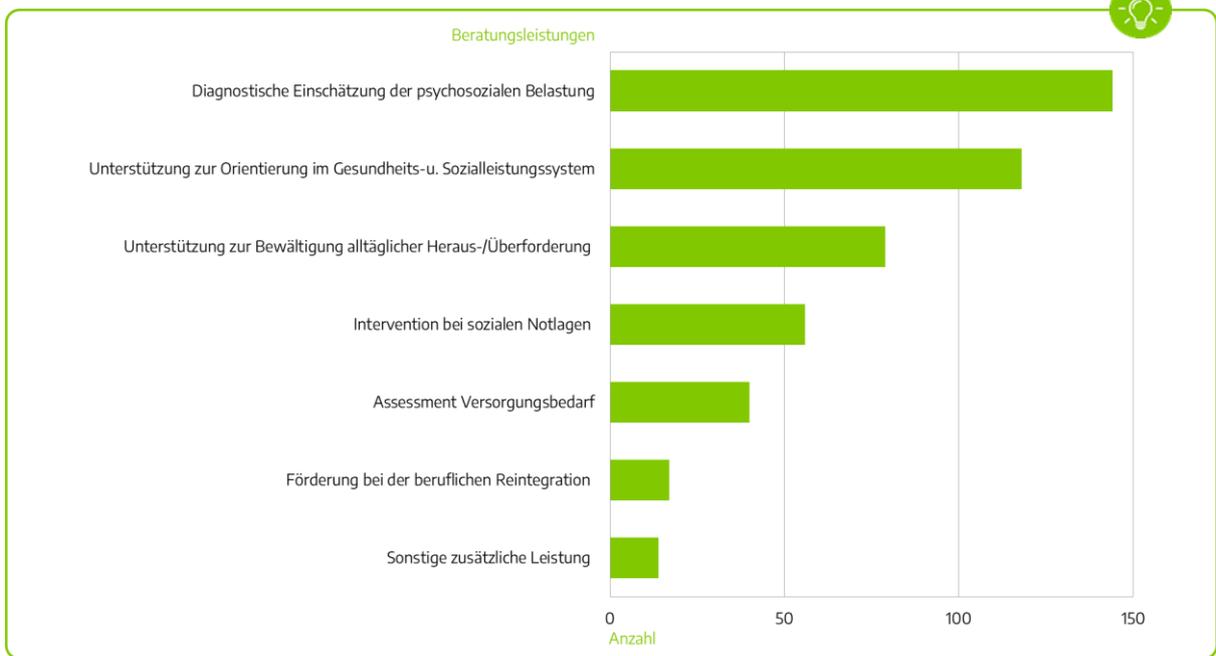


Abb. 59: Psychosoziale Beratung mit sozialer Schwerpunktsetzung (n= 468)

**Gegenstand der psychosozialen Beratung mit psychologischer Schwerpunktsetzung war vor allem die Diagnostische Einschätzung der psychischen Belastung (219-mal).**

Vielfach benötigten die Ratsuchenden eine supportive psychologische Intervention (94-mal), Beratung in psychischen Belastungs- und Konfliktsituationen (89-mal) oder symptomsspezifische psychologische Intervention (82 Nennungen). Auch in Bezug auf die Neuorientierung benötigten die Ratsuchenden Unterstützung (24-mal) (Abb. 60).

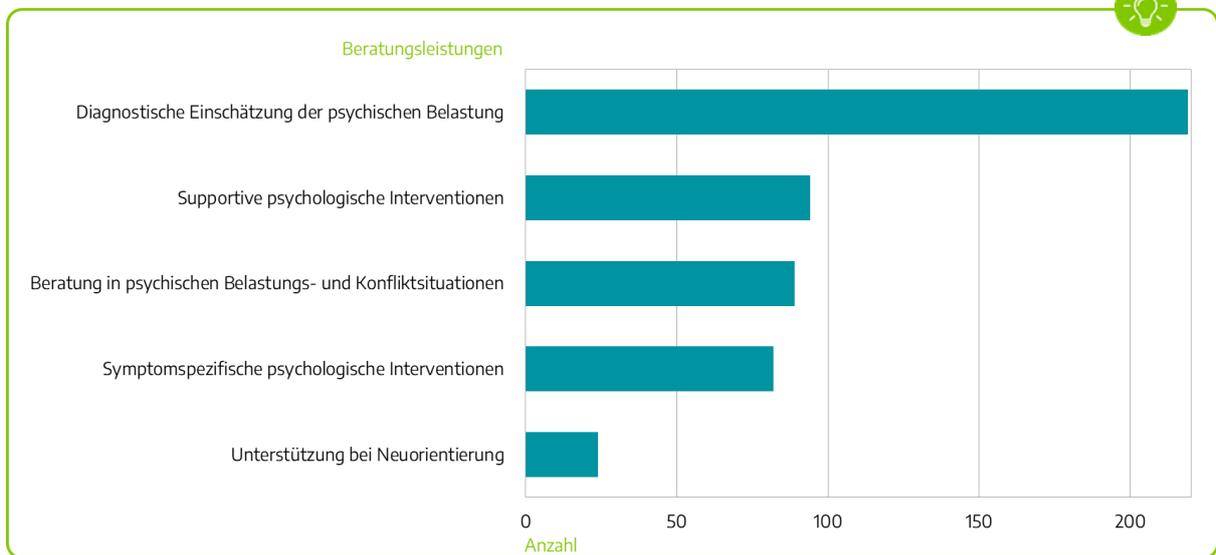


Abb. 60: Psychosoziale Beratung mit psychologischer Schwerpunktsetzung (n= 508)

**Gegenstand der berufsgruppenübergreifenden psychosozialen Beratung war vor allem die orientierende Beratung (147-mal) und die Beratung zur emotionalen Entlastung (115-mal).**

**1 Prozent der Leistungen der psychosozialen Beratung sind der psychosozialen Beratung in Bezug auf Kinder und Jugendliche zuzuordnen. Dazu gehörte vor allem die Beratung der Eltern (6-mal) (Abb. 62).**

Seltener wurde Psychoedukation (58-mal), Trauerbegleitung (24-mal), Begleitung in der palliativen Situation oder die Beratung zur Konfliktbearbeitung dokumentiert (Abb. 61).

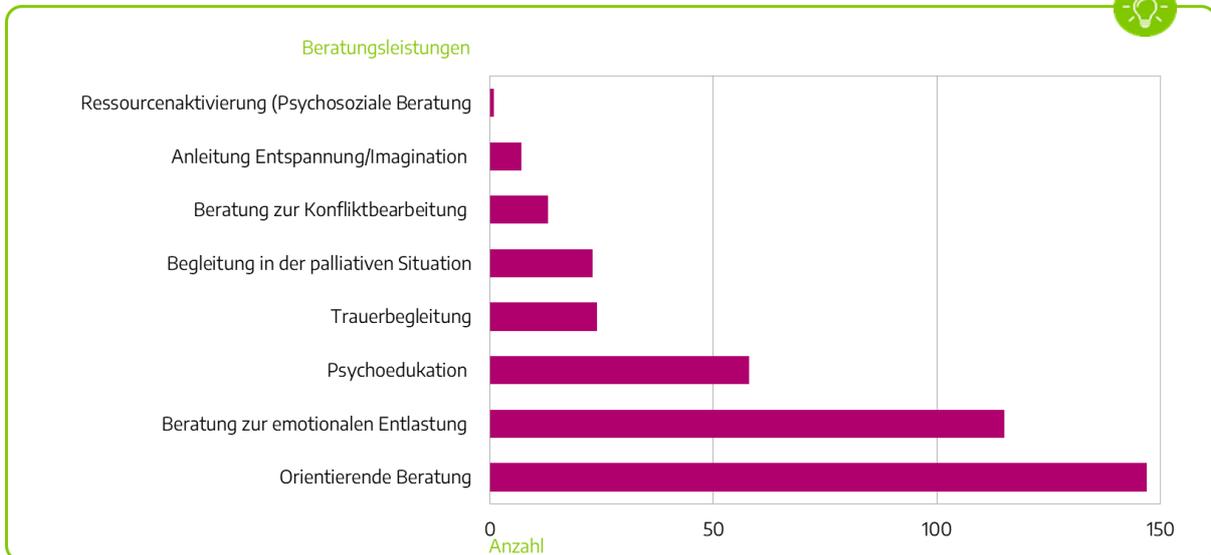


Abb. 61: Psychosoziale Beratung der berufsgruppenübergreifenden Schwerpunktsetzung (n= 388)

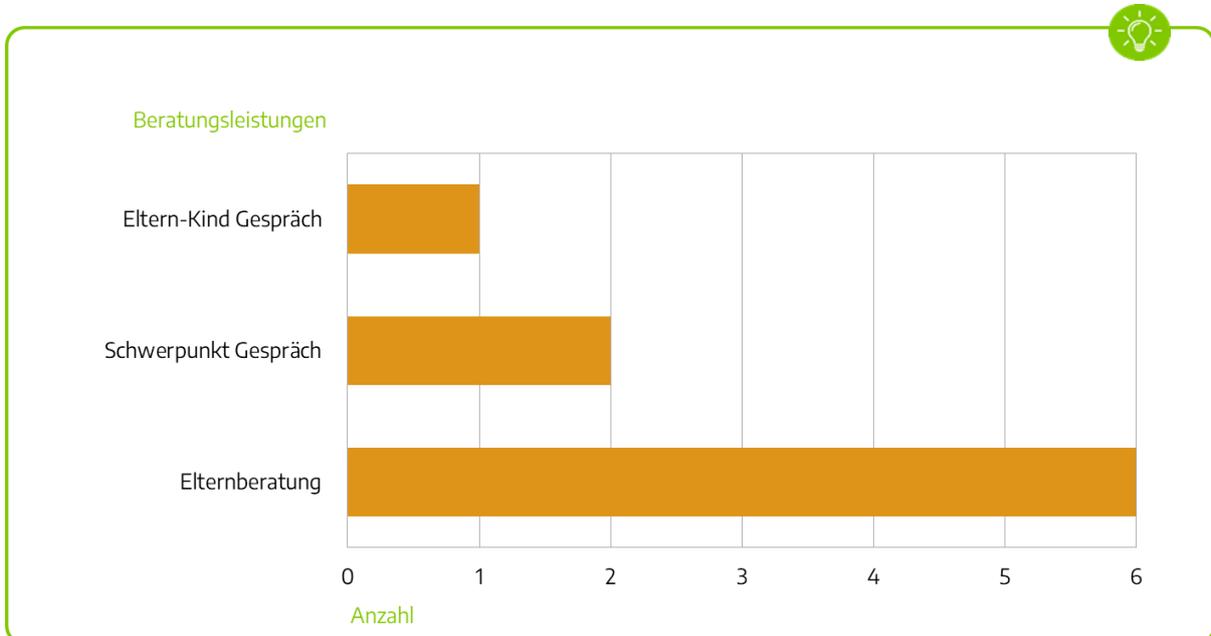


Abb. 62: Psychosoziale Beratung in Bezug auf Kinder und Jugendliche (n= 8)



## Sozialrechtliche Beratung

**Die sozialrechtliche Beratung wurde bei 16 Prozent der Kontakte dokumentiert (vgl. Abb. 57). Die Ratsuchenden äußerten nicht in jedem Kontakt ein Anliegen. Am häufigsten wurden die Klientinnen und Klienten 2021 zur Schwerbehinderung (87-mal) beraten und bei der Stellung von Anträgen, wie bspw. Härtefonds, Schwerbehinderung, Reha. unterstützt (72-mal)**

Zu sonstigen Themen wurden die Ratsuchenden 63-mal zu wirtschaftlichen Interventionen wie Entgeltfortzahlung, Lohnersatzleistungen und Grundsicherungen wurden sie 58-mal beraten. 37-mal benötigen die Ratsuchenden Beratung zur medizinischen Rehabilitation und 25-mal in Bezug auf ambulante Nachsorge. Weitere Leistungen wie Vorsorgeregulungen, zur Teilhabe am Arbeitsleben oder der sozialen Teilhabe waren dagegen seltener Gegenstand der Beratung (Abb. 63).

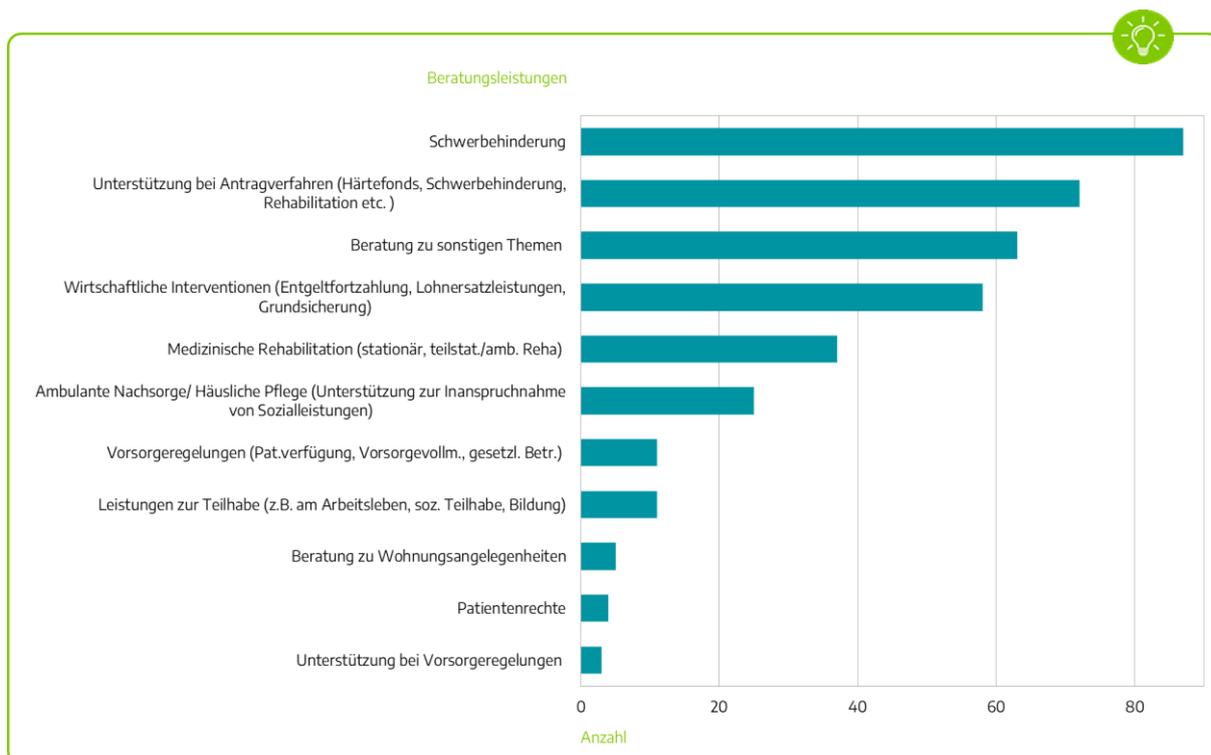


Abb. 63: Sozialrechtliche Beratung (n= 376)

## Weitere Beratungsleistungen

Neben den Leistungen, die der psychosozialen oder sozialrechtlichen Beratung zugeordnet werden, vermittelten die Beratungsfachkräfte in 15 Prozent der Beratungsgespräche Informationen zu verschiedenen Sachverhalten, wie beispielsweise dem Angebot der Krebs-

beratungsstelle (190-mal), Angeboten anderer Leistungserbringer (72-mal), der Selbsthilfe (46-mal) oder regionalen Versorgungsstrukturen (24-mal). 23-mal wurden medizinische Basisinformationen vermittelt. Die Weitervermittlung machte 2 Prozent der Leistungen aus, die Krisenintervention 1 Prozent (Abb. 58).

## Beratungsthemen

**In den 501 Beratungsgesprächen wurden neben den 2185 Beratungsleistungen rund 1675 Themen besprochen. Im Durchschnitt sprachen die Ratsuchenden je Beratungsgespräch 3 Themen an. Am häufigsten wurden dabei Überforderung/ Unsicherheit (200-mal), Ängste (174-Mal) und Gereiztheit (158-mal) genannt.**

Auch körperliche Beschwerden, wie Fatigue, Schmerzen, Schlafschwierigkeiten oder Neuropathie (141-mal), Familie und Kinder (130-mal), depressive Stimmung (122-mal) und Partnerschaft (117-mal) waren vielfach Bestandteil der Gespräche.

Themen wie Trauer (85-mal), soziales Umfeld (79-mal), berufliche Situation (66-mal) und Selbstwert (64-mal)

wurden ebenfalls zahlreich von den Ratsuchenden angesprochen. Unsicherheit über die medizinische Behandlung (56-mal), Gesundheitsförderung (53-mal), Wut/ Aggression (51-mal), Sterben und Tod (49-mal)

und subjektive Krankheitstheorien (37-mal) wurden seltener thematisiert. Weitere Themen kamen jeweils in weniger als 30 Gesprächen vor (Abb. 64).

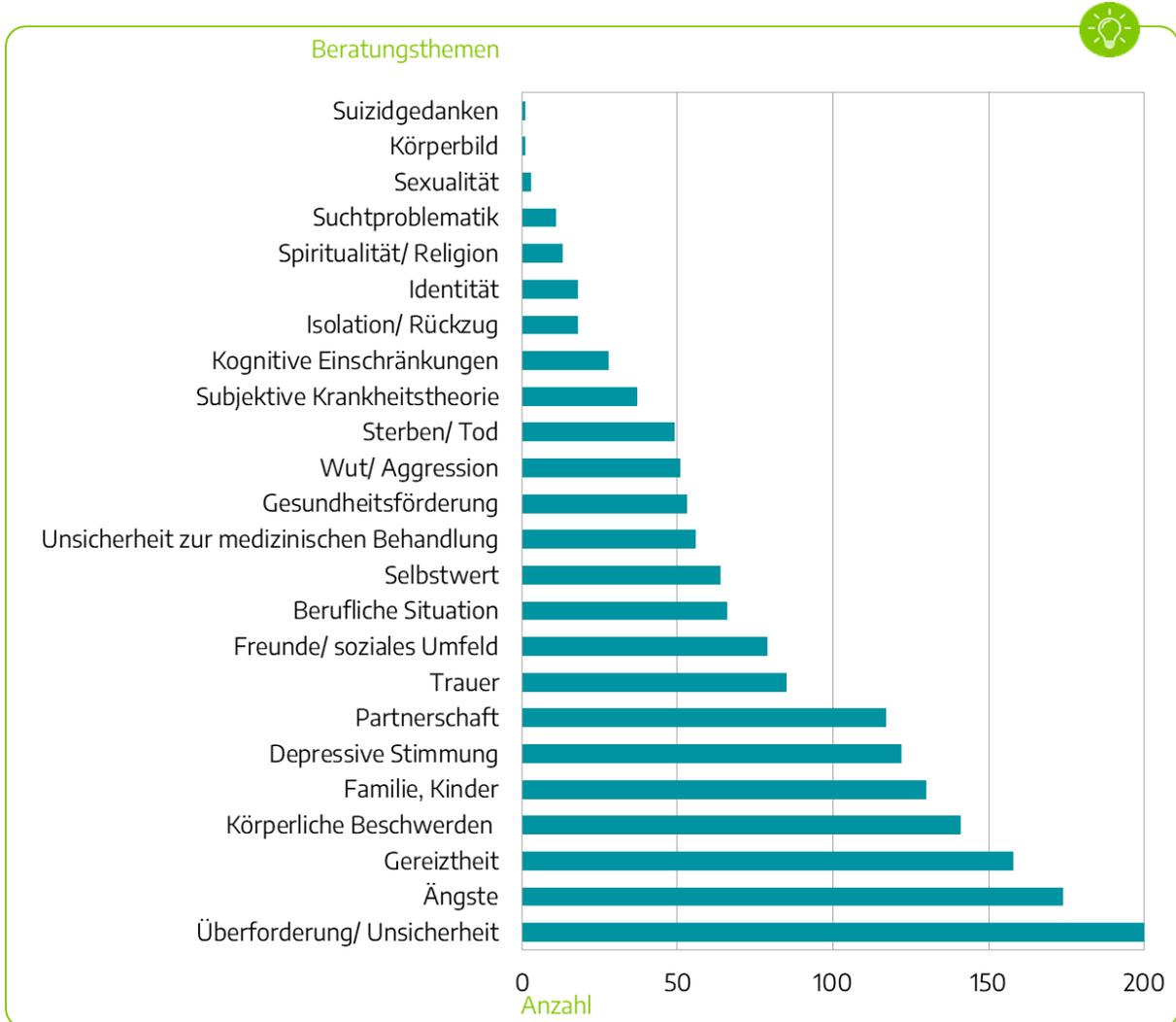


Abb. 64: Themen der Beratungsgespräche (n= 1674)



8.

ZUFRIEDENHEIT  
DER RATSUCHENDEN

## 8. ZUFRIEDENHEIT DER RATSUCHENDEN

Für die Erhebung der Zufriedenheit in den Krebsberatungsstellen Düsseldorf und Rhein-Erft wurde ein, im „Qualitätsverbund Krebsberatung NRW“ entwickelter Zufriedenheitsfragebogen genutzt. Der Bogen besteht aus 10 Fragen. Im ersten Teil (Fragen 1-3) geben die Ratsuchenden Informationen zu dem Gesprächssetting, in Frage 4 soll eine persönliche Einschätzung zu den Rahmenbedingungen (Erreichbarkeit, Terminierung etc.) gegeben werden, eine Rückmeldung zu dem Ambiente, den Mitarbeiterinnen und dem Gespräch kann in Frage 5 vorgenommen werden. Die Beantwortung der Fragen 4 und 5 erfolgt mittels Smileys als vierstufiges Antwortformat. Unterhalb der Smileys ist die dazugehörige Skalenbezeichnung von „sehr zufrieden“, „eher zufrieden“, „eher unzufrieden“ bis hin zu „sehr unzufrieden“ erläu-

tert. In Frage 6 kann eine Rückmeldung gegeben werden, ob die Beratung für die Ratsuchenden entlastend/befreiend oder befriedigend war. In Frage 7 und 8 wird erfragt, ob die Beratungsstelle anderen empfohlen wird oder bei Bedarf erneut aufgesucht wird. Im letzten Teil des Fragebogens (Frage 9 und 10) kann in zwei offenen Fragen hervorgehoben werden, was besonders gefallen oder gefehlt hat.

Alle Ratsuchenden, die auf dem Einverständnisbogen ihre Einwilligung zur Kontaktaufnahme zur Zufriedenheitsbefragung gegeben haben, wurden im Erhebungszeitraum per E-Mail kontaktiert. Dabei erhielten die Ratsuchenden einen Link zum Zufriedenheitsfragebogen, der in einem online Umfragetool hinterlegt ist und eine anonyme Rückmeldung gewährleistet.

### 8.1. KREBSBERATUNG DÜSSELDORF

In zwei repräsentativen Zeiträumen von jeweils 4 Wochen, wurde im Mai/ Juni und Oktober / November 2021 eine E-Mail zur Zufriedenheitsbefragung an die Ratsuchenden verschickt.

Von 22 Ratsuchenden gingen Rückmeldungen zur Zufriedenheit ein. Zu 68 Prozent kamen die Rückmeldungen von Personen, die selbst an Krebs erkrankt sind und zu 32 Prozent von An- und Zugehörigen. 32 Prozent hatten zum Zeitpunkt des Ausfüllens einen Gesprächstermin in der Krebsberatungsstelle, 32 Prozent 2 bis 3 Termine, 23 Prozent 4 bis 5 Termine und 14 Prozent sogar mehr als 5 Beratungstermine.

**73 Prozent der Ratsuchenden schätzten ihr letztes Gespräch als „voll und ganz“ entlastend, 14 Prozent als „überwiegend“ und 9 Prozent als „teilweise“ entlastend ein. 1 Person war nicht mit der Beratung zufrieden, da ihr Anliegen nicht erfüllt werden konnte (Abb. 65).**

94 Prozent waren „sehr“ bis „eher zufrieden“ mit den Rahmenbedingungen der Beratungsstelle (Abb. 66). Von 96 Prozent der Befragten wurde die Kompetenz und Empathie der Beratungsfachkräfte, das Gespräch oder die erhaltenen Informationen gelobt. Einige hoben insbesondere die Kompetenz und Empathie der Beratungsfachkräfte in Frage 9 erneut hervor.

Im Freitext geäußerte Kritikpunkte/ Verbesserungsvorschläge wurden im Team diskutiert und gegebenenfalls entsprechende Maßnahmen eingeleitet.



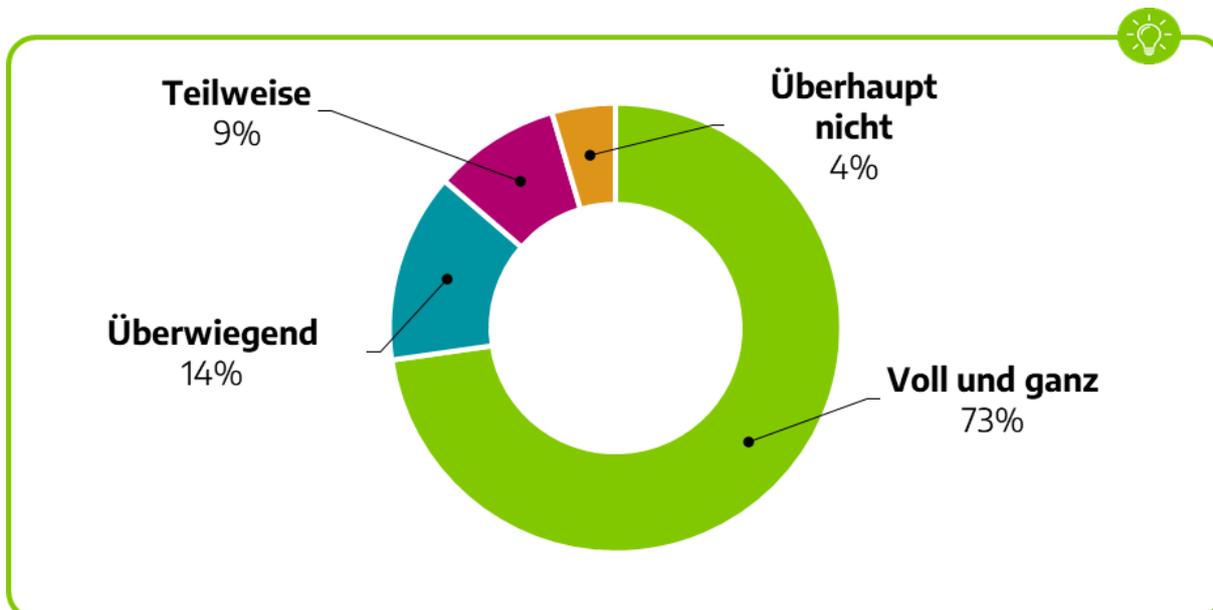


Abb. 65: Rückmeldungen Fragen 6 der Zufriedenheitsbefragung der Ratsuchenden der Krebsberatung Düsseldorf „Bitte beurteilen Sie die Beratung abschließend. Die Beratung war für mich entlastend/ befreiend/ befriedigend?“ (n= 22)

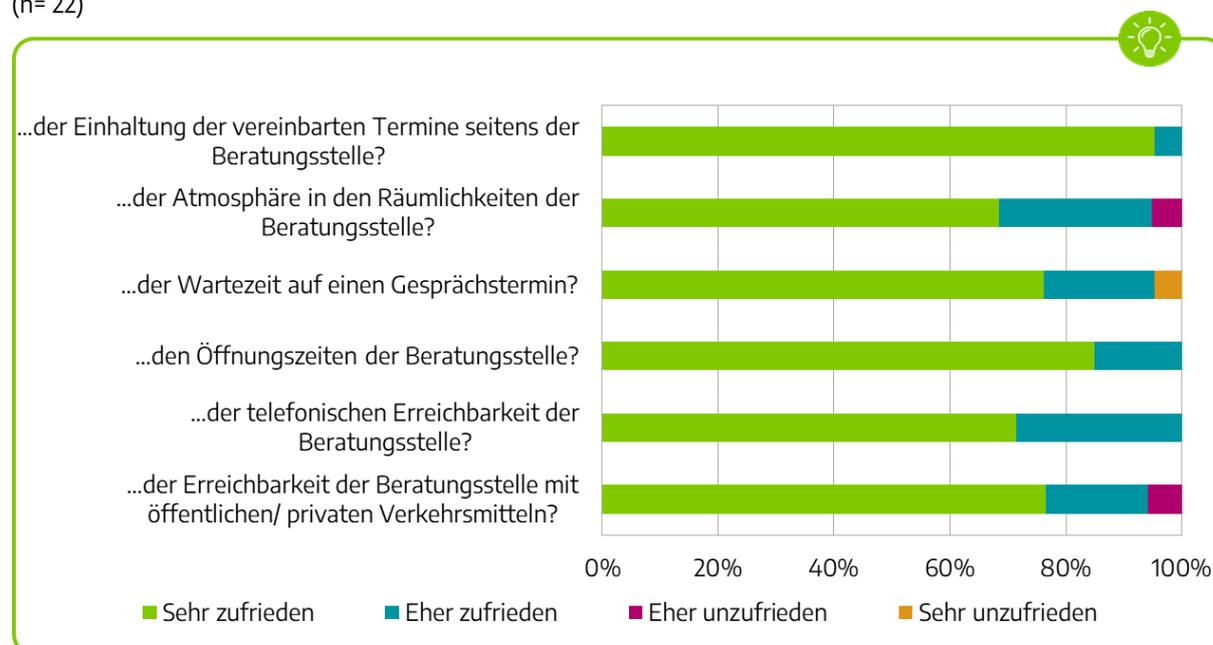


Abb. 66: Rückmeldungen Fragen 5 der Zufriedenheitsbefragung der Ratsuchenden der Krebsberatung Düsseldorf „Wie zufrieden sind Sie mit...?“ (n= 22)

## 8.2. KREBSBERATUNG RHEIN-ERFT

In der Krebsberatungsstelle Rhein-Erft wurde die Zufriedenheit der Ratsuchenden zunächst in einem repräsentativen Zeitraum von 4 Wochen zwischen Oktober und November, erhoben.

Von 7 Ratsuchenden gingen Rückmeldungen ein. Zu 86 Prozent kamen die Rückmeldungen von Personen, die selbst an Krebs erkrankt sind und zu 14 Prozent von An- und Zugehörigen. 43 Prozent hatten zum Zeitpunkt des Ausfüllens einen Gesprächstermin in der Krebsberatungsstelle, 57 Prozent 2 bis 3 Termine.

**100 Prozent der Ratsuchenden schätzten ihr letztes Gespräch als „voll und ganz“ entlastend ein. 100 Prozent waren sehr bis eher zufrieden mit den Rahmenbedingungen der Beratungsstelle (Abb. 67). Von allen wurde die Kompetenz und Empathie der Beratungsfachkräfte, das Gespräch oder die erhaltenen Informationen gelobt.**

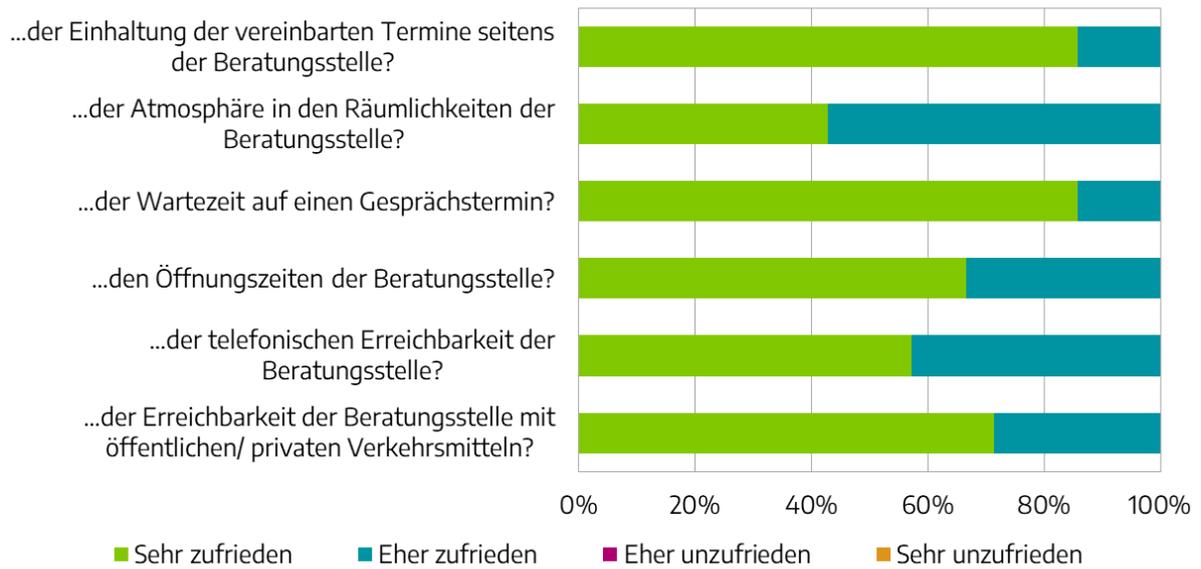


Abb. 67: Rückmeldungen Fragen 5 der Zufriedenheitsbefragung der Ratsuchenden der Krebsberatung Rhein-Erft „Wie zufrieden sind Sie mit...“ (n= 7)



9.

Fazit

## 9. Fazit

### Krebsberatungsstelle Düsseldorf

In den letzten Jahren nahm die Inanspruchnahme des Beratungsangebotes kontinuierlich zu. Diese Entwicklung wurde auch im Berichtsjahr erfasst. Einschränkungen durch die Corona Pandemie und den Lock-Down führten zu Beginn des Jahres für kurze Zeit zu einer niedrigeren Inanspruchnahme des Beratungsangebotes, die im Jahresverlauf jedoch wieder anstieg. Neben der persönlichen Beratung nahmen Ratsuchende auch vermehrt die Video- und Telefonberatung in Anspruch. Mit der Erweiterung um die Videoberatung ermöglicht die Beratungsstelle den Ratsuchenden ein bedarfsgerechtes Angebot.

Trotz der Einschränkungen der Corona Pandemie konnte die Krebsberatungsstelle Düsseldorf eine ambulante Außensprechstunde im Rheinkreis Neuss aufbauen und etablieren.

Der Beratungsbedarf war auch in dem Berichtsjahr breit gefächert; Einsamkeit, Isolation und das Wegfallen von gewissen Hilfsangeboten als Konsequenz der pandemischen Situation, stellte für viele Betroffene neben der Krebserkrankung eine weitere Herausforderung dar.

### Krebsberatungsstelle Rhein-Erft

Die Krebsberatungsstelle Rhein-Erft wurde im Mai 2021 durch die Krebsgesellschaft NRW übernommen und während der Einschränkungen der Corona-Pandemie neu aufgebaut. 2021 war daher geprägt von dem Aufbau des Beratungsteams, der Beratungsstelle und der Außensprechstunden.

Die Region um die Beratungsstelle Rhein-Erft war im Juli 2021 aufgrund von starken Regenfällen von Hochwasser und Überflutungen betroffen. Neben den erkrankungsspezifischen Themen standen die Beratungsfachkräfte den Ratsuchenden daher auch bei Themen wie existenzieller Bedrohung und Traumatisierung durch die Flut beratend zur Seite.

Um den Ratsuchenden ein verlässliches Unterstützungsangebot zu ermöglichen soll die Krebsberatungsstelle Rhein-Erft in den nächsten Jahren weiter etabliert werden.





## 10 Leitsätze der Landeskrebsgesellschaften zur Krebsberatung

Die Landeskrebsgesellschaften der Deutschen Krebsgesellschaft sehen in der ambulanten psychoonkologischen Beratung die wesentliche Aufgabe ihrer zurzeit 72 Krebsberatungsstellen in Deutschland.

Als Teil der Deutschen Krebsgesellschaft sind die Beratungsstellen nah an den wissenschaftlichen Informationsquellen und auch gut vertraut mit dem Alltag der Krankenversorgung.

1. Die Beratung gibt Patientinnen und 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 jeder/s Einzelnen; sie ist vertraulich und unabhängig.
4. Die Beratung ist kostenlos, leicht und zuverlässig erreichbar.
5. Die Beratung wendet sich an Krebskranke und Angehörige, an Selbsthilfegruppen, professionelle Helfer\*innen 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 schriftlich. Ergänzend kommen Gruppenangebote, Vorträge und Informationsmaterialien hinzu.
8. Die Beratung umfasst die Aufklärung der Öffentlichkeit über Krebs, besonders zu Vorbeugung und Früherkennung.
9. Die Beratung ist eng mit allen anderen Einrichtungen des Gesundheits- und Sozialwesens sowie den Selbsthilfegruppen verknüpft.
10. Die Beratung arbeitet qualitätsgesichert und orientiert sich an den Leitlinien der psychoonkologischen Fachgesellschaften.

# Bildquellen und Abbildungsverzeichnis

## Bildquellen Fotos:

Titel: Sergii\_AdobeStock\_184948898.jpeg

Fotos 1 – 5: Dinah Oelschläger, Krebsgesellschaft NRW e.V.

Rückseite: chokniti/AdobeStock

## Abbildungsverzeichnis

- Abb. 1: Vernetzungspartner\*innen Krebsberatung Düsseldorf 2021 (n= 244)
- Abb. 2: Vernetzungstermine Krebsberatung Düsseldorf 2021 (n= 40)
- Abb. 3: Vernetzungspartner\*innen Krebsberatung Rhein-Erft 2021 (n= 213)
- Abb. 4: Vernetzungstermine 2021 Krebsberatung Rhein-Erft (n= 40)
- Abb. 5: Krebsberatung Düsseldorf Teamarbeit, Supervision und Fortbildung; Anzahl (n= 81)
- Abb. 6: Krebsberatung Rhein-Erft Teamarbeit, Supervision und Fortbildung; Anzahl (n= 58)
- Abb. 7: Mischfinanzierungsanteile 2021 Krebsberatung Düsseldorf
- Abb. 8: Mischfinanzierungsanteile 2021 Krebsberatung Rhein-Erft
- Abb. 9: Ausgabenverteilung 2021 Krebsberatung Düsseldorf
- Abb. 10: Ausgabenverteilung 2021 Krebsberatung Rhein-Erft
- Abb. 11: Übersicht Kontakte (n= 2.056)
- Abb. 12: Anliegen Servicekontakte (n= 825; Mehrfachnennungen)
- Abb. 13: Zugangswege (n= 226)
- Abb. 14: Terminabsagen (n= 150)
- Abb. 15: Erst- und Folgekontakte (n= 936)
- Abb. 16: Geschlecht der Ratsuchenden (n= 620)
- Abb. 17: Ratsuchende sind .... (n= 620)
- Abb. 18: Familienstand (n= 326)
- Abb. 19: Altersverteilung (n= 251)
- Abb. 20: Tumorlokalisierung (n= 571)
- Abb. 21: Zeit zwischen Diagnose und Erstkontakt (n= 520)
- Abb. 22: Diagnose bei Erstkontakt (n= 420)
- Abb. 23: Belastung gemäß Distress-Thermometer (Selbsteinschätzung – Skalenwerte von 0 bis 10); Schwellenwert 5; (n= 167)
- Abb. 24: Kontaktart (n= 1.179)
- Abb. 25: Setting des Kontakts (n= 1.144)
- Abb. 26: Beratungsort des Kontakts (n= 1.179)
- Abb. 27: Kontaktdauer in Minuten (n= 1.179)
- Abb. 28: Dauer Vor- und Nachbereitung in Minuten (n= 1.041)
- Abb. 29: Anteile Beratungsleistungen (n= 6034; Mehrfachnennungen)
- Abb. 30: Anteile der Leistungen der psychosozialen Beratung (n= 2.001)
- Abb. 31: Psychosoziale Beratung mit sozialer Schwerpunktsetzung (n= 947)
- Abb. 32: Psychosoziale Beratung mit psychologischer Schwerpunktsetzung (n= 1.208)
- Abb. 33: Psychosoziale Beratung der berufsgruppenübergreifenden Schwerpunktsetzung (n= 1.607)
- Abb. 34: Psychosoziale Beratung in Bezug auf Kinder und Jugendliche (n= 1607)
- Abb. 35: Sozialrechtliche Beratung (n= 1.042)
- Abb. 36: Themen der Beratungsgespräche (n= 6.253)
- Abb. 37: Anteil Familiensprechstunde an den Beratungskontakten (n= 1.179)
- Abb. 38: Ratsuchende in der Familiensprechstunde (n= 60)
- Abb. 39: Setting in der Familiensprechstunde (n= 60)
- Abb. 40: Übersicht Kontakte (n= 676)
- Abb. 41: Anliegen Servicekontakte (n= 191; Mehrfachnennungen)
- Abb. 42: Zugangswege (n= 230)
- Abb. 43: Erst- und Folgekontakte (n= 492)
- Abb. 44: Geschlecht der Ratsuchenden (n= 257)
- Abb. 45: Ratsuchende sind .... (n= 257)
- Abb. 46: Familienstand (n= 195)
- Abb. 47: Altersverteilung (n= 171)
- Abb. 48: Tumorlokalisierung (n= 248)
- Abb. 49: Zeit zwischen Diagnose und Erstkontakt (n= 237)



- Abb. 50: Diagnose bei Erstkontakt (n= 229)
- Abb. 51: Belastung gemäß Distress-Thermometer (Selbsteinschätzung – Skalenwerte von 0 bis 10); Schwellenwert 5; (n= 79)
- Abb. 52: Kontaktart (n= 501)
- Abb. 53: Setting des Kontakts (n= 475)
- Abb. 54: Beratungsort (n= 485)
- Abb. 55: Kontaktdauer in Minuten (n= 501)
- Abb. 56: Dauer der Vor- und Nachbereitungszeit in Minuten (n= 462)
- Abb. 57: Anteile Beratungsleistungen (n= 2185; Mehrfachnennungen)
- Abb. 58: Anteile der Leistungen der psychosozialen Beratung (n= 491)
- Abb. 59: Psychosoziale Beratung mit sozialer Schwerpunktsetzung (n= 468)
- Abb. 60: Psychosoziale Beratung mit psychologischer Schwerpunktsetzung (n= 508)
- Abb. 61: Psychosoziale Beratung der berufsgruppenübergreifenden Schwerpunktsetzung (n= 388)
- Abb. 62: Psychosoziale Beratung in Bezug auf Kinder und Jugendliche (n= 8)
- Abb. 63: Sozialrechtliche Beratung (n= 376)
- Abb. 64: Themen der Beratungsgespräche (n= 1.674)
- Abb. 65: Rückmeldungen Fragen 6 der Zufriedenheitsbefragung der Ratsuchenden der Krebsberatung Düsseldorf  
„Bitte beurteilen Sie die Beratung abschließend. Die Beratung war für mich entlastend/ befreiend/ befriedigend?“ (n= 22)
- Abb. 66: Rückmeldungen Fragen 5 der Zufriedenheitsbefragung der Ratsuchenden der Krebsberatung Düsseldorf  
„Wie zufrieden sind Sie mit...“ (n= 22)
- Abb. 67: Rückmeldungen Fragen 5 der Zufriedenheitsbefragung der Ratsuchenden der Krebsberatung Rhein-Erft  
„Wie zufrieden sind Sie mit...“ (n= 7)

Krebsberatung Düsseldorf ist Mitglied im „Qualitätsverbund Krebsberatung NRW“



Qualitätsverbund  
Krebsberatung  
Nordrhein-Westfalen

## IMPRESSUM

### Herausgeberin:

Krebsgesellschaft Nordrhein-Westfalen e.V. Volmerswerther Str. 20

40221 Düsseldorf

Tel.: 0211 1576099-0

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

[info@krebsgesellschaft-nrw.de](mailto:info@krebsgesellschaft-nrw.de)

Redaktion: Kathrin Schwickerath, Melina Morawietz, Heike Vüllers, Krebsgesellschaft NRW e.V.

Layout: Kathrin Schwickerath

Alle Rechte, insbesondere das Recht auf Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung, vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf in irgendeiner Form ohne schriftliche Genehmigung der Krebsgesellschaft NRW e.V. reproduziert werden.

Hinweistext zur Genderverwendung:

Wir sind uns bewusst, dass es mehr Geschlechter als Mann und Frau gibt. Um alle Geschlechter einzubinden, verwenden wir den Gender-Stern. Da dieser jedoch nicht in allen Fällen grammatikalisch richtig ist, nutzen wir ergänzend dazu die Paarform oder neutrale Formulierungen.

© Krebsgesellschaft NRW, Juni 2021



Krebs ist unsere Aufgabe,  
das Leben unser Ziel.

## Für die Menschen in NRW

Die Krebsgesellschaft NRW e.V. ist gemeinnützig und arbeitet unabhängig von wirtschaftlichen Interessen.



**Leben weiterleben.**  
**Ihre Spende hilft!**



Um unser Engagement auch in Zukunft mit voller Kraft fortzuführen, sind wir auf Ihre finanzielle Unterstützung angewiesen.

**Tragen Sie mit Ihrer Spende dazu bei,  
dass Menschen mit der Diagnose Krebs nicht  
alleine bleiben. Herzlichen Dank!**

Stadtsparkasse Düsseldorf  
IBAN: DE92 3005 0110 1005 2173 18  
Spenden geht auch online unter:  
[www.krebsgesellschaft-nrw.de/jetzt-spenden](http://www.krebsgesellschaft-nrw.de/jetzt-spenden)