



Jahresbericht 2019

der ambulanten psychosozialen
Krebsberatungsstellen im
Qualitätsverbund Krebsberatung
Nordrhein-Westfalen

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	03
Überblick	04
1 Ambulante psychosoziale Krebsberatung in NRW	07
2 Qualitätsverbund Krebsberatung NRW	09
2.1 Partner im Qualitätsverbund	10
2.2 Partizipative Qualitätsentwicklung	11
2.3 Erfüllungsgrad Qualitätskriterien	12
2.4 Arbeitsschwerpunkte und Meilensteine 2019	13
3 Strukturqualität im Qualitätsverbund	14
3.1 Trägerstruktur und Finanzierung	14
3.2 Personelle Ausstattung	15
3.2.1 Supervision und Fortbildung	16
4 Kennzahlen aus der Leistungsdokumentation 2019	17
4.1 Inanspruchnahme	17
4.1.1 Servicekontakte	19
4.1.2 Zusätzliche Leistungen	19
4.2 Zugang, Einzugsgebiet, Ort der Beratung	20
4.3 Klientenmerkmale	22
4.3.1 Soziodemographische Merkmale	22
4.3.2 Erkrankungsmerkmale	25
4.3.3 Ausgangsbelastung	27
4.4 Gesprächsmerkmale	29
4.5 Beratungsleistungen	30
4.5.1 Übersicht	30
4.5.2 Beratung zu psychosozialen Themen	33
4.5.3 Beratung zu sozialrechtlichen Themen	35
4.6 Zusätzliche Leistungen	36
5 Ergebnisqualität im Qualitätsverbund	37
5.1 Klientenzufriedenheit	37
6 Zusammenfassung und Ausblick	39
Anhang	
Adressen der Partner im Qualitätsverbund 2019	40
Literaturverzeichnis	42
Abbildungsverzeichnis	44
Impressum	47

Vorwort

Bereits zum fünften Mal legt der Qualitätsverbund Krebsberatung NRW mit seinem einrichtungsübergreifenden Bericht eine umfangreiche Darstellung und Analyse der Leistungen in den angeschlossenen ambulanten Krebsberatungsstellen vor. Anhand ausgewählter Kennzahlen für das Jahr 2019 wird gezeigt, wie die Beratungsstellen strukturell aufgestellt sind, welche Menschen die zugehörigen Service- und Beratungsangebote in Anspruch genommen haben, mit welchen Belastungen sie kamen und welche Fragestellungen im Vordergrund standen.

Dabei zeigt sich, dass die beteiligten Einrichtungen die im Nationalen Krebsplan des Gesundheitsministeriums postulierten Anforderungen der „Empfehlungen für das Leistungsspektrum, die Qualitätskriterien und für Finanzierungsmodelle ambulanter psychosozialer Krebsberatungsstellen“ bereits weitgehend erfüllen. Diese Anforderungen sind Voraussetzung für die seit Juli 2020 geltende Regelfinanzierung ambulanter Krebsberatung durch die Krankenkassen.

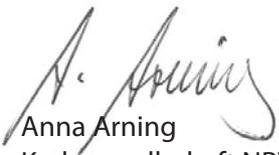
Die dort postulierte Personalausstattung stellt allerdings einzelne Krebsberatungsstellen vor große Herausforderungen. Auf Grund mangelnder Finanzmittel kann ein „multiprofessionelles Team“ vielerorts noch nicht im geforderten Umfang vorgehalten werden. Allerdings spielt die Personalstärke für die Antragstellung der Kassenförderung eine zentrale Rolle. Kleinere Krebsberatungsstellen sind demnach zurzeit allenfalls anteilig förderfähig. Die spätestens bis Ende 2022 nachzuweisende Personalaufstockung werden viele nur dann leisten können, wenn auch die Rentenversicherer sowie die öffentliche Hand in die verbindliche Regelförderung einsteigen. Hier besteht auf Seiten des Gesetzgebers dringender Handlungsbedarf, um die ambulante Krebsberatung flächendeckend auf sichere Füße zu stellen.

Ratsuchende in NRW können sich unabhängig davon aber bereits jetzt sicher sein, in Einrichtungen des Verbundes auf hochqualifiziertes Fachpersonal zu treffen, das nicht nur verlässlich informiert, sondern in vertraulicher, psychoonkologischer Gesprächsführung erfahren und in der jeweiligen Region bestens vernetzt ist.

Um die Qualitätsentwicklung im Verbund noch breiter aufzustellen, wurde in Zusammenarbeit mit dem Fachverband Krebsberatung NRW in 2018 die Erweiterung des bisherigen Kreises beschlossen. Zum 1. April 2019 sind dem Verbund daraufhin fünf Krebsberatungsstellen neu beigetreten, eine weitere zum 1. Januar 2020.

So werden wir mit nunmehr 13 beteiligten Einrichtungen weiter daran arbeiten, die ambulante Krebsberatung in NRW als ein hochqualitatives Angebot zukunftssicher zu machen und im Sinne der Krebsbetroffenen stetig zu verbessern.

Für den Qualitätsverbund NRW


Anna Arning
Krebsgesellschaft NRW



Überblick

Hintergrund

Der Qualitätsverbund Krebsberatung NRW ist ein Zusammenschluss ambulanter psychosozialer Krebsberatungsstellen (KBS) unter Federführung der Krebsgesellschaft NRW (KG NRW) und in Kooperation mit der Psychoonkologischen Versorgungsforschung der Klinik I für innere Medizin am UK Köln. Der Verbund versteht sich als langfristig angelegte, trägerübergreifende Plattform zur strukturierten Umsetzung anerkannter Qualitätskriterien sowie zur kontinuierlichen Weiterentwicklung der Qualität der ambulanten psychosozialen Krebsberatung. Alle Einrichtungen des Qualitätsverbundes dokumentieren ihre Leistungen mit Hilfe elektronischer Dokumentationssysteme. Die so je Einrichtung systematisch erhobenen und im Verbund ausgewerteten (beratungs-) relevanten Daten bilden die Grundlage für die partizipative Qualitätsentwicklung im Verbund. Zugleich sind sie für Ratsuchende und Öffentlichkeit ein transparenter Qualitätsnachweis.

Methodik

Im April 2019 wurde der Qualitätsverbund Krebsberatung NRW (QV-KB-NRW) um 5 Krebsberatungsstellen von 7 auf 12 erweitert. Jede der am Qualitätsverbund Krebsberatung NRW beteiligten Einrichtungen erstellt mit Hilfe von Dokumentationssystemen einen einrichtungsbezogenen Jahresbericht. Für den einrichtungsübergreifenden Bericht wurden daraus in einem Prozess partizipativer Qualitätsentwicklung¹ diejenigen Items ausgewählt, die eine übergeordnete Aussagekraft haben. Als Schwerpunkte wurden die Darstellung der beratenen Klientel (soziodemographische Daten), die Verteilung der zugrundeliegenden Ausgangsbelastung sowie die Analyse der erfolgten Beratungsleistungen gewählt. Die Auswertung wurde teilweise in Beziehung gesetzt zur Gesamtbevölkerung NRWs sowie zu epidemiologischen Daten des Robert-Koch-Instituts.

Für den vorliegenden einrichtungsübergreifenden Bericht wurden die kumulierten Daten mithilfe einer Auswertungsvorlage übermittelt, analysiert und zusammengefasst dargestellt. Dabei können keine Personenbezüge hergestellt werden. Zusätzlich wurden mittels gesondertem Fragebogen Strukturdaten der am Verbund beteiligten Einrichtungen erhoben. Darüber hinaus wurde der Erfüllungsgrad der Qualitätskriterien der *„Empfehlungen für das Leistungsspektrum, der Qualitätskriterien und für Finanzierungsmodelle ambulanter psychosozialer Krebsberatungsstellen“*² mittels Selbsteinschätzung erfasst, ausgewertet und zusammengefasst dargestellt. Des Weiteren wurden in ein bis zwei repräsentativen Zeiträumen Servicekontakte (manuell als Strichliste) und die Klientenzufriedenheit (per Fragebogen) erhoben.

Im Qualitätsverbund werden derzeit zwei unterschiedliche Dokumentationssysteme genutzt. Einige Krebsberatungsstellen des QV-KB-NRW dokumentieren in dem kontaktbasierten EDV-System der Firma Tikanis GmbH³. Andere dokumentieren in dem klientenbasierten System der Firma Freinet Online⁴. Die Auswertung fall- und kontaktbezogener Items (z.B. soziodemographische Daten) ist hierdurch erschwert bzw. teilweise ungenau. Um eine Verzerrung bei Mehrfachkontakten zu vermeiden, wurde daher bei der Analyse einiger Klienten- oder Gesprächsmerkmale in dem Dokumentationssystem von Tikanis auf den jeweils „letzten Kontakt“ zurückgegriffen, was aufgrund technischer Gegebenheiten allerdings nur bedingt möglich war.

1 (Wright, 2010, S. 35 ff.)

2 (Nationaler Krebsplan, 2020)

3 (Tikanis GmbH)

4 (Freinet Online)

Zwei der 12 Krebsberatungsstellen konnten auf Grund technischer Umstellungen erst im Laufe oder Ende 2019 beginnen in einem elektronischen EDV-System zu dokumentieren. Daher variiert in der Auswertung die Grundgesamtheit je Item. Die genaue Anzahl wird in den Ergebnisdarstellungen jeweils angegeben.

Ergebnisse

In den zwölf am QV-KB-NRW beteiligten KBS wurden 2019 insgesamt 12.863 Beratungsgespräche (BG) dokumentiert. Im Vergleich zu 2015 (BG 6.834), 2016 (BG 8.201), 2017 (BG 9.309) und 2018 (BG 9119) zeigt sich zuletzt eine in etwa gleichbleibende Inanspruchnahme, was auch die unveränderten Kapazitäten der beteiligten Einrichtungen widerspiegelt. Knapp 6.812 Personen wurden 2019 versorgt. Fast zwei Drittel der Ratsuchenden waren Frauen, 68 Prozent waren selbst erkrankt, etwa ein Drittel waren An- oder Zugehörige. Die Mehrheit der Klienten entstammt der Altersspanne zwischen 50 und 70 Jahren. Damit liegen die Ratsuchenden in der ambulanten Krebsberatung mehrheitlich unter dem durchschnittlichen Erkrankungsalter für Krebs.⁵ Die Diagnose Brustkrebs war in den Beratungsstellen am häufigsten vertreten (21 Prozent), gefolgt von Krebs der Atmungsorgane (ca. 16 Prozent) und Darmkrebs (10 Prozent).

Zu 72 Prozent fand die Beratung in Vis à vis-Gesprächen statt und zu 25 Prozent telefonisch. 84 Prozent waren Einzelgespräche. Etwa die Hälfte der Ratsuchenden nahm in 2019 mehr als zwei Beratungsgespräche in Anspruch. Als Beratungsleistung wurde vor allem die psychosoziale Beratung (41 Prozent) und die Informationsvermittlung (31 Prozent) in Anspruch genommen. In der psychosozialen Beratung stand insbesondere die Unterstützung der Krankheitsbewältigung, die Aktivierung der eigenen Ressourcen sowie die Verarbeitung von Ängsten im Fokus der Gespräche. Neben der psychosozialen Beratung benötigten die Klienten oft auch zur medizinischen Reha (1.690-mal) und dem Stellen von Anträgen (866-mal) Beratung und Unterstützung. Außerdem war die Vermittlung von Informationen (5.272-mal) und die Vermittlung an interne (1.970-mal) und externe (1.529-mal) Angebote häufig Gegenstand der Beratungsgespräche.

Hinsichtlich der „Qualitätskriterien für ambulante psychosoziale Krebsberatung“ zeigt sich in der Abfrage ein insgesamt hoher Erfüllungsgrad: 87 Prozent der vom Nationalen Krebsplan empfohlenen Qualitätskriterien⁶ werden von den Einrichtungen des Qualitätsverbundes erfüllt bzw. teilweise erfüllt, wobei es Unterschiede in den Einzelbereichen gibt. Vorgaben zum „Leistungsspektrum“ sind zu 98 Prozent erfüllt, Vorgaben zur „Strukturqualität“ zu 84 Prozent und diejenigen zur „Prozessqualität“ zu 82 Prozent. Ressourcenbedingte Defizite gibt es teilweise noch bei den Anforderungen an die Personalausstattung (32 Prozent erfüllt) sowie die neuen Vorgaben zum Qualitätsmanagement (55 Prozent).

5 (Robert-Koch-Institut (Hrsg.) u. Gesellschaft d. epidemiol. Krebsregister e.V. (Hrsg.), 2019, S. 18)

6 (Nationaler Krebsplan, 2020)

Fazit

Der vorliegende Bericht zeigt, dass die im QV-KB-NRW erhobenen und ausgewerteten Kennzahlen sich als Grundlage für die Entwicklung von Indikatoren der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität der psychosozialen Krebsberatung eignen. Eine Verbesserung der Leistungen aller Einrichtungen des Verbundes wird erreicht.

Die kontinuierlich ansteigende Inanspruchnahme der Beratungsleistungen sowie die Tatsache, dass knapp die Hälfte der Ratsuchenden mehrere Gespräche wahrnehmen, unterstreicht die besondere Bedeutung der ambulanten Versorgung durch psychosoziale Krebsberatungsstellen in NRW.

Der hohe Erfüllungsgrad der geforderten „Qualitätskriterien für ambulante psychosoziale Krebsberatung“ zeigt, dass die am QV-KB-NRW beteiligten Einrichtungen hinsichtlich ihrer Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität ein hohes Niveau aufweisen, das nicht zuletzt auf die gemeinsamen Anstrengungen im Verbund zurückgeführt werden kann. Insbesondere die Bereiche „Qualitätssicherung“ und „Dokumentation“ standen in den vergangenen Jahren im Mittelpunkt der Arbeit des QV-KB-NRW. Dagegen besteht im Bereich „Personal“ sowie bei der Prozessqualität (u.a. im Qualitätsmanagement) noch Verbesserungsbedarf. Die Erstellung von Dokumentationsstandards und Bearbeitung des Qualitätsmanagements sowie die Erstellung von Dokumenten, werden daher weiterhin Schwerpunkte der Arbeit im Qualitätsverbund sein.

Einige Krebsberatungsstellen sind nur mit einer Beratungsfachkraft und somit mit einer Berufsgruppe besetzt, sodass sich Defizite im Bereich des multiprofessionellen Teams und der Personalausstattung ergeben. Diese Defizite sind sämtlich den knappen und in der Regel nicht langfristig gesicherten finanziellen Ressourcen geschuldet. Die in Aussicht stehende Beteiligung der Krankenkassen an der Finanzierung ambulanter Krebsberatung ab 2020 wird die Umsetzung einer qualitätsgesicherten multiprofessionellen, sektorenübergreifenden Versorgung in der ambulanten Krebsberatung daher entscheidend voranbringen.

1 Ambulante psychosoziale Krebsberatung in NRW

In NRW erkrankten 2016 laut Landeskrebsregister 52.390 Frauen und 55.060 Männer neu an Krebs.⁷ Im Laufe des Lebens muss jeder Zweite in Nordrhein-Westfalen mit einer Krebsdiagnose rechnen.⁸ Bundesweit leben etwa 1,7 Millionen Menschen mit einer Krebserkrankung, deren Diagnose nicht mehr als 5 Jahre zurückliegt.⁹ Aufgrund besserer Behandlungsmöglichkeiten, haben die Überlebenszeiten deutlich zu- und die Mortalität abgenommen.¹⁰ Die steigende Lebenserwartung und die dadurch wachsende Zahl älterer Menschen führt zudem langfristig zu einem Anstieg der Krebsneuerkrankungen. Krebs wird also zunehmend eine chronische Erkrankung, mit der immer mehr Menschen über viele Jahre leben.

Eine Krebserkrankung bringt neben körperlichen auch erhebliche psychische und soziale Belastungen, Probleme und Beeinträchtigungen mit sich. Vor diesem Hintergrund setzt der Nationale Krebsplan der Bundesregierung (NKP) in Handlungsfeld 2 als Ziel 9 fest: „Alle Krebspatienten erhalten bei Bedarf eine angemessene psychoonkologische Begleitung.“¹¹ Im ambulanten Bereich soll sie u.a. durch psychosoziale Krebsberatungsstellen geleistet werden, die gemäß NKP „[...] niedrigschwellig psychosoziale Versorgung an(bieten) und darüber hinaus eine Lotsenfunktion bei der Vermittlung weiterführender Hilfsangebote (erfüllen).“¹² Die ambulante psychosoziale Krebsberatung ist derzeit (noch) kein Bestandteil der Regelversorgung und somit keine Leistung der Kostenträger. Dennoch ist das Angebot für Ratsuchende überwiegend kostenlos. Die Sicherstellung der Finanzierung obliegt den jeweiligen Trägern und erfolgt i.d.R. über Mischfinanzierungskonzepte mit großem Spendenanteil. Der Aufwand zur Beschaffung dieser Mittel ist erheblich und muss häufig von einem Jahr zum anderen neu betrieben werden. Längerfristig gesicherte Finanzierungen sind selten. In NRW bieten derzeit 24 ambulante Krebsberatungsstellen in unterschiedlicher Trägerschaft psychosoziale Beratungsleistungen an. Eine Flächendeckung ist nicht gegeben. Aufgrund von Finanzierungsengpässen mussten in den vergangenen Jahren stattdessen immer wieder Krebsberatungsstellen geschlossen werden. Neugründungen gibt es unter diesen Voraussetzungen kaum.

Das Angebotsspektrum ist ebenso heterogen wie die Organisationsstrukturen und umfasst in unterschiedlicher Ausprägung psychoonkologische Diagnostik, Informationsvermittlung, Beratung zu psychischen und sozialrechtlichen Themen, Krisenintervention sowie spezielle Gruppen- und Veranstaltungsangebote.

Eine Besonderheit der Versorgung in ambulanten Krebsberatungsstellen besteht darin, dass außer den unmittelbar erkrankten Personen mit einem Anteil von 30 bis 40 Prozent auch Angehörige sowie Menschen des sozialen Umfelds in das Leistungsspektrum eingeschlossen werden.¹³

Krebsberatungsstellen erfüllen zudem eine Lotsenfunktion für die Vermittlung weiterführender Hilfen und Angebote. Die Vernetzung mit unterschiedlichsten Einrichtungen und Leistungsanbietern des Gesundheitswesens in der jeweiligen Region stellt deshalb eine wichtige Aufgabe dar.

⁰⁷ (Landeskrebsregister Nordrhein-Westfalen gGmbH, 2019, S. 15)

⁰⁸ (Landeskrebsregister Nordrhein-Westfalen gGmbH, 2019, S. 14)

⁰⁹ (Robert-Koch-Institut (Hrsg.), 2019, S. 19)

¹⁰ (Robert-Koch-Institut (Hrsg.), 2019, S. 23)

¹¹ (Nationaler Krebsplan (NKP), 2017 S. 2)

¹² (Nationaler Krebsplan (NKP), 2017, S. 9)

¹³ (Kürschner, Rösler & Helbig, 2012, S. 280)

Vor dem Hintergrund der Aussicht auf eine Regelfinanzierung ambulanter psychosozialer Krebsberatung stellt sich umso dringlicher die Frage nach Definition und Umsetzung spezifischer Qualitätskriterien für diesen Bereich. Die bislang noch offene Finanzierungsfrage ist dabei insofern von Bedeutung, als die Möglichkeiten zur Umsetzung von Qualitätskriterien in nicht unerheblichem Maße von den verfügbaren Ressourcen mitbestimmt werden. Umgekehrt wird die angestrebte Regelfinanzierung über Kostenträger der gesetzlichen Kranken- und Rentenversicherer die Erfüllung von Qualitätsstandards zur Bedingung haben.

Der am 21. Januar 2020 hierzu veröffentlichte Entwurf des Nationalen Krebsplans zu den „Empfehlungen für das Leistungsspektrum und Qualitätskriterien ambulanter psychosozialer Krebsberatungsstellen“ gilt derzeit als Grundlage für die erwartete Regelfinanzierung von Krebsberatungsstellen.¹⁴

¹⁴ Nationaler Krebsplan, 2020

2 Qualitätsverbund Krebsberatung NRW

Qualitätsentwicklung und Qualitätsmanagement sind unverzichtbare Elemente der Verbesserung der Behandlungs- und Versorgungsqualität. Dabei gilt es, Prozesse und Verfahrensweisen im Versorgungsgeschehen auf aktuelle und künftige Anforderungen auszurichten und erreichte Qualität durch geeignete Prozesse zu sichern. Dies gilt auch für die psychoonkologische Versorgung und insbesondere im Bereich der ambulanten Krebsberatung.

Vor diesem Hintergrund hat sich im Jahr 2015 der Qualitätsverbund Krebsberatung NRW (QV-KB-NRW) gebildet als ein Zusammenschluss ambulanter psychosozialer Krebsberatungsstellen unter Federführung der Krebsgesellschaft NRW und in Kooperation mit dem damaligen Bereich Forschung und Entwicklung im Verein Lebenswert am Centrum für Integrierte Onkologie an der Universitätsklinik Köln.

Ziel des Verbundes ist die Erarbeitung einheitlicher Qualitätsstandards und deren strukturierte Umsetzung in den beteiligten Beratungsstellen. Dabei orientieren sich die Beteiligten am Nationalen Krebsplan (Ziel 9¹⁵), an der S3-Leitlinie „[...] Psychoonkologische Diagnostik, Beratung und Behandlung von erwachsenen Krebspatienten“¹⁶, den im April 2016 veröffentlichten „Qualitätskriterien für die ambulante Krebsberatung“¹⁷ sowie den im Januar 2020 veröffentlichten „Empfehlungen für das Leistungsspektrum, die Qualitätskriterien und für Finanzierungsmodelle ambulanter psychosozialer Krebsberatungsstellen“.¹⁸ Die versorgungsrelevanten Erfordernisse der Beratungsrealität, gesicherte Evidenzen der psychosozialen Krebsberatung sowie gesundheitspolitische Anforderungen an die Qualität der psychosozialen Krebsberatung gehen gleichermaßen in den Prozess ein.

Grundlage der Qualitätsentwicklung im Verbund ist zudem eine weitestgehend einheitliche Dokumentation der Leistungen in den elektronischen Dokumentationssystemen für Krebsberatungsstellen. Die Beratungsleistungen der zwölf beteiligten Einrichtungen können so gemeinsam ausgewertet und berichtet werden. Auf Grund des unterschiedlichen Aufbaus der EDV-Systeme ist eine einheitliche Dokumentation fall- und kontaktbezogener Items erschwert und nicht immer gegeben. Hierdurch kommt es bei der Auswertung zu einer Verzerrung der Daten.

Mittelfristig soll der Verbund für eine exzellente Qualität der nordrhein-westfälischen Krebsberatung stehen, die krebsbetroffenen Menschen verlässliche und bedarfsgerechte psychoonkologische Beratung, Begleitung und Unterstützung anbietet.

¹⁵ (Nationaler Krebsplan (NKP), 2017)

¹⁶ (AWMF, 2014, S. 1)

¹⁷ (Kuhnt, Mehnert, Giesler & Ernst, 2016)

¹⁸ (Nationaler Krebsplan, 2020)

2.1 Partner im Qualitätsverbund

Tabelle 1: Federführung und wissenschaftliche Begleitung.

Partner	Funktion
Krebsgesellschaft Nordrhein-Westfalen e.V.	Federführung, Konzeption
Psychoonkologische Versorgungsforschung Universitätsklinikum Köln, Klinik I für Innere Medizin	Wissenschaftliche Begleitung, Evidenzbasierung

Tabelle 2: Beratungsstelle und Träger.

Partner	Träger	Funktion
Krebsberatungsstelle Bochum	Selbsthilfegruppe für Krebsbetroffene e.V. Bochum und Beratungsstelle	Beratungspraxis
Krebsberatung Düsseldorf für Erkrankte u. Angehörige	Krebsgesellschaft Nordrhein- Westfalen e.V.	Beratungspraxis
Krebsberatung für Betroffene und Angehörige	Parisozial Essen gGmbH	Beratungspraxis
Krebsberatungsstelle der Parisozial Emscher-Lippe	Parisozial Emscher-Lippe gGmbH	Beratungspraxis
Krebsberatung Hagen	Evangelische Pflegedienste Mark-Ruhr gGmbH	Beratungspraxis
Krebsberatungsstelle des Kreises Herford	Kreis Herford	Beratungspraxis
Krebsberatungsstelle des Tumor- Netzwerk im Münsterland e.V.	Tumor-Netzwerk im Münsterland e.V.	Beratungspraxis
Krebsberatungsstelle am Katholischen Klinikum Oberhausen	Katholisches Klinikum Oberhausen	Beratungspraxis
Malteser Krebsberatung Rhein-Erft	Malteser Hilfsdienst e.V.	Beratungspraxis
Psychosoziale Krebsberatungs- stelle im Haus LebensWert	LebensWert e.V.	Beratungspraxis
Psychosoziale Krebsberatungs- stelle Paderborn-Höxter	Diakonie Paderborn-Höxter e.V.	Beratungspraxis
Psychosoziale Krebsberatungs- stelle Wuppertal	Psychosoziale Krebsberatungs- stelle e.V.	Beratungspraxis

2.2 Partizipative Qualitätsentwicklung

Der Verbund folgt in seiner Arbeit den Grundsätzen der *Partizipativen Qualitätsentwicklung*¹⁹, die auf gemeinsamer Zielfindung, Zusammenarbeit, Kompetenzbildung und Empowerment beruht. Jeder Partner bringt dabei seine Stärken in den Prozess der kontinuierlichen Verbesserung ein. Neben der wissenschaftlichen Evidenz und den äußeren Anforderungen an die Qualität steht das „lokale Wissen“ über tatsächliche Strukturen und Arbeitsabläufe im Zentrum. Die Fachkräfte aus der ambulanten Krebsberatung mit ihrer Klienten orientierten Expertise spielen somit eine zentrale Rolle bei der Qualitätsentwicklung.



Abbildung 1: Partizipative Qualitätsentwicklung und Aufgabenteilung im Verbund. (Eigene Darstellung)

¹⁹ (Wright, 2010, S. 35ff)

2.3 Erfüllungsgrad Qualitätskriterien

Erstmals wurden 2018 im Nationalen Krebsplan des Gesundheitsministeriums „Empfehlungen für das Leistungsspektrum, die Qualitätskriterien und für Finanzierungsmodelle ambulanter psychosozialer Krebsberatungsstellen“ veröffentlicht. Diese Empfehlungen sollen in Anbetracht der ungesicherten Finanzierung der Krebsberatungsstellen in Deutschland, als Voraussetzung für eine bedarfsgerechte, qualitätsgesicherte und nachhaltig finanzierte Krebsberatung dienen.²⁰ Neben Kriterien zum Leistungsspektrum psychosozialer Krebsberatungsstellen werden auch Kriterien der Qualitätssicherung im Bereich der Struktur- und Prozessqualität formuliert.

Zur Darstellung des Erfüllungsgrades der Qualitätskriterien wurden aus den veröffentlichten Empfehlungen die wichtigsten Kriterien zu den Bereichen Leistungsspektrum, Strukturqualität und Prozessqualität zusammengetragen. Anhand dieser Kriterien haben elf der zwölf KBS im QV-KB-NRW für den einrichtungübergreifenden Jahresbericht 2019 in Form einer Selbstauskunft die jeweilige Einrichtung mit den zusammengetragenen Kriterien abgeglichen.

Der Selbstauskunftsbogen führt je Qualitätsbereich mindestens 3 und höchstens 8 Kategorien auf, die je min. 1 und max. 18 Kriterien umfassen. Der Erfüllungsgrad wurde in der Selbstauskunft als „erfüllt“, „teilweise erfüllt“, „in Planung“ bzw. „nicht erfüllt“ angegeben. Dabei zeigt sich für die Krebsberatungsstellen des QV-KB-NRW ein insgesamt hoher Erfüllungsgrad: 75 Prozent der Kriterien werden von den Einrichtungen des Qualitätsverbundes erfüllt, 11 Prozent werden teilweise erfüllt und 5 Prozent sind mit einem konkreten Erfüllungsdatum in Planung. Nur 9 Prozent der Kriterien werden als nicht erfüllt angegeben.

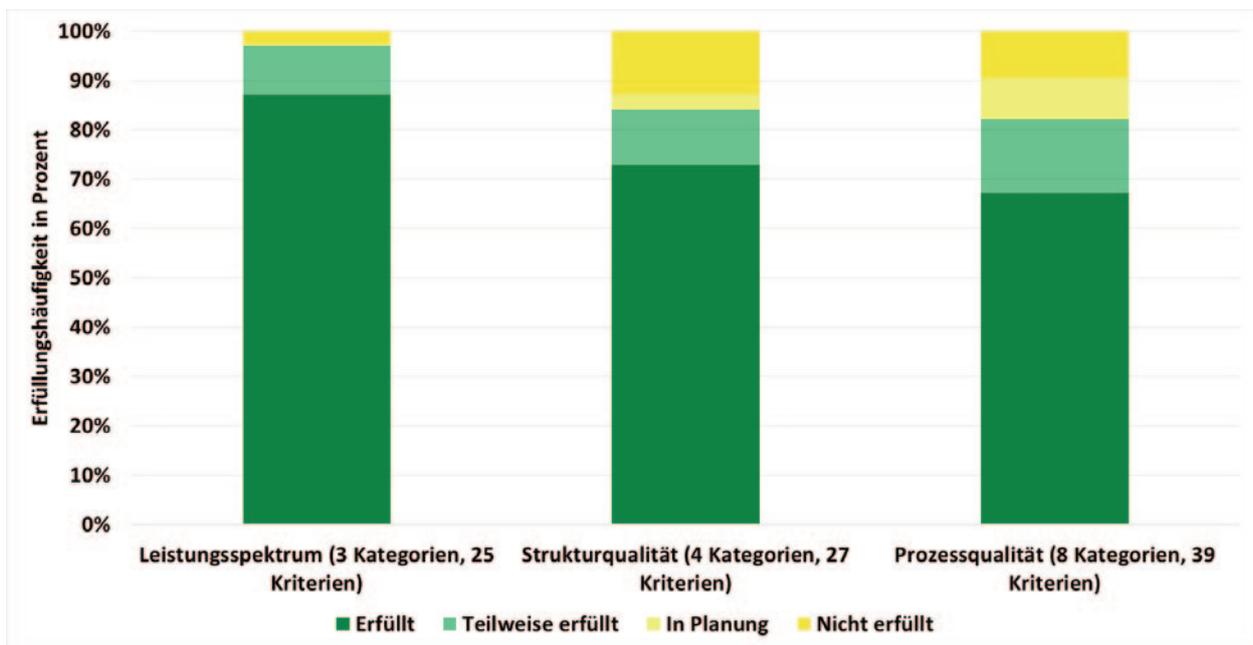


Abbildung 2: QV-KB-NRW 2019 – Qualitätskriterien Erfüllungsgrad Basiskriterien (n= 11 KBS).

²⁰ (Nationaler Krebsplan, 2020, S.4)

Deutliche Unterschiede konnten für die einzelnen Qualitätsbereiche festgestellt werden. Während die Kriterien zum Leistungsspektrum weitestgehend (98 Prozent) als erfüllt oder teilweise erfüllt angegeben wurden, weisen die Kriterien der Struktur- und Prozessqualität noch nicht einen so hohen Erfüllungsgrad auf (vgl. Abbildung 2). Während Kriterien der Strukturqualität wie „Niederschwelligkeit“ und „Leistungsangebot und Beratungssetting“ einen sehr hohen Erfüllungsgrad (98- 100 Prozent) aufweisen, wird im Bereich „Räumlichkeiten“ und „Personal“ deutlich, dass insbesondere die Kriterien, die sich auf eine „behindertengerechten Toilette“, ein „multi-professionelles Team“ und das Vorhandensein einer eigenen Assistenzkraft beziehen, aufgrund mangelnder Finanzmittel größtenteils nicht oder nur teilweise erfüllt werden können. Die Bereiche der Prozessqualität, an denen im Qualitätsverbund in den letzten Jahren vorrangig gearbeitet wurde („Dokumentation“, „Screening“, „Vernetzung“ und „Kooperation“) weisen einen besonders hohen Erfüllungsgrad auf, wobei Kriterien, welche das Qualitätsmanagement abbilden (Beschwerde-management und Qualitätsmanagement Handbuch u.ä.) häufig noch als „teilweise erfüllt“ bzw. „in Planung“ markiert wurden. Die Kriterien, insbesondere zur Erstellung eines Qualitätsmanagement Handbuchs, sind bisher nicht genau definiert. Mit konkreteren Vorgaben wird die Erstellung eines Qualitätsmanagement Handbuchs ein Schwerpunkt der Arbeit des Qualitätsverbundes in 2020/2021. Zudem konnten die empfohlene Anzahl an Supervisions- und Interventionsterminen sowie die Fortbildungsstunden nicht von allen Krebsberatungsstellen erfüllt werden. Auch die Beteiligung der Assistenzkraft an Supervisionen und Fortbildungen ist noch nicht in allen Einrichtungen etabliert.

2.4 Arbeitsschwerpunkte und Meilensteine 2019

In vierteljährlichen Qualitätsworkshops wurden in 2019 die nachfolgenden Schwerpunkte gesetzt:

1. Halbjahr 2019 (2 Qualitätsworkshops):

- Erweiterung des Qualitätsverbundes (Vorbereitungen, Aufnahme und Einführung)
- Erhebung der Servicekontakte
- Erstellung eines Fragebogens zur Erfassung der Klientenzufriedenheit

2. Halbjahr 2019 (2 Qualitätsworkshops):

- Erarbeitung und Veröffentlichung des vierten einrichtungübergreifenden Jahresberichts
- Entwicklung von Dokumentationsstandards
- Erhebung der Servicekontakte
- Erhebung der Klientenzufriedenheit

Meilensteine 2019:

- April:** Erweiterung des Qualitätsverbundes auf 12 Mitglieder
- Sommer:** Erhebung der Klientenzufriedenheit
- September:** Veröffentlichung des vierten einrichtungübergreifenden Berichts für das Jahr 2018 inklusive Presseerklärung (http://www.krebsgesellschaft-nrw.de/e_wir/d_qualitaetsverbund).
- Dezember:** Dokumentationsstandards

3 Strukturqualität im Qualitätsverbund

Im Qualitätsverbund sind ambulante Krebsberatungsstellen in unterschiedlicher Trägerschaft zusammengeschlossen. Für knapp die Hälfte der Träger stellt Krebsberatung dabei den Hauptzweck ihrer Organisation dar, für die andere Hälfte ist ambulante Krebsberatung nur ein Element eines breiter gefächerten Gesamtportfolios. Eingetragene Vereine sind die dominierende Organisationsform (7 von 12), neben drei Wohlfahrtsverbänden, einem kirchlichen und einem kommunalen Träger.

3.1 Trägerstruktur und Finanzierung

Alle ambulanten KBS sind zur Sicherung ihrer Arbeitsgrundlage auf Mischfinanzierung aus unterschiedlichen Quellen angewiesen. 9 Beratungsstellen des Verbundes wurden 2019 von der öffentlichen Hand mitfinanziert (Land/Kommune/Kreis), eine sogar vollständig. Dies ist vor allem darauf zurückzuführen, dass es im Jahr 2019, wie bereits in den Jahren zuvor, eine Förderung des Landes NRW für Krebsberatungsstellen gab, von der allerdings nicht sicher ist, ob und in welcher Weise sie fortgeführt wird. Über die Hälfte der sechs Beratungsstellen finanziert sich neben anderen Quellen zu einem erheblichen Teil durch Spenden, Sponsoren/Förderer und Projektmittel, Kooperationen (vgl. Abbildung 3).

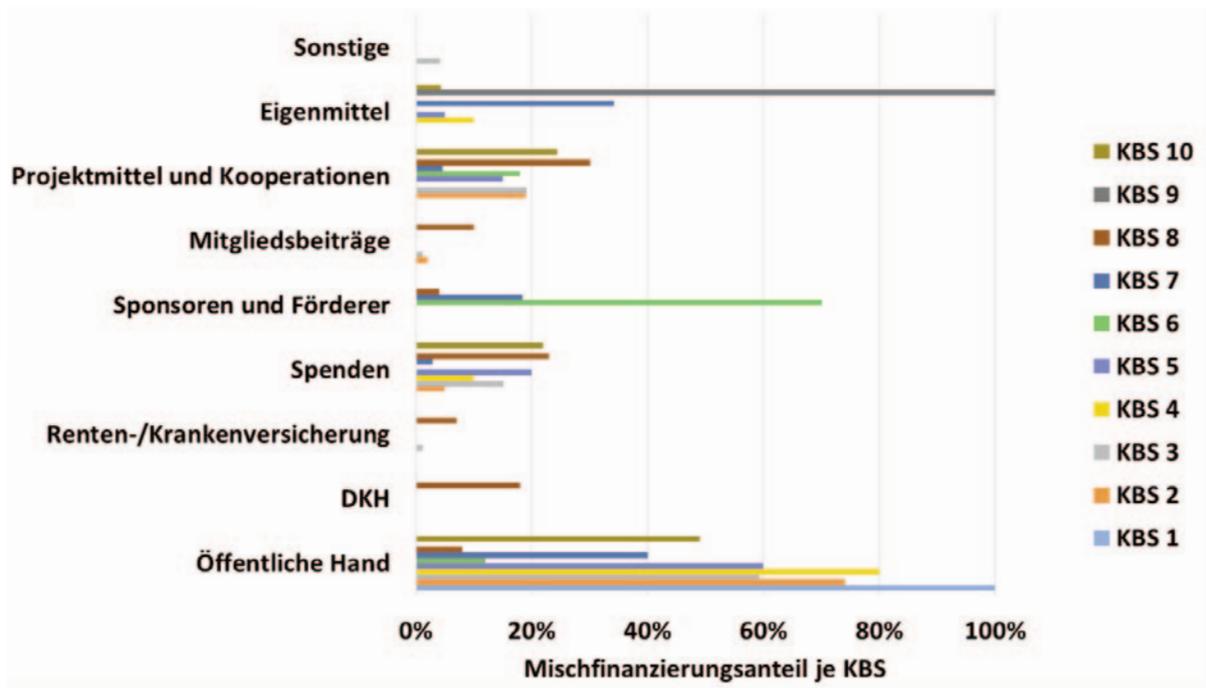


Abbildung 3: Anteile unterschiedlicher Quellen an der Mischfinanzierung (n= 10 KBS).

3.2 Personelle Ausstattung

Die beteiligten Einrichtungen differieren erheblich hinsichtlich der (Personal-) Ressourcen. So stehen der größten Einrichtung 15 Mitarbeiter/innen (davon dreizehn Beratungsfachkräfte) zur Verfügung während kleinere Krebsberatungsstellen ihr Angebot mit nur einer Vollzeitfachkraft (VZ) bzw. einer oder zwei Teilzeitkräften (TZ) aufrechterhalten. 5 KBS verfügen neben den Beratungsfachkräften über eine Assistenzkraft, die administrative Aufgaben erfüllt und Serviceleistungen erbringt (vgl. S. 19). In vier der zwölf Beratungsstellen sind zusätzlich Honorarkräfte beschäftigt, die in der Regel für besondere Angebote der Einrichtung zuständig sind. Die meisten KBS haben zwei bis drei festangestellte Fachkräfte, die überwiegend in Teilzeit arbeiten. Bei ausschließlicher Betrachtung der Beratungsfachkräfte verfügen die zwölf Beratungsstellen insgesamt über 14 Vollzeitstellen (Vollzeitäquivalent) für die Beratung, die in der Regel auf mehrere Personen aufgeteilt sind (vgl. Abbildung 4).

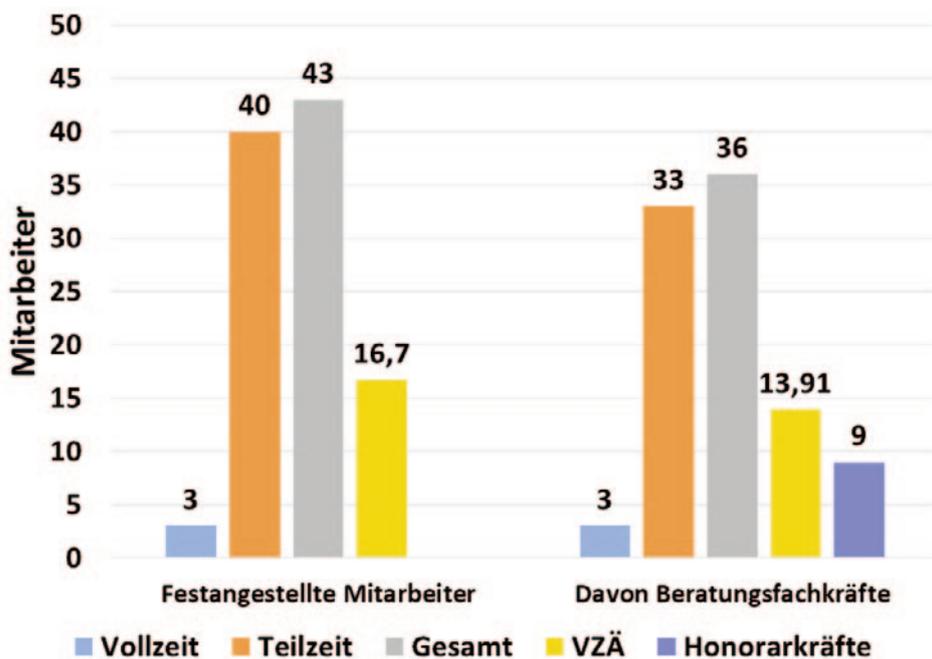


Abbildung 4: Personelle Ausstattung in 2019 (n= 12 KBS).

Die Mitarbeiterinnen sind größtenteils weiblich und von der Grundqualifikation mehrheitlich Diplomsozialarbeiterinnen bzw. -sozialpädagoginnen. 81 Prozent besitzen eine psychoonkologische Zusatzqualifikation (PO-ZQ) oder sind in entsprechender Weiterbildung (vgl. Abbildung 5).

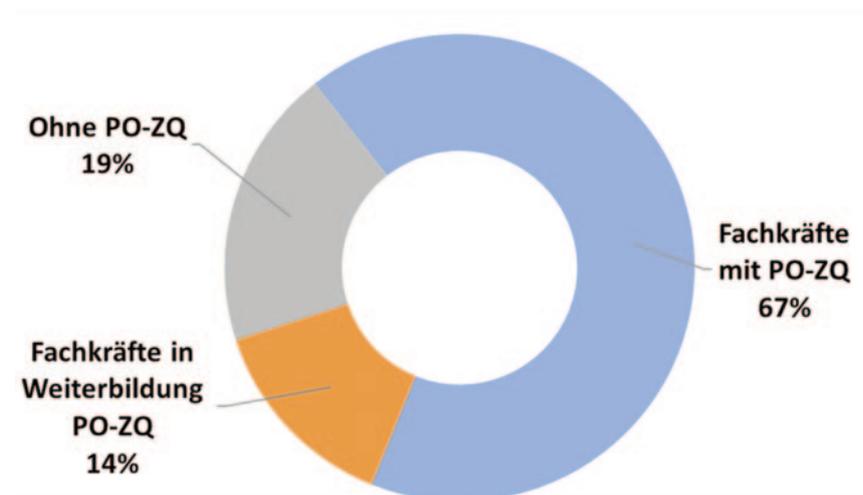


Abbildung 5: Qualifikation des Personals (n= 12KBS).

3.2.1 Supervision und Fortbildung

Die im Entwurf des Nationalen Krebsplans dargestellten „Empfehlungen zur Prozessqualität ambulanter psychosozialer Krebsberatungsstellen“ sehen vor, dass festangestellte Beratungsfachkräfte mindestens vier Mal im Jahr an externen fallbezogenen Gruppensupervisionen und mindestens zweimal im Monat an Intervisionen teilnehmen sollten. Auch die Assistenzkräfte sollen mindestens einmal im Jahr eine Supervision erhalten.²¹ Die Beratungsfachkräfte des Verbundes nahmen nach Angaben der Einrichtungen 2019 im Median an 8 Intervisionen und 3 Supervisionen teil. In drei der fünf KBS, bei denen Assistenzkräfte angestellt sind, werden sogar die Assistenzkräfte bei den Intervisionen beteiligt. Hier besteht Nachholbedarf zur künftigen Erfüllung der Qualitätsanforderungen.

Zudem wird gefordert, dass die festangestellte Mitarbeiterschaft tätigkeitsspezifische psychosoziale oder psychoonkologische Fortbildungen absolviert. Beratungsfachkräfte müssen demnach mindestens 16 Fortbildungsstunden und Assistenzkräfte mindestens 8 Fortbildungsstunden im Jahr wahrnehmen.²² 2019 absolvierten die Beratungsfachkräfte der am Qualitätsverbund beteiligten Krebsberatungsstellen im Median 24 tätigkeitsspezifische Fortbildungsstunden. Dieses Kriterium wird also derzeit deutlich übererfüllt. Assistenzkräfte nahmen allerdings nur in einer Beratungsstelle an Fortbildungen teil.

²¹ (Nationaler Krebsplan, 2020, S. 28)

²² (Nationaler Krebsplan, 2020, S. 28)

4 Kennzahlen aus der Leistungsdokumentation 2019

Der vorliegende fünfte einrichtungsübergreifende Bericht des Qualitätsverbundes Krebsberatung NRW enthält ausgewählte Kennzahlen der Beratungstätigkeit aus dem Jahr 2019.²³ Alle im Qualitätsverbund zusammengeschlossenen Krebsberatungsstellen dokumentieren ihre Beratungsleistungen mit ausdrücklichem Einverständnis der jeweiligen Ratsuchenden und erstellen daraus resultierend einrichtungsbezogene Qualitätsberichte.

Die Einzelberichte der Einrichtungen werden zu einem gemeinsamen Jahresbericht zusammengefasst. Dabei werden ausnahmslos kumulative Werte verwendet, die keinerlei Rückschlüsse auf einzelne Personen zulassen. Der Bericht setzt sich zusammen aus Daten der Leistungsdokumentation von insgesamt zwölf beteiligten Krebsberatungsstellen im Zeitraum vom 01.01.2019 bis 31.12.2019, wobei drei Krebsberatungsstelle erst in der 2. Jahreshälfte oder Ende 2019 begonnen haben, in einem der beiden EDV-Systeme zu dokumentieren. Von diesen KBS können daher in den einrichtungsübergreifenden Bericht nur bestimmte Daten (wie Anzahl der Klienten und Kontakte) oder die Daten aus der 2. Jahreshälfte einbezogen werden.

Die Kennzahlen dienen vorrangig Zwecken der Qualitätssicherung und der Qualitätsentwicklung. Zugleich aber machen sie die psychosoziale Krebsberatung in den beteiligten ambulanten Krebsberatungsstellen des Landes NRW für die Öffentlichkeit transparent, nachvollziehbar und vergleichbar.

Mit der Erweiterung des Qualitätsverbundes im April 2019 wurde auch in zwei unterschiedlichen EDV-Systemen, KBS-Dok von Tikanis²⁴ und Freinet-online von Freinet²⁵, dokumentiert, die beide speziell für die ambulante Krebsberatung entwickelt wurden. Dennoch weisen sie einige generelle Unterschiede bzgl. der Struktur sowie der dokumentierbaren Items auf. Die Dokumentation in KBS-Dok erfolgt kontaktbasiert, wohingegen Freinet-online klientenbasiert aufgebaut ist. Aufgrund dieser unterschiedlichen Erhebung wie auch durch jeweils systembedingte Ungenauigkeiten ist daher bei einigen Items von einer Unterdokumentation auszugehen. Die Datenbasis der jeweiligen Kennzahlen beruht auf Leistungsdaten von max. zwölf und min. acht Krebsberatungsstellen. Die genaue Anzahl wird in den Ergebnisdarstellungen jeweils angegeben.

4.1 Inanspruchnahme

Im Jahr 2019 wurden in den zwölf beteiligten KBS 6.812 Ratsuchende in 12.863 Beratungskontakten versorgt. Für eine vollständige Darstellung der Beratungskontakte wurden die Daten derjenigen KBS, die erst ab der zweiten Jahreshälfte dokumentieren konnte, auf das gesamte Jahr 2019 hochgerechnet. Im Vergleich zu den Vorjahren zeigt sich eine etwa gleichbleibende Inanspruchnahme, nachdem in den Vorjahren jeweils ansteigende Tendenzen sichtbar wurden. Dies kann möglicherweise auf die inzwischen durchgehend konsequente Dokumentation bei in etwa gleichbleibenden Kapazitäten zurückgeführt werden (vgl. Abbildung 6). Im Schnitt wurden 1,9 Beratungsgespräche pro Klient geführt. 48 Prozent der Beratungen waren Erstkontakte und 52 Prozent Folgekontakte (vgl. Abbildung 7). Bei dieser Erhebung liegen systembedingt nur die Daten von 7 KBS aus dem KBS-DOK System vor.

²³ Die in den einrichtungsübergreifenden Bericht aufzunehmenden Items wurden in den partizipativen Qualitätsworkshops des Verbundes vorab konsentiert.

²⁴ (Tikanis GmbH)

²⁵ (Freinet Online)

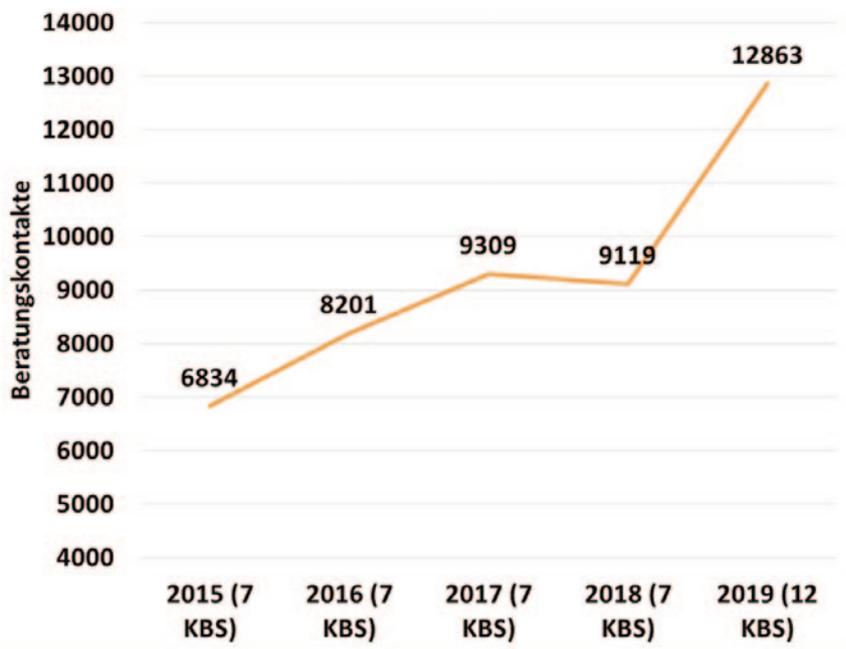


Abbildung 6: Beratungskontakte 2015-2019 (n= 7-12 KBS).

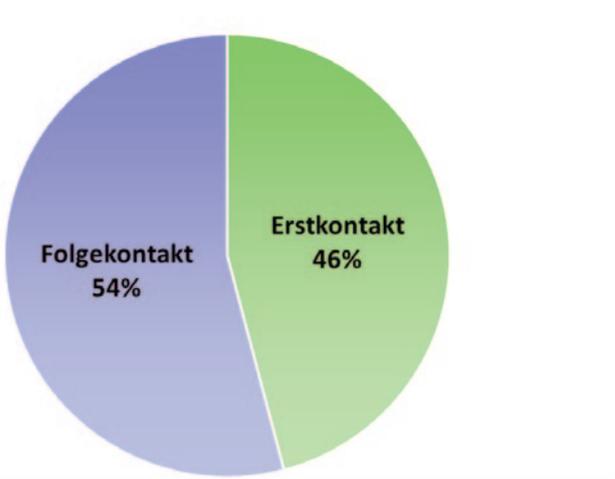


Abbildung 7: Anteile Erst- und Folgekontakte (n= 9390, 7 KBS).

4.1.1 Servicekontakte

Unter Servicekontakten sind all diejenigen Kontakte zu verstehen, die sich auf Informationsvermittlung beschränken, sofern diese nicht im Rahmen eines Beratungsgesprächs erfolgt. Wo vorhanden, werden diese in der Regel durch Assistenzkräfte erbracht. Diese Klientenkontakte können telefonisch, persönlich oder schriftlich erfolgen. Servicekontakte umfassen unter anderem Terminvereinbarungen, Informationen zum Leistungsspektrum, Adressweitergabe sowie Informationen zu Materialien und Veranstaltungen. Sie sind wesentlicher Bestandteil der Lotsenfunktion von Krebsberatungsstellen. Da die Servicekontakte nicht über das System erfasst werden, wurden diese Kontakte in 2019 für zwei repräsentative Zeiträume von 4 Wochen im Frühjahr und Herbst manuell anhand von Strichlisten erhoben. In den 12 Beratungsstellen wurden 3.053 Serviceleistungen gezählt, wobei nicht alle 12 Beratungsstellen beide Erhebungen durchführen konnten. Das bedeutet, dass je Einrichtung zusätzlich zu den psychoonkologischen Beratungen im Durchschnitt pro Monat bis zu 146 Servicegespräche geführt werden, um Informationen zu vermitteln oder Auskunft zu geben. Auf das Jahr ergeben sich somit für alle Beratungsstellen des Qualitätsverbundes insgesamt ca. 21.024 Servicegespräche. Diese Hochrechnung dient als Orientierung, die Zahl an Servicegesprächen pro Jahr wird in der Realität davon leicht abweichen. Bei Betrachtung der Gesamtheit aller Kontakte (12.863 Beratungskontakte; ca. 21.024 Servicekontakte) zeigt sich, dass die Servicekontakte mit einem großen Anteil eine wichtige Rolle bei der Versorgung der Ratsuchenden spielen (vgl. Abbildung 8).

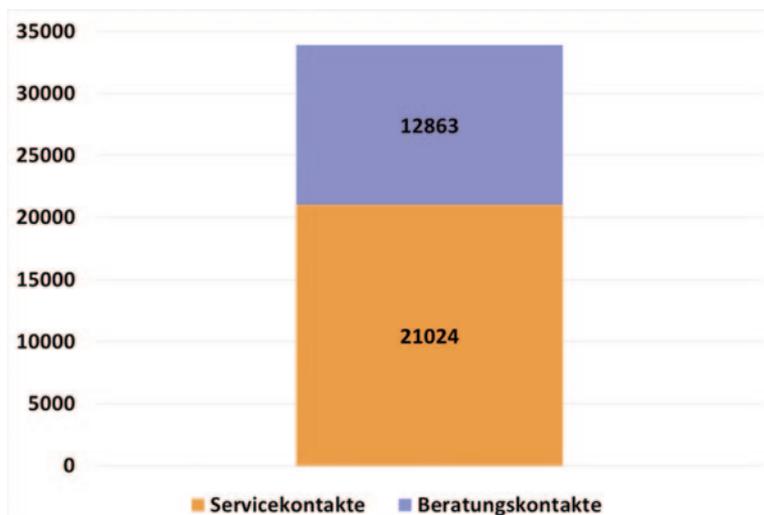


Abbildung 8: Gesamtheit aller Kontakte (n= 33.887, 12 KBS).

4.1.2 Zusätzliche Leistungen

Zusätzlich zu den Beratungsleistungen (Gespräche mit den Klienten) werden in den Beratungsstellen weitere Leistungen erbracht, die entweder während der Beratungsgespräche oder im Auftrag bzw. zwecks besserer Unterstützung der Ratsuchenden erfolgen. Hierzu gehören Recherchen zu konkreten Fragestellungen ebenso wie Kontakte mit Dritten oder die Anleitung und Unterstützung bei Antragstellungen. 2019 wurden solche zusätzlichen Leistungen in ca. 4.000 Gesprächen von 10 Krebsberatungsstellen des Qualitätsverbundes dokumentiert. Vor- und Nachbereitung der Gespräche wie z.B. Dokumentationszeiten sind in diesen Zahlen nicht enthalten. (vgl. auch Pkt. 4.6)

4.2 Zugang, Einzugsgebiet, Ort der Beratung

Der größte Teil (52 Prozent) der Ratsuchenden²⁶ fand in die ambulante Krebsberatung durch Ärzte, Kliniken und andere Versorger, was die gute Vernetzung der Einrichtungen vor Ort mit den übrigen Leistungserbringern verdeutlicht. 15 Prozent kamen durch Empfehlungen von Personen aus dem Familien-, Freundes- und Bekanntenkreis in die Beratungsstelle, 10 Prozent über andere Einrichtungen. 23 Prozent der Klienten wurden durch diverse Medien auf die Beratungsstelle aufmerksam (z.B. über Flyer, Presse, Internetauftritt der Krebsberatungsstelle) (vgl. Abbildung 9).

Abbildung 10 spiegelt die Lokalisation der im Qualitätsverbund zusammengeschlossenen Beratungsstellen (vgl. Abbildung 10). Abbildung 11 zeigt zugleich, dass die Versorgung durch einzelne KBS z.T. durch Außenstellen/ Außensprechstunden weit über den jeweiligen städtischen Standort hinausreicht und immer die umliegende Region einbezieht (vgl. Abbildung 11). Die Krebsberatungsstellen Köln (3), Gelsenkirchen (5), Münster (13), Paderborn (1) berieten 2019 außer im Hauptstandort der Krebsberatungsstelle auch in Außenstellen/Außensprechstunden in der gleichen oder in einer angrenzenden Stadt (vgl. Abbildung 12).

Überwiegend fanden die Beratungsgespräche in den Räumlichkeiten der jeweiligen KBS statt (59 Prozent). Ein Großteil der Krebsberatungsstellen des Qualitätsverbundes bieten sowohl Außensprechstunden als auch Konsil- und Liasondienste an. 14 Prozent der Gespräche fanden 2019 als Außensprechstunde bzw. in einer Außenstelle statt. Da die Beratungen im Konsil- und Liasondienst überwiegend im jeweils klinikinternen Systemen dokumentiert werden, liegen lediglich von fünf Beratungsstellen Daten im eigenen Dokumentationssystem vor. 21 Prozent der Beratungsgespräche fanden in kooperierenden Kliniken statt (vgl. Abbildung 12).

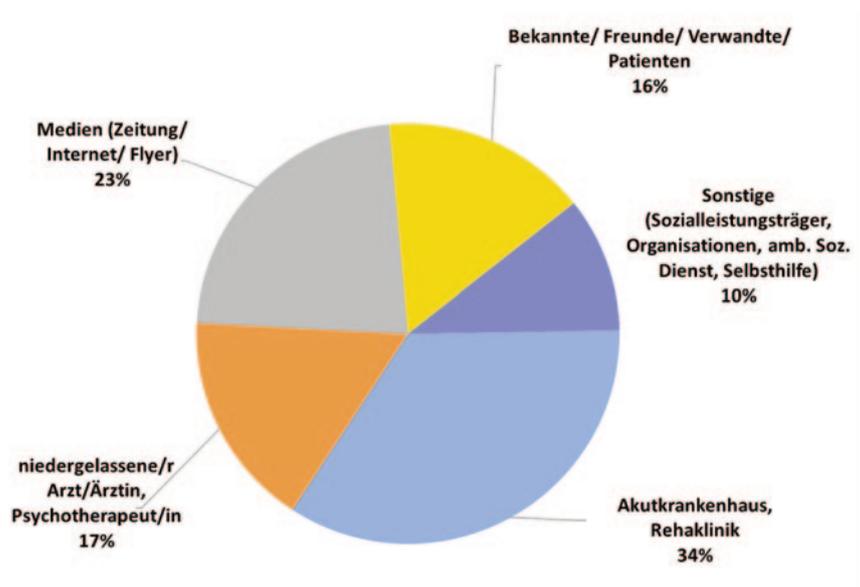


Abbildung 9 Zugang zur Beratung (n= 4322, 10 KBS).

²⁶ Ist im Rahmen dieses Berichtes von Klienten, Ärzten oder Beratern die Rede, so ist stets die weibliche Form impliziert. Auf eine gendergerechte Sprache wird zugunsten eines besseren Leseflusses verzichtet.



Abbildung 10: Standorte Krebsberatungsstellen QV-KB-NRW.



Abbildung 11: Standorte und Außenstellen Krebsberatungsstellen QV-KB-NRW.²⁷

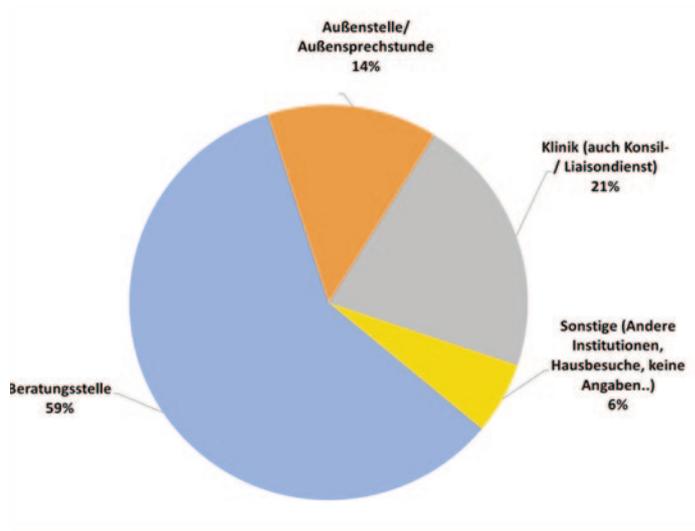


Abbildung 12: Beratungsort (n= 9.918, 9 KBS).

²⁷ (Fotolia, Landkarte NRW, 2017)

4.3 Klientenmerkmale

4.3.1 Soziodemographische Merkmale

Im Folgenden sind alle Klienten ausgewiesen, die im Jahr 2019 mindestens eine Beratungs- und/oder zusätzliche Leistung in den beteiligten Krebsberatungsstellen in Anspruch genommen haben. Da nicht von allen Klienten jeweils sämtliche Informationen vorliegen, variiert die jeweilige Grundgesamtheit.

Die 6.812 versorgten Personen waren überwiegend weiblich (65 Prozent, vgl. Abbildung 13), im Vergleich zum Vorjahr ist der Anteil der männlichen Personen um 2 Prozentpunkte gesunken. Allerdings um 3 Prozentpunkte höher als 2017. Die Klienten sind mehrheitlich selbst erkrankt (68 Prozent, vgl. Abbildung 14). In der Gruppe der Angehörigen sind es vor allem die Partner der Erkrankten (17 Prozent), die in die Beratung kommen, Fachkräfte und sonstige Interessierte nutzen das Beratungsangebot der KBS selten.

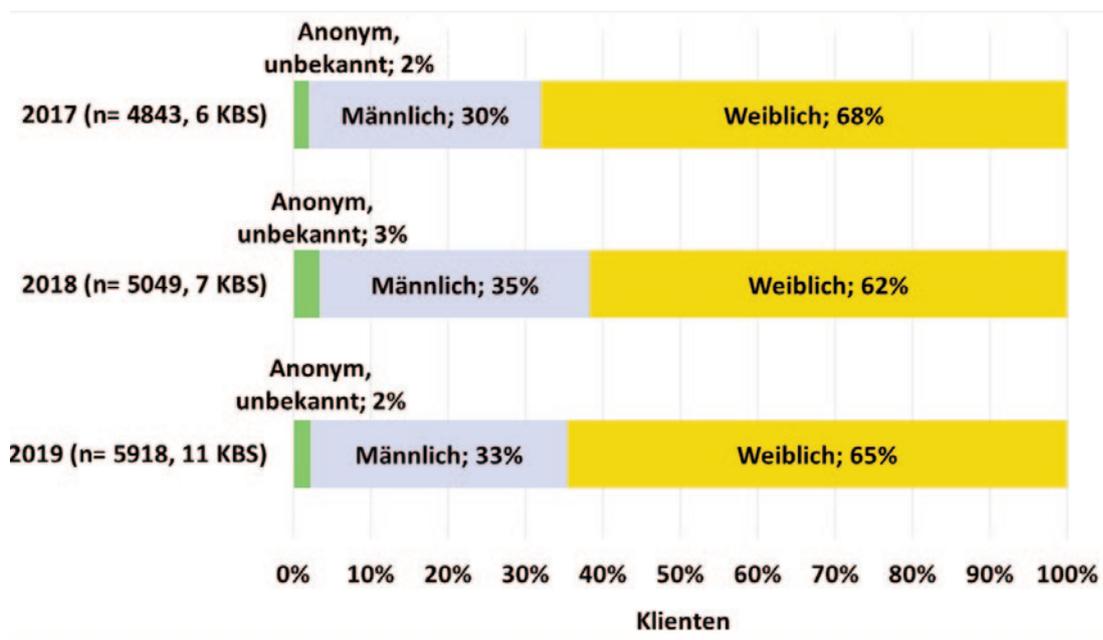


Abbildung 13: Vergleich des Geschlechts der Klienten (2017 n= 4.843, 6 KBS, 2018 n= 5.049, 7 KBS, 2019 n= 5.918, 11 KBS).

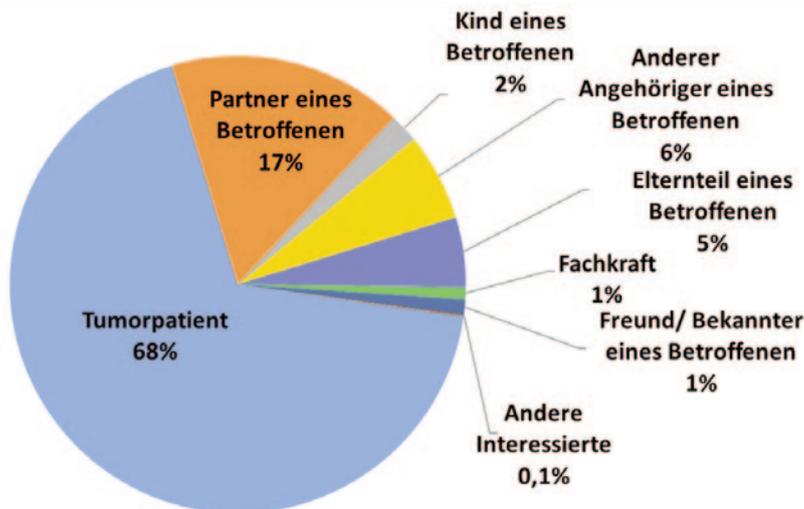


Abbildung 14: Status der Klienten (n= 12.774, 11 KBS).

Das Altersspektrum der beratenen Personen reicht von Minderjährigen bis zu über Neunzigjährigen. Die meisten Ratsuchenden waren zwischen 50 und 70 Jahre alt. Vergleicht man das Altersspektrum der Jahre 2017 bis 2019 zeigt sich eine recht konstante Altersverteilung (vgl. Abbildung 15). 48 Prozent der Klienten waren im erwerbsfähigen Alter, zwischen 18 und 60 Jahren (vgl. Abbildung 16). 63 Prozent der Klienten sind verheiratet. Dieser Anteil liegt deutlich höher als in der Normalbevölkerung, was vermutlich vor allem auf das Altersspektrum zurückzuführen ist (vgl. Abbildung 16). Diese Verteilung des Familienstandes ist über die letzten 3 Jahre gleichbleibend (vgl. Abbildung 16).

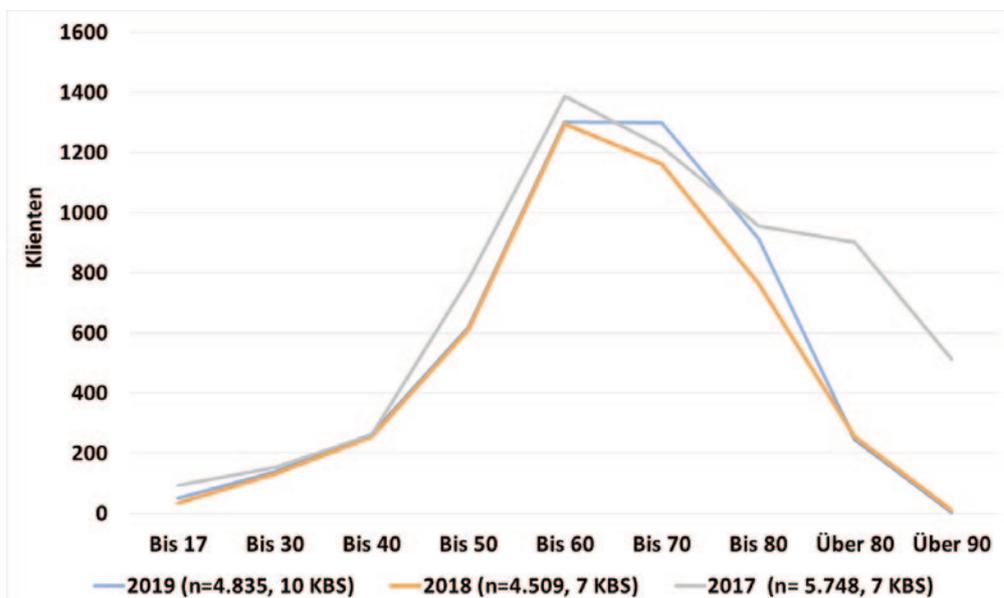


Abbildung 15: Altersspektrum der Klienten (2019 n= 4.835, 10 KBS ; 2018 n= 4.509, 7 KBS; 2017 n= 5.748, 7 KBS).

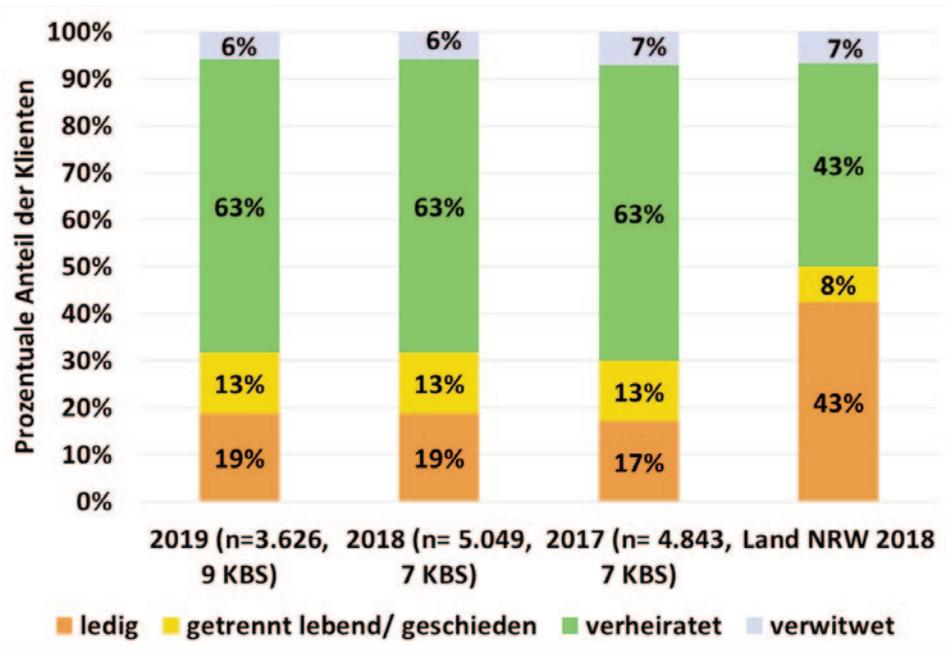


Abbildung 16: Familienstand der Klienten (n= 3.626, 9 KBS) im Vergleich zu 2017, 2018 und zur NRW Bevölkerung 2018.

28 (IT.NRW, 2019)

4.3.2 Erkrankungsmerkmale

Dokumentiert wird jeweils die Krebslokalisierung der erkrankten Person bei Erstkontakt. Insgesamt wurden in den beteiligten Beratungsstellen 30 verschiedene Krebserkrankungen erfasst, die für die nachfolgende Darstellung zum Teil in Gruppen zusammengefasst wurden (vgl. Abbildung 17).

In 2019 war Brustkrebs der Häufigkeit seines Auftretens entsprechend auch die am häufigsten anzutreffende Diagnose in der ambulanten Krebsberatung. Dagegen waren Darmkrebserkrankte mit 10 Prozent und Prostatakrebsbetroffene mit nur 4 Prozent gemessen an der Erkrankungshäufigkeit deutlich unterrepräsentiert. Der Anteil der Erkrankten der Atmungsorgane liegt mit 16 Prozent etwas höher als die Häufigkeit von Lungentumoren bei Männern in Deutschland (13,9 Prozent), der Anteil liegt allerdings deutlich höher als die Inzidenz der Lungentumoren bei der Frau (9,2 Prozent) (vgl. Abbildung 17, 18). Die meisten Klienten suchten bereits zum Zeitpunkt der Diagnose bzw. Akuttherapie Unterstützung durch die Krebsberatungsstelle.

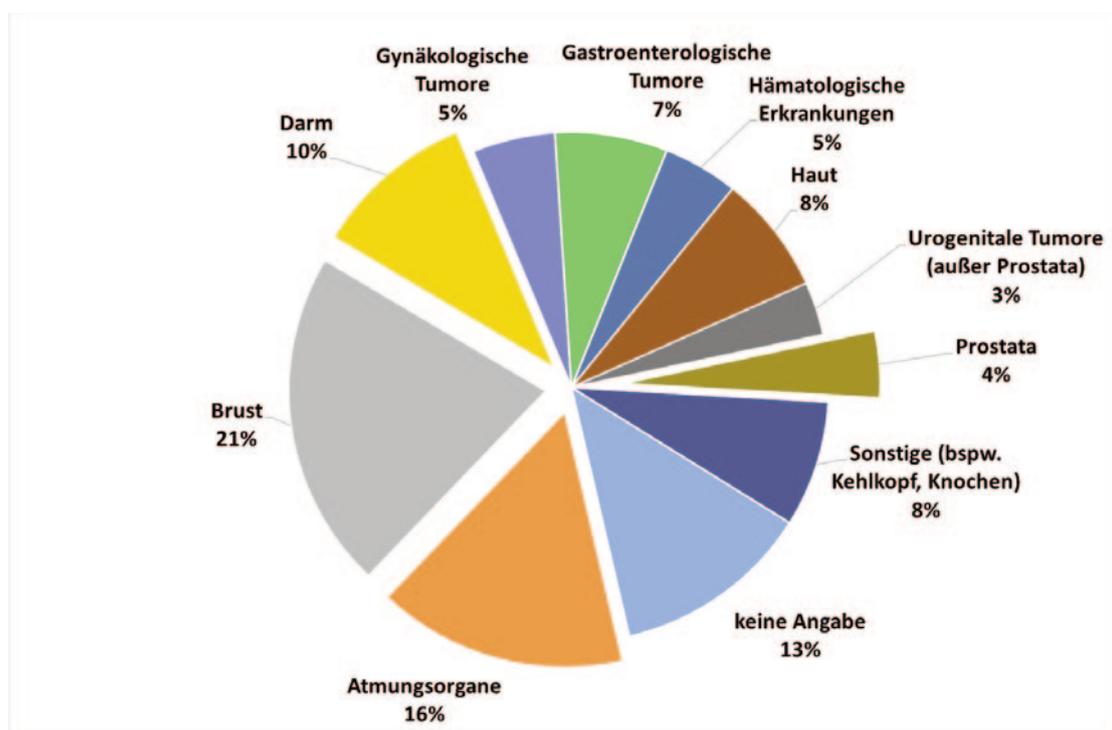


Abbildung 17: Erkrankung bei Kontakt (n= 5.768, 10 KBS).

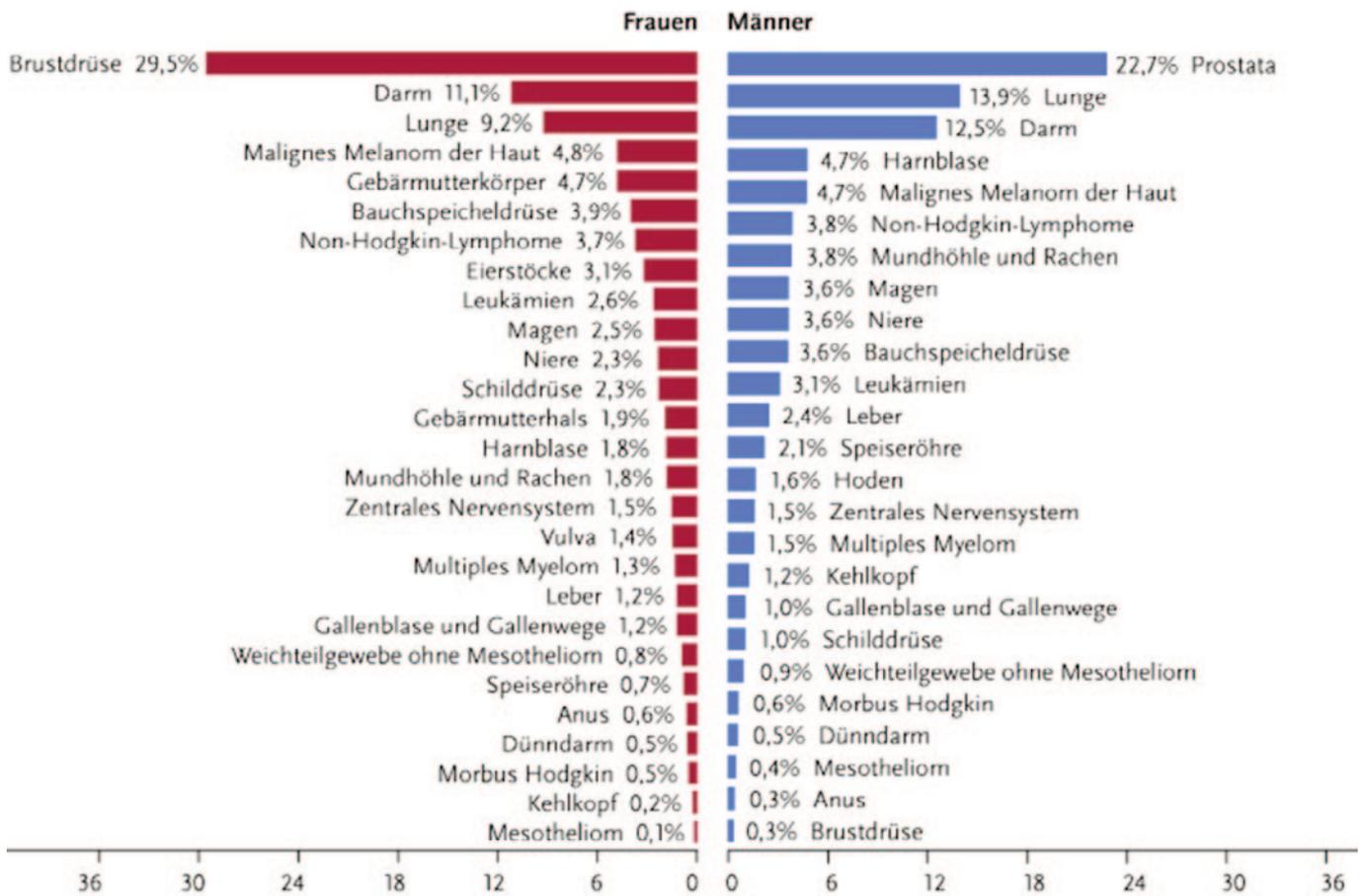


Abbildung 18: Anteil der häufigsten Tumorlokalisationen an allen Krebsneuerkrankungen in Deutschland 2016 (ohne nicht-melanotischen Hautkrebs) Angaben in Prozent.²⁹

²⁹ (Robert-Koch-Institut (Hrsg.), 2019)

4.3.3 Ausgangsbelastung

Um die Beratung möglichst adäquat am Bedarf der Ratsuchenden auszurichten, wird in den KBS des Verbundes vor bzw. im Rahmen des Erstgesprächs die Belastung der Klienten erhoben. Hierzu wird das in der klinischen Praxis bewährte Distress-Thermometer des National Comprehensive Cancer Networks eingesetzt.³⁰ Aufgrund der unterschiedlichen Darstellung in den Dokumentationssystemen liegen die Daten bezüglich der Belastungen der letzten Woche nicht von allen Krebsberatungsstellen des Verbundes vor.

Anhand des Distressthermometers schätzen die ratsuchenden Personen selbstständig ihre Belastung der vorherigen Woche auf einer Skala von 0 „gar nicht belastet“ bis 10 „extrem belastet“ ein.³¹ Ein Wert von 5 oder höher deutet auf eine unterstützungs- oder therapiebedürftige Belastung hin.³² Zusätzlich benennen die Klienten anhand einer Auswahlliste, ob und ggf. welche praktischen, familiären, emotionalen oder spirituellen Probleme derzeit vorliegen.

Für die Woche vor dem Erstgespräch gaben 21 Prozent der Klienten an, extrem belastet gewesen zu sein, 22 Prozent bezeichneten sich als sehr stark und 17 Prozent als stark belastet. Insgesamt gaben 79 Prozent einen Wert von 5 oder höher an (vgl. Abbildung 19).

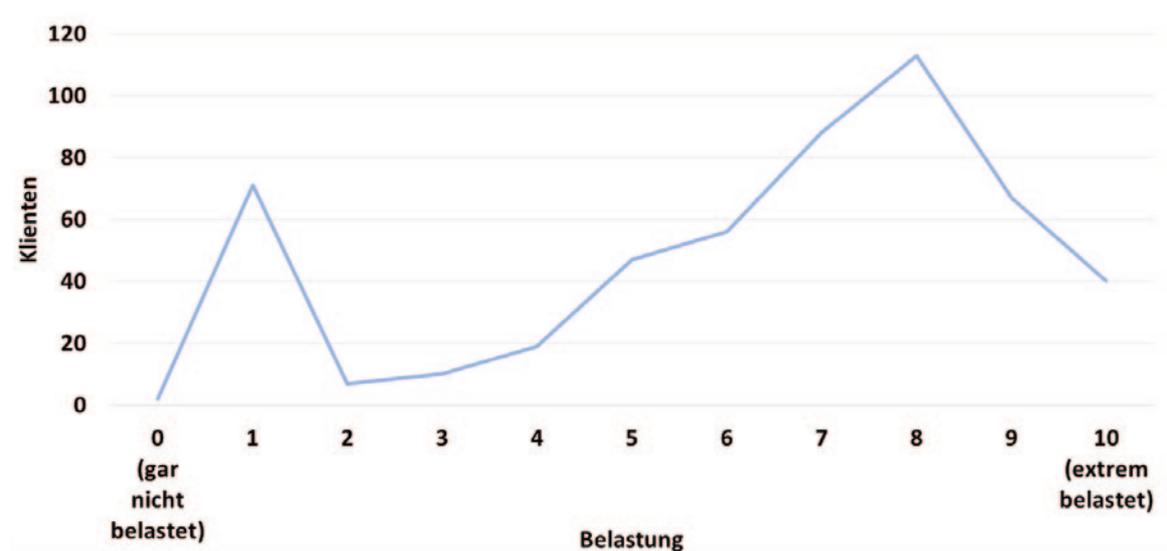


Abbildung 19: Belastungen der letzten Woche (n= 520, 7 KBS).

Als Einzelprobleme und Belastungen wurden von fast der Hälfte (46 Prozent) körperliche Einschränkungen wie Erschöpfung, Schlafstörungen, Schmerzen und Gedächtnis- bzw. Konzentrationstörungen angegeben. Am zweithäufigsten benannt wurden emotionale Probleme (34 Prozent; hauptsächlich Ängste, Sorgen und Traurigkeit) gefolgt von praktischen Problemen (14 Prozent; allen voran finanzielle Sorgen sowie die Pflege/Betreuung von Angehörigen) (vgl. Abbildung 20).

³⁰ (Vgl. Herschbach, P., Weis, J., 2010, S. 14-17)

³¹ (Vgl. Herschbach, P., Weis, J., 2010, S. 14-17)

³² (Vgl. Herschbach, P., Weis, J., 2010, S. 15)

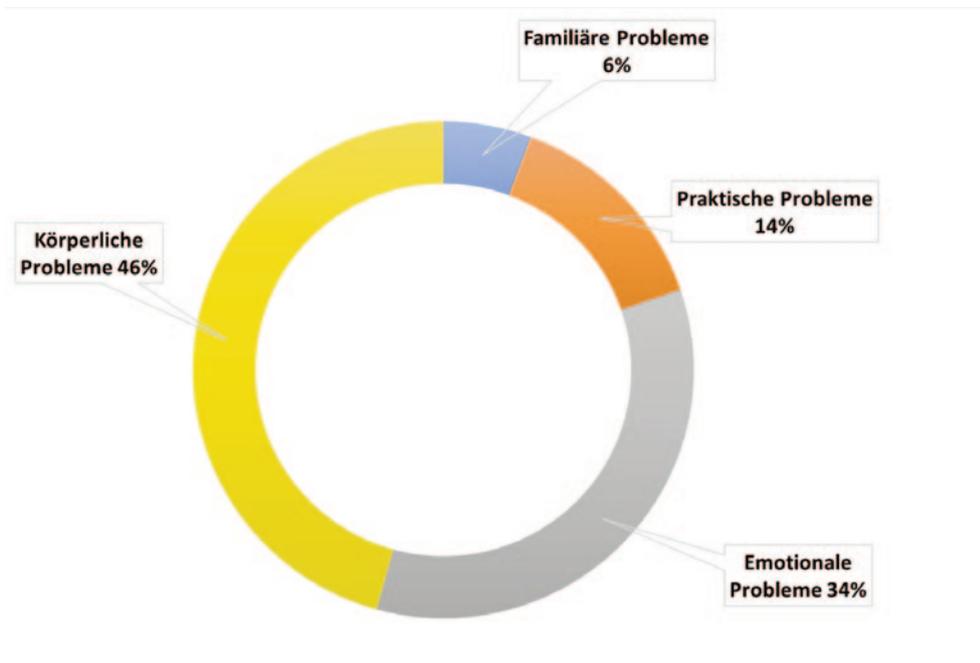


Abbildung 20: Probleme der letzten Woche (n= 7.172, Mehrfachnennungen, 9 KBS).

4.4 Gesprächsmerkmale

Die Mehrheit der Klienten (85 Prozent) hat die Beratungsstelle für Einzelgespräche aufgesucht, 15 Prozent der Beratungen waren Zwei- oder Mehrpersonengespräche (vgl. Abbildung 21). 72 Prozent der Beratungsgespräche waren Vis à vis-Gespräche. Telefonate machten 25 Prozent aller Beratungen aus, schriftliche Kommunikationsformen (Post, Fax und E-Mail) kamen eher selten vor (vgl. Abbildung 22).

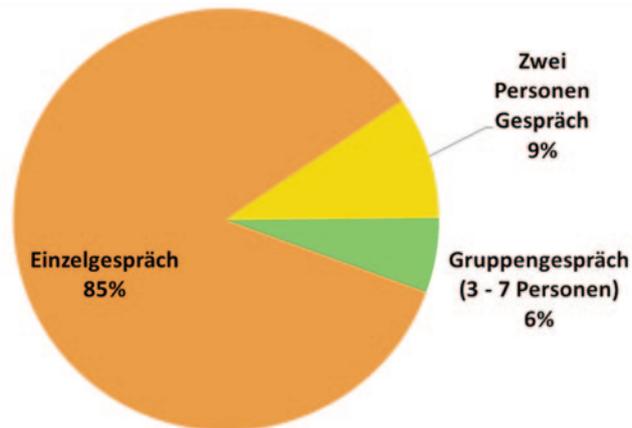


Abbildung 21: Setting des Kontaktes (n= 10.497, 9 KBS).

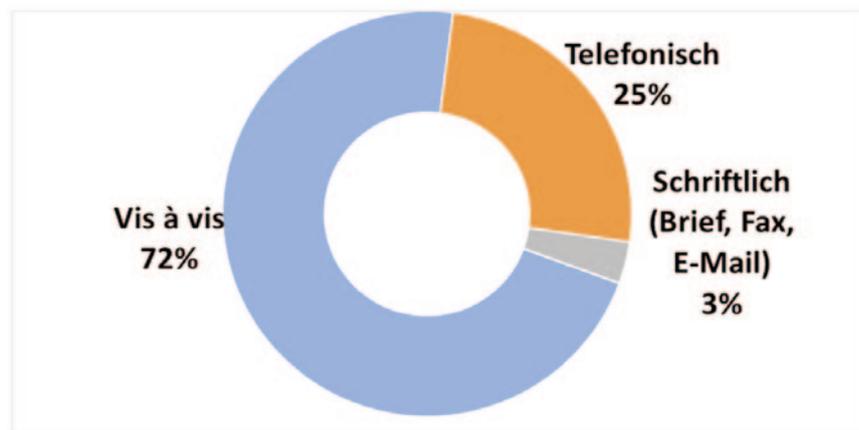


Abbildung 22: Art der Beratung (n= 10.504, 9 KBS).

Die Gesamtdauer für die Beratungsgespräche inklusive Vor- und Nachbereitungszeit lag bei etwa 90 Minuten, wobei das eigentliche Gespräch in der Regel zwischen 30 und 60 Minuten dauerte.

4.5 Beratungsleistungen

Krebsberatungsstellen dienen als Anlaufstelle für Krebspatienten, Angehörige, Freunde oder andere nahestehende Personen. Die Beratungsleistungen der Krebsberatungsstellen sind sehr breit gefächert, im Vordergrund steht die Unterstützung bei psychosozialen Belastungen und Problemen. Die Leistungen umfassen neben der Beratung zu psychosozialen, sozialrechtlichen Themen auch Kriseninterventionen, Sterbe- und Trauerbegleitung sowie Vermittlung von Informationen. Gegenstand der Beratung sind Probleme, Belastungen und Fragen, die im Zusammenhang mit der Krebserkrankung stehen, wie Probleme mit dem Partner, körperliche Belastungen oder Fragen zu Angeboten der Leistungserbringer. Die Krebsberatungsstellen vermitteln neutrale und gesicherte Informationen, weshalb sie auch als Lotse zu regional verfügbaren Hilfsangeboten und Versorgungsleistungen fungieren.

4.5.1 Übersicht

Das im QV-KB-NRW dokumentierte Leistungsspektrum umfasst sechs Schwerpunkte der Beratung:

- a) Informationsvermittlung
- b) Beratung zu psychosozialen Themen
- c) Beratung zu sozialrechtlichen Themen
- d) Klärung gesundheitlicher Fragestellungen
- e) Sterbe- und Trauerbegleitung
- f) Krisenintervention

Zu den Bereichen b) bis d) sind zusätzlich jeweils bis zu 30 Beratungsinhalte dokumentierbar. Hier sind gemäß dem individuellen Beratungsbedarf der Klienten Mehrfachnennungen möglich.

Die Dokumentation der Beratungsleistungen ist systembedingt allerdings nicht immer trennscharf möglich. So ist bspw. „Informationsvermittlung“ einerseits als Beratungsleistung und andererseits auch als Beratungsinhalt bei „Gesundheitlichen Fragestellungen“ dokumentierbar. Ähnliches gilt für „Sterbe- und Trauerbegleitung“, die als Beratungsinhalt auch unter „Psychosozialer Beratung“ dokumentierbar ist. Darüber hinaus weisen die unterschiedlichen Dokumentationssysteme bzw. Dokumentationsarten leichte Unterschiede der Themen auf. Hieraus ergeben sich möglicherweise Ungenauigkeiten in den jeweiligen Anteilen der Beratungsleistungen am Gesamtspektrum.

Insgesamt wurden in den Einrichtungen des Qualitätsverbundes in 2019 rund 17.075 Beratungsleistungen dokumentiert. Davon entfiel fast ein Drittel auf die Informationsvermittlung. Die Beratung zu psychosozialen Themen machte 41 Prozent aller Beratungsleistungen aus, der Anteil der Beratung zu sozialrechtlichen Themen entsprach knapp 20 Prozent. Andere Leistungen wurden zu je 2-4 Prozent dokumentiert (vgl. Abbildung 23)

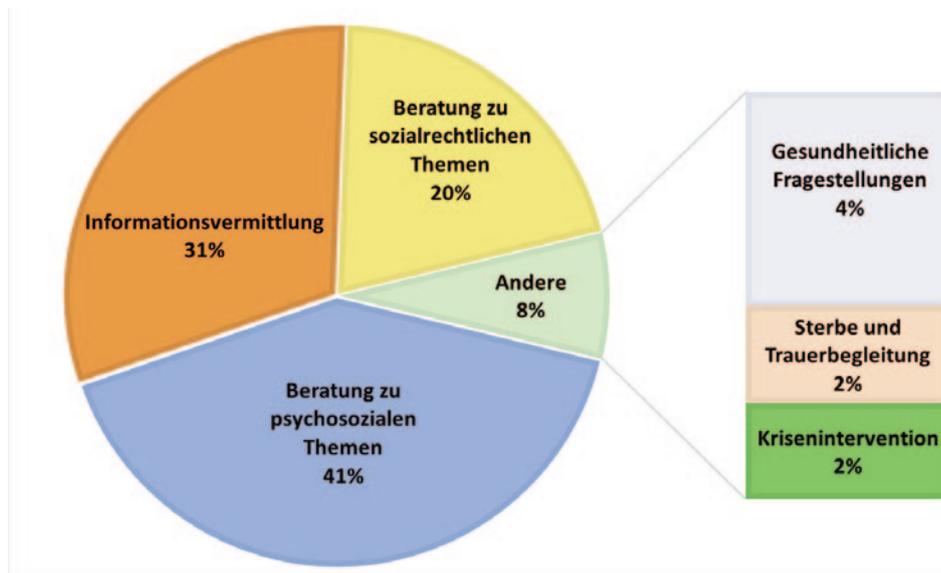


Abbildung 23: Verteilung Beratungsleistungen (n= 17.075, 10 KBS).

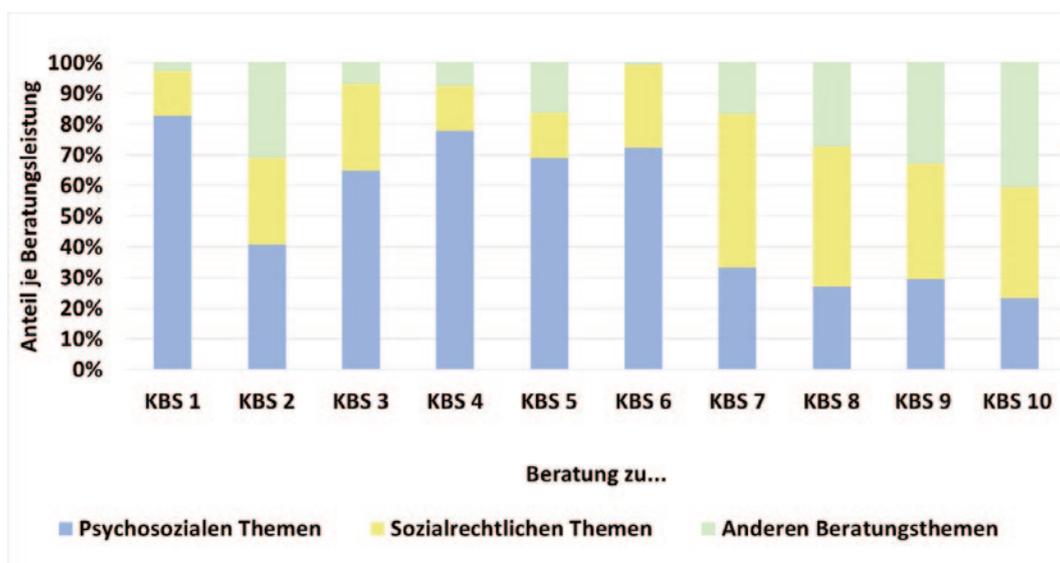


Abbildung 24: Prozentualer Anteil der Beratungsleistungen je Einrichtung (ohne Informationsvermittlung) (10 KBS).

Bei der Betrachtung der Beratungsleistungen je Einrichtung wird deutlich, dass die Anteile je Bereich recht stark variieren. So variiert der Anteil der Beratung zu psychosozialen Themen von 20 bis fast 80 Prozent, während der Anteil der Beratung zu sozialrechtlichen Themen zwischen 15 und 50 Prozent schwankt (vgl. Abbildung 24). Der Anteil der „anderen Beratungsthemen“ bewegt sich zwischen 1 und 41 Prozent. Diese Schwankungsbreite ist vermutlich vor allem auf die unterschiedliche Struktur, insbesondere in Bezug auf die Personalausstattung, sowie das daraus resultierende Versorgungsspektrum der einzelnen Krebsberatungsstellen oder auf unterschiedliches Vorgehen bei der Dokumentation zurückzuführen.

Die Darstellung des Leistungsspektrums in seiner Gesamtheit unterscheidet sich von der Inanspruchnahme einzelner Leistungen je Kontakt, die den eigentlichen Bedarf der Ratsuchenden widerspiegelt. Je Beratungsgespräch werden dabei in der Regel mehrere Schwerpunkte bearbeitet. So fand in 63 Prozent der Gespräche eine Beratung zu psychosozialen Themen statt, in 48 Prozent erfolgte eine Informationsvermittlung und in 32 Prozent der Kontakte wurde eine Beratung zu sozialrechtlichen Themen dokumentiert. Die Klärung von gesundheitlichen Fragestellungen in 12 Prozent der Kontakte, Sterbe- und Trauerbegleitung und Krisenintervention erfolgten in je 3 Prozent der Kontakte (vgl. Abbildung 25).

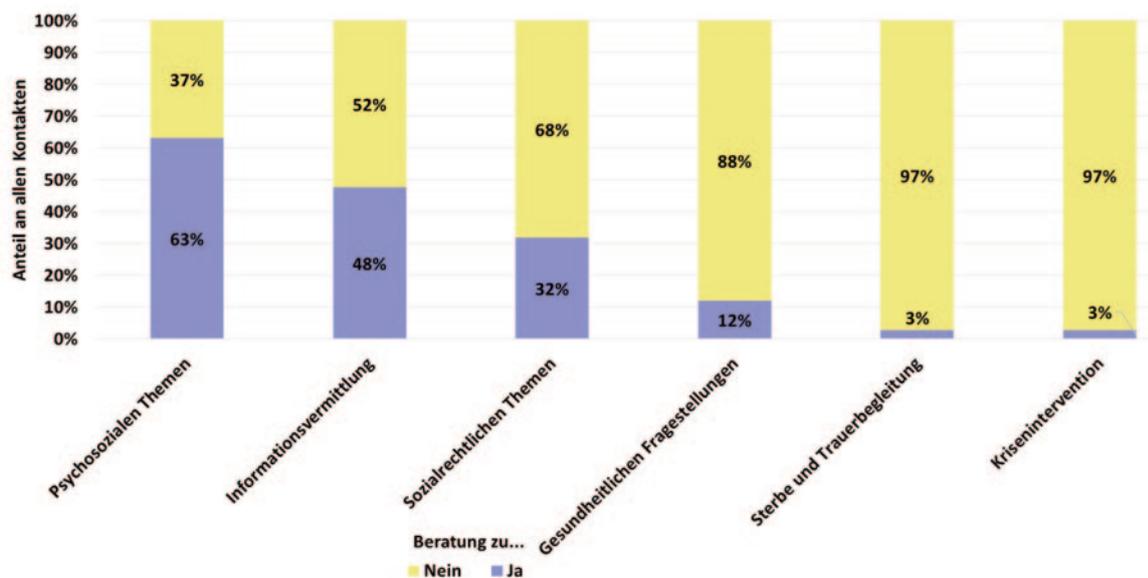


Abbildung 25: Inanspruchnahme der Beratungsleistungen über alle Kontakte (n= 11.058, 10 KBS).

4.5.2 Beratung zu psychosozialen Themen

Eine Beratung zu psychosozialen Fragen fand in zwei Drittel aller Gespräche statt (vgl. Abbildung 25). Die Klienten suchen die Beratungsstellen auf, da sie Orientierung, Hilfe oder Unterstützung auf Grund einer Krebserkrankung benötigen. Neben Problemen und Konflikten mit der Familie oder dem sozialen Umfeld, belastet sie bspw. Trauer, Wut, Unruhe oder Hilflosigkeit. In einem Beratungsgespräch werden daher häufig mehrere Themen an- und besprochen, dokumentiert werden zu dem Klientenkontakt allerdings lediglich die wichtigsten Themen der Beratung.

Bei der Analyse der psychosozialen Beratungsthemen in 2019 werden die 6 häufigsten psychosozialen Themen in einer ersten Abbildung dargestellt (vgl. Abbildung 26). Alle übrigen psychosozialen Beratungsthemen wurden für die nachfolgende Darstellung in 7 Kategorien zusammengefasst (emotionale Belange, weitere körperliche und kognitive Belange/Beschwerden, Probleme am Arbeitsplatz, Probleme im sozialen Umfeld, Compliance/Probleme mit Behandlern, Religion/Spiritualität und Sonstige) (vgl. Abbildung 27).

2019 benötigten die Klienten vor allem Unterstützung bei der Krankheitsverarbeitung (5.361-mal) und der Aktivierung bzw. Nutzung der eigenen Ressourcen (4.145-mal). Zudem thematisierten zahlreiche Klienten ihre Ängste (3.408-mal) und Unsicherheiten (3.122-mal) oder wurden zur erforderlichen Neuorientierung (3.015-mal) beraten. Auch der Umgang mit körperlichen Beschwerden bzw. Nebenwirkungen der Behandlung (2.019-mal) wurde in den Beratungsgesprächen vielfach bearbeitet (vgl. Abbildung 26).

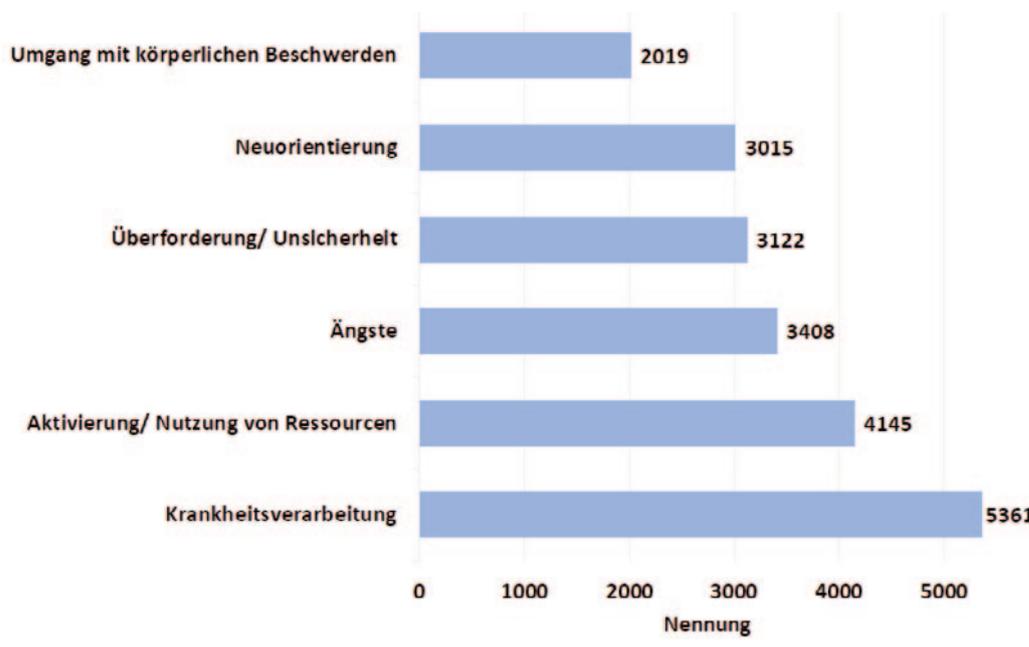


Abbildung 26: Häufigste psychosoziale Themen (n= 37.902, 9 KBS).

Bei den weiteren psychosozialen Themen stand die Verarbeitung von emotionalen Belangen besonders im Fokus der Beratungsgespräche. 26.407-mal wurden emotionalen Belangen, wie Trauer, Hilflosigkeit/Hoffnungslosigkeit, Niedergeschlagenheit u.ä. thematisiert. Weitere körperliche/kognitive Beschwerden und Belange wurden 4.420-mal besprochen. Hierzu zählen sexuelle Probleme, Schlafstörungen, Schmerzen, Verdauung, Wahrnehmung des Körperbildes sowie kognitive Einschränkungen (Gedächtnis-, Aufmerksamkeits- und Konzentrationsprobleme). Probleme mit dem sozialen Umfeld wie der Partnerschaft oder dem Freundeskreis waren 4.279-mal Gegenstand des Beratungsgesprächs (vgl. Abbildung 27).

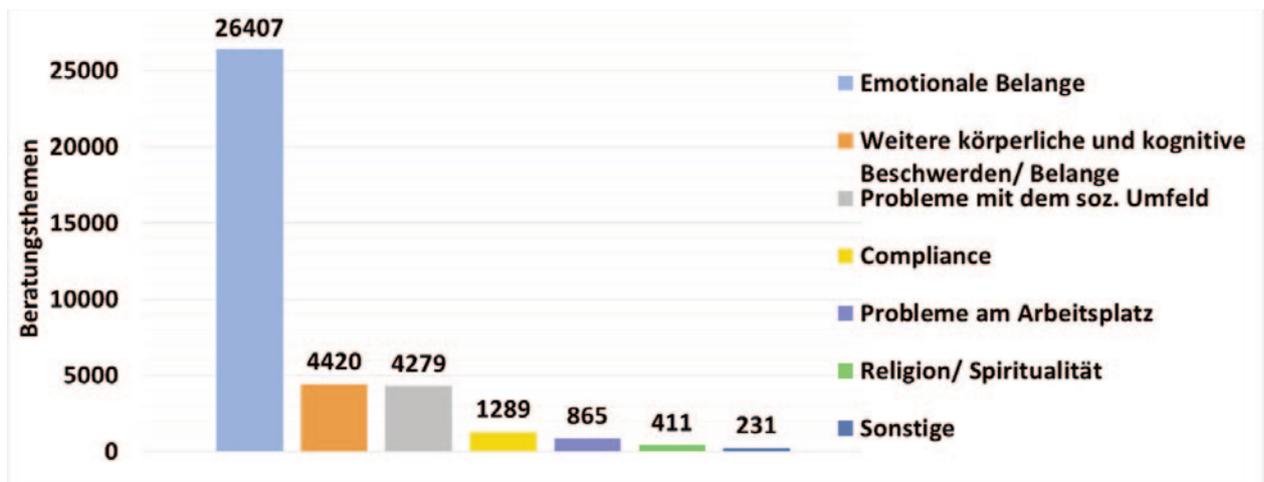


Abbildung 27: Weitere psychosoziale Themen, in Kategorien zusammengefasst (n= 37.902, 9 KBS).

4.5.3 Beratung zu sozialrechtlichen Themen

Während eine Untersuchung von Ernst et al. im Förderschwerpunktprogramm "Psychosoziale Krebsberatungsstellen" der Deutschen Krebshilfe bei 55% der Ratsuchenden in KBS einen Beratungsbedarf zu Sozialleistungen feststellte³³, kann im Rahmen des QV-KB-NRW dieser Anteil systembedingt nicht fallbezogen sondern lediglich auf Basis aller Kontakte ausgewertet und dargestellt werden.

Dabei zeigt sich, dass für 32 Prozent der Kontakte Leistungen zu sozialrechtlichen Fragen dokumentiert wurden. Der Unterschied ergibt sich u.a. aus der Tatsache, dass sozialrechtliche Themen häufig im Erstgespräch zufriedenstellend bearbeitet werden können und in nachfolgenden Kontakten demnach weniger präsent sind. Weiterhin wurde die Beratung zu sozialrechtlichen Themen gelegentlich offenbar unter „Informationsvermittlung“ oder unter „zusätzlichen Leistungen“ erfasst. Die Dokumentationssysteme sind hier aus sich heraus nicht trennscharf.

Dokumentiert wird in der Regel eine Auswahl von 11 unterschiedlichen sozialrechtlichen Beratungsthemen. Für die Auswertung wurden die 5 am häufigsten genannten Themen betrachtet. Demnach benötigten die Klienten 2019 am häufigsten Unterstützung/Beratung zur medizinischen Rehabilitation, wie Anschlussheilbehandlung und Nachsorge (vgl. Abbildung 28). Sehr oft wurden die Klienten auch zu Fragen rund um das Leistungsspektrum der Leistungserbringer, die existentielle wirtschaftliche Sicherung, das Behindertenrecht und die wirtschaftliche Sicherung im Krankheitsfall (Entgelt) beraten (vgl. Abbildung 28).

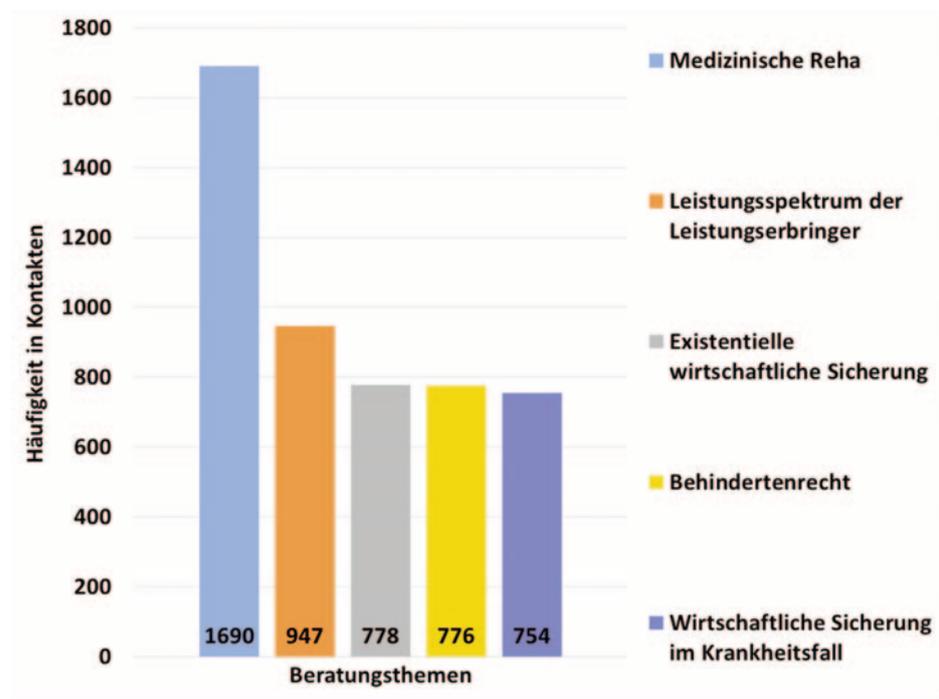


Abbildung 28: Die 5 häufigsten sozialrechtlichen Themen (n= 6.100, 9 KBS).

³³ (Ernst, Mehnert, Weis, Faus & Giesler, 2016)

4.6 Zusätzliche Leistungen

Im Verlauf oder Nachgang der Beratungsgespräche werden häufig auch Koordinierungsleistungen erforderlich, die mit oder im Namen des Ratsuchenden erbracht werden. Hierzu gehören bspw. Unterstützung beim Stellen eines Antrages, Klärungsbedarfe bei Behörden oder Hilfe beim Einlegen von Widersprüchen. Die Krebsberatungsstellen stehen den Klienten als Schnittstelle zu den anderen Leistungserbringern zur Seite und fungieren als Lotse zu den regional verfügbaren Hilfs- und Versorgungsangeboten.

Der Darstellung der zusätzlichen Leistungen liegen Daten von 10 Krebsberatungsstellen zugrunde. Insgesamt wurden 5.251 zusätzliche Leistungen in ca. 4.000 Gesprächen dokumentiert. 1.970-mal wurden an die Klienten interne Angebote und 1.529-mal externe Angebote vermittelt. 866-mal wurden die Klienten bei der Stellung von Anträgen unterstützt und 401-mal Kontakt zu Dritten aufgenommen. 251-mal wurden Entspannungsübungen durchgeführt und 27 Stellungnahmen oder Begleitschreiben geschrieben (vgl. Abbildung 29). Insgesamt ist bei dieser Darstellung von einer Unterdokumentation auszugehen, die u.a. der Struktur und Darstellung den unterschiedlichen Dokumentationssystemen geschuldet ist.

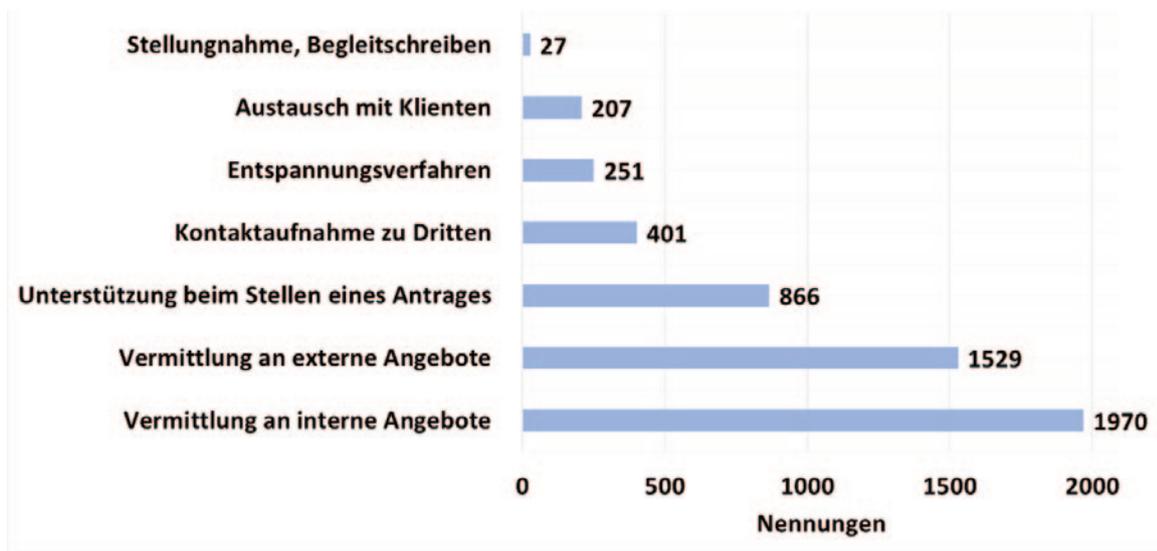


Abbildung 29: Zusätzliche Leistungen (n= 5.251, 10 KBS).

5 Ergebnisqualität im Qualitätsverbund

Im Rahmen der Qualitätssicherung wird zwischen Prozessevaluation (formative Evaluation) und Ergebnisevaluation (summative Evaluation) unterschieden. Dabei begleitet die Prozessevaluation die Prozesse/Interventionen, gleicht diese ab, um sie im Rahmen der Qualitätsentwicklung zeitnah anzupassen und zu verbessern. Die Ergebnisevaluation erfasst die Wirkung einer Intervention und das Erreichen der Ziele.

Als ein erster Bestandteil von Ergebnisqualität wurde im Qualitätsverbund 2019 ein gemeinsamer Fragebogen zur Erhebung der Klientenzufriedenheit entwickelt und in den Einrichtungen eingesetzt.

5.1 Klientenzufriedenheit

Der im Qualitätsverbund konsentrierte Fragebogen besteht aus 7 Fragen. Im ersten Teil (Fragen 1-3) gibt der Klient Informationen zu dem Gesprächssetting, in Frage 4 soll eine persönliche Einschätzung zu dem Gespräch vorgenommen werden, eine Rückmeldung zu den Rahmenbedingungen (Erreichbarkeit, Terminierung etc.) kann in Frage 5 gegeben werden. Die Beantwortung der Fragen 4 und 5 erfolgt mittels Smileys als fünfstufiges Antwortformat. Unterhalb der Smileys ist die dazugehörige Skalenbezeichnung von „sehr“, „ziemlich“, „etwas“, „nicht so“ bis hin zu „gar nicht“ angegeben. Im letzten Teil des Fragebogens (Frage 6 und 7) kann in zwei offenen Fragen hervorgehoben werden, was besonders gefallen oder gefehlt hat.

Für die Erhebung der Klientenzufriedenheit wurde 2019 ein repräsentativer Zeitraum von 4 Wochen bestimmt, den die Krebsberatungsstellen des QV-KB-NRW in den Monaten Mai bis August frei wählen konnten. In diesem Zeitraum sollte nach Möglichkeit jeder Klient einen Fragebogen erhalten. Acht der zwölf am Qualitätsverbund beteiligten Krebsberatungsstellen haben auf diese Weise die Klientenzufriedenheit 2019 erhoben. Insgesamt gaben über die acht Krebsberatungsstellen 162 Klienten Rückmeldungen.

Die Rückmeldungen kamen zu 73 Prozent von Personen, die selbst an Krebs erkrankten und zu 26 Prozent von An- und Zugehörigen. 32 Prozent der Klienten hatten bis zum Zeitpunkt des Ausfüllens des Fragebogens einen Gesprächstermin, 33 Prozent 2-5 Gesprächstermine und 35 Prozent hatten mehr als 5 Gespräche in der Beratungsstelle gehabt. Bei 80 Prozent handelte es sich um Einzelgespräche.

Direkt nach dem Gespräch schätzten 89 Prozent der Klienten das Gespräch als sehr hilfreich, 10 Prozent als ziemlich und 1 Prozent als etwas hilfreich ein. 99 Prozent waren sehr bis ziemlich zufrieden mit den Rahmenbedingungen der Beratungsstelle (vgl. Abbildung 30). Von insgesamt 54 Klienten wurde besonders die Kompetenz und Empathie der Beratungsfachkraft betont, 61 hoben das Gespräch, die erhaltenen Informationen oder die Unterstützung durch die Beratung positiv hervor.

Insgesamt 9 Klienten gaben Kritikpunkte an. Sie bemängelten bspw. eine schlechte Erreichbarkeit der Beratungsstelle, lange Wartezeit auf einen Beratungstermin oder die Räumlichkeiten. Hier ist die jeweils betroffene Einrichtung gefragt und um Abhilfe bemüht. Teilweise sind die Kritikpunkte aber ressourcenbedingt und lassen sich daher vermutlich erst im Zuge einer Regelfinanzierung und einer damit ggf. verbundenen Anstellung einer Assistenzkraft verbessern.

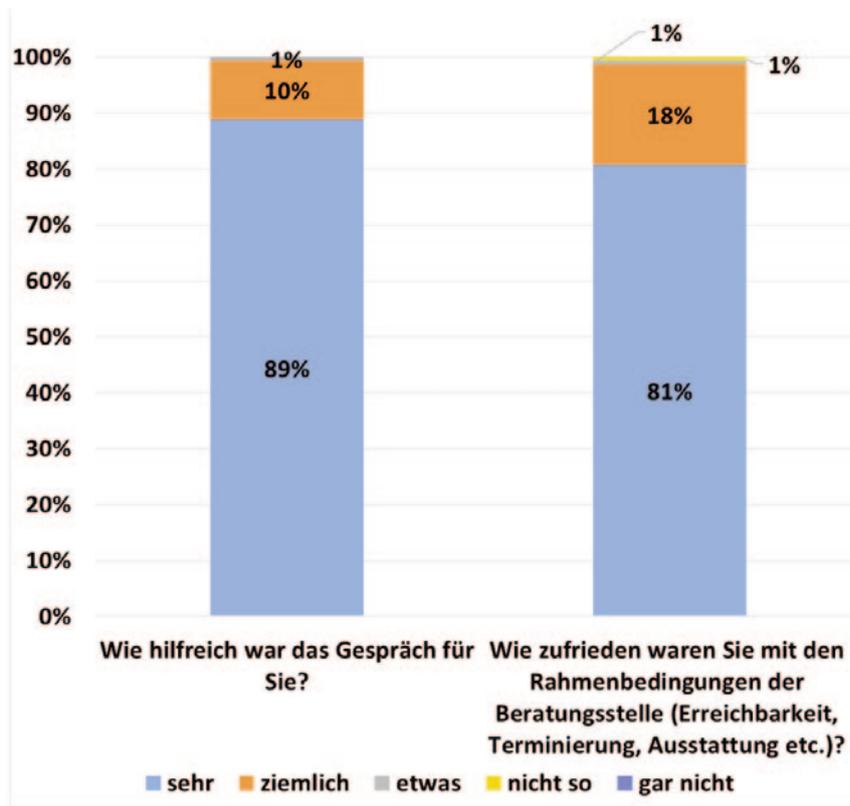


Abbildung 30: Rückmeldungen Fragen 4 und 5 der Klientenzufriedenheitsbefragung (8 KBS).

6 Zusammenfassung und Ausblick

Dem vorliegenden fünften einrichtungsübergreifenden Bericht des Qualitätsverbundes Krebsberatung NRW sind, den Grundsätzen partizipativer Qualitätsentwicklung entsprechend, die Konsentierung von zu dokumentierenden Aspekten der Beratungstätigkeit ebenso vorausgegangen wie die inhaltliche Auseinandersetzung mit und Verankerung von Beratungsaspekten in einem übergeordneten Beratungskonzept. Die ausgewählten Kennzahlen dienen der Darlegung der einrichtungsübergreifenden Qualitätsentwicklung und -sicherung in den beteiligten psychosozialen Krebsberatungsstellen des Landes Nordrhein-Westfalen. Sie stellen weder Qualitätsindikatoren im engeren Sinne noch Ergebnisse einer wissenschaftlichen Erhebung dar, können jedoch als Grundlage für die Entwicklung solcher Indikatoren der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität der psychosozialen Krebsberatung gelten. Aktuell dienen die Kennzahlen vor allem der Qualitätsberichterstattung, der fortlaufenden Qualitätsentwicklung im Verbund sowie dem Ziel, Transparenz in der Öffentlichkeit herzustellen.

Um die Bearbeitung von Prozess- und Ergebnisqualität noch weiter voran zu bringen, liegen die Arbeitsschwerpunkte des Qualitätsverbundes 2020 auf der Erstellung von einheitlichen Dokumentationsstandards und dem Erreichen der Qualitätskriterien für die Regelfinanzierung ambulanter Krebsberatungsstellen.

Darüber hinaus soll der Qualitätsverbund zu Beginn 2021 für weitere Krebsberatungsstellen des Landes geöffnet werden. Zugehörige Vorbereitungen und Gespräche mit interessierten Einrichtungen und Trägern werden ab Sommer 2020 aufgenommen.

So wird der Qualitätsverbund Krebsberatung NRW zusammen mit anderen Akteuren des Landes auch künftig daran arbeiten, dass Betroffene in ambulanten psychosozialen Krebsberatungsstellen ein verlässliches Angebot finden, das den erforderlichen Ansprüchen an Qualität und Sicherheit immer besser entspricht.

Adressen der Partner im Qualitätsverbund

(Stand 31.12.2019)

Krebsgesellschaft Nordrhein-Westfalen e.V.

Volmerswerther Straße 20, 40221 Düsseldorf

Telefon: 02 11 / 15 76 09 - 90

E-Mail: info@krebsgesellschaft-nrw.de

Internet: www.krebsgesellschaft-nrw.de

Klinik I für Innere Medizin

Bereich: Forschung und Entwicklung

am Centrum für Integrierte Onkologie der Universität Köln

Kerpener Str. 62, 50931 Köln

Telefon: 02 21 / 478 - 87 41 0

Internet: www.vereinlebenswert.de

Selbsthilfegruppe für Krebsbetroffene e. V. Bochum und Beratungsstelle

Westring 43, 44787 Bochum

Telefon: 02 34 / 68 10 20

E-Mail: Krebs-Selbsthilfe-Beratung-Bo@t-online.de

Internet: www.krebsberatung-bochum.de

Krebsberatung Düsseldorf für Erkrankte und Angehörige

Fleher Straße 1, 40223 Düsseldorf

Telefon: 02 11 / 30 20 17 57

E-Mail: info@krebsberatungduesseldorf.de

Internet: www.krebsberatungduesseldorf.de

Krebsberatung für Betroffene und Angehörige, Parisozial, Essen

Camillo-Sitte-Platz 3, 45136 Essen

Telefon: 02 01 / 8 95 33 - 27

E-Mail: krebsberatung.essen@paritaet-nrw.org

Internet: www.krebsberatung-essen.de

Krebsberatungsstelle der Parisozial Emscher-Lippe, Gelsenkirchen

Dickkampstraße 12, Paritätisches Haus 4, 5879 Gelsenkirchen

Telefon: 02 09/ 91 32 840

E-Mail: krebsberatung.gelsenkirchen@paritaet-nrw.org

Internet: <https://www.parisozial-emscher-lippe.de/content/e96/e468/>

Krebsberatungsstelle Evangelische Pflegedienste Mark-Ruhr gGmbH, Hagen

Körnerstraße 82, 58095 Hagen

Telefon: 02 331/ 35 20 850,

E-Mail: gisela.reinhardt@diakonie-mark-ruhr.de

Internet: <https://www.diakonie-mark-ruhr.de/senioren-und-pflege/beratungsstellen/krebsberatung/>

Krebsberatungsstelle des Kreises Herford

Schwarzenmoorstraße 70b, Personalwohnheim Block B, 32049 Herford

Telefon: 05 221 / 94 - 26 05

E-Mail: krebsberatungsstelle@kreis-herford.de

Internet: <https://www.kreis-herford.de/Krebs-Beratung-und-Hilfe-erhalten>

Malteser Krebsberatung Rhein-Erft, Hürth

Reifferscheidstr. 2-4

50354 Hürth

Telefon: 02 233 / 79 90 91 75

E-Mail: krebsberatung@caritas-rhein-erft.de

www.krebsberatung-rhein-erft.de

Psychosoziale Krebsberatungsstelle im Haus LebensWert, Köln

am Centrum für Integrierte Onkologie der Universität Köln

Kerpener Str. 62, 50931 Köln

Telefon: 02 21 / 478 - 97 190

E-Mail: info-lebenswert@uk-koeln.de

Internet: www.vereinlebenswert.de

Krebsberatungsstelle des Tumor-Netzwerk im Münsterland e.V., Münster

Gasselstiege 13, 48159 Münster

Telefon: 02 51 / 62 56 20 - 10

E-Mail: info@krebsberatung-muenster.de

Internet: www.krebsberatung-muenster.de

Krebsberatungsstelle am Katholischen Klinikum Oberhausen

Nürnberger Str. 10, Standort St. Marien-Hospital Verwaltungsgebäude, 46117 Oberhausen

Telefon: 02 08 / 89 9169 14

E-Mail: birgit.langenfeld@kk-ob.de

Internet: www.kk-ob.de/standorte/st-marien-hospital/2-uncategorised/230-krebsberatungsstelle.html

Psychosoziale Krebsberatung der Diakonie Paderborn-Höxter e.V., Paderborn

Riemekestraße 12, 33102 Paderborn

Telefon: 05 251 / 54 01 8-40

E-Mail: [grunwald\(at\)diakonie-pbhx.de](mailto:grunwald(at)diakonie-pbhx.de)

Internet: <https://www.diakonie-pbhx.de/paderborn/beratung-und-hilfe/psychosoziale-krebsberatung.html>

Psychosoziale Krebsberatungsstelle e.V., Wuppertal

Gathe 70, 42107 Wuppertal

Telefon: 02 02 / 456 444

E-Mail: krebsberatung-wuppertal@t-online.de

Internet: www.krebsberatung-wuppertal.de

Literaturverzeichnis

AWMF. (2014). S3 Leitlinie Psychoonkologische Diagnostik, Beratung und Behandlung von erwachsenen Krebspatienten, AWMF-Registernummer: 032/051OL; Leitlinienprogramm Onkologie. (DKG, DKH, & AWMF, Hrsg.) Abgerufen am 15.03.2019 von http://leitlinienprogramm-onkologie.de/uploads/tx_sbdownloader/LL_PSO_Langversion_1.1.pdf

Bundesgesundheitsministerium. (2008). Ziele des Nationalen Krebsplans - NKP, Handlungsfeld 1: Weiterentwicklung der Krebsfrüherkennung . Abgerufen am 25.07.2019 von https://www.bundesgesundheitsministerium.de/fileadmin/Dateien/3_Downloads/N/Nationaler_Krebsplan/Nationaler_Krebsplan-Zieluebersicht.pdf

Bundesgesundheitsministerium. (2010). Nationaler Krebsplan Handlungsfeld 2, Weiterentwicklung der onkologischen Versorgungsstrukturen und der Qualitätssicherung. Abgerufen am 25.07.2019 von https://www.bundesgesundheitsministerium.de/fileadmin/Dateien/3_Downloads/N/Nationaler_Krebsplan/Ziel_6_Evidenzbasierte_Leitlinien.pdf

Bundesgesundheitsministerium. (2018). Abgerufen am 15.03.2019 von www.bundesgesundheitsministerium.de/fileadmin/Dateien/3_Downloads/N/Nationaler_Krebsplan/181203_Entwurf_Empfehlungen_Krebsberatungsstellen_Leistungsspektrum_und_Qualitaetskriterien.pdf

Ernst, J., Mehnert, A., Weis, J., Faus, T. & Giesler, J. M. (2016). Sozialrechtliche Beratung in ambulanten Krebsberatungsstellen. *Gesundheitsblatt*.

Fotolia, Landkarte NRW. (2017). Abgerufen am 17.08.2017 von <https://de.fotolia.com/search?similar=51690749>

Herschbach, P., Weis J. (2010). Screeningverfahren in der Psychoonkologie. Testinstrumente zur Identifikation betreuungsbedürftiger Krebspatienten. Eine Empfehlung der PSO für die psychoonkologische Behandlungspraxis. Von https://www.dapo-ev.de/wp-content/uploads/2017/04/pso_broschuere2.pdf abgerufen

IT.NRW. (2019). Bevölkerung am 31.12. nach Familienstand in Prozent. Abgerufen am 25.07.2019 von <https://www.it.nrw/statistik/eckdaten/bevoelkerung-am-3112-nach-familienstand-prozent-974>

Kuhnt, S., Mehnert, A., Giesler, J. & Ernst, J. (2016). Die Entwicklung von Qualitätsstandards für die ambulante ppsychosoziale Krebsberatung: Ergebnisse einer Delphibefragung. *Gesundheitswesen*. doi:10.1055/s-0042-100732

Kürschner, D., Rösler, M. & Helbig, U. (2012). Krebsberatung als Aufgabe der Landeskrebsgesellschaften. *Forum*, 27, S. 278-281.

Landeskrebsregister Nordrhein-Westfalen gGmbH. (2017). *Krebsgeschehen in Nordrhein-Westfalen 2018, Jahresbericht des LKR NRW 2018*.

Nationaler Krebsplan (NKP). (2017). *Handlungsfeld 2 : Ziel 9.* (BMG, Hrsg.) Abgerufen am 26. 05.2020 von https://www.bundesgesundheitsministerium.de/fileadmin/Dateien/5_Publikationen/Praevention/Broschueren/Broschuere_Nationaler_Krebsplan.pdf

Nationaler Krebsplan. (Januar 2020). Empfehlungen für das Leistungsspektrum, die Qualitätskriterien und für Finanzierungsmodelle ambulanter psychosozialer Krebsberatungsstellen. (BMG, Hrsg.) Abgerufen am 26. 05 2020 von https://www.bundesgesundheitsministerium.de/fileadmin/Dateien/3_Downloads/N/Nationaler_Krebsplan/Empfehlungspapier_LQF_Krebsberatungsstellen_AG_KBS.pdf

Nordrhein-Westfalen, K. (2018). Qualitätsverbund. Abgerufen am 25. 07 2019 von http://www.krebsgesellschaft-nrw.de/was/d_qualitaetsverbund

Robert-Koch-Institut (Hrsg.). (2019). Prozentualer Anteil der häufigsten Tumorlokalisationen an allen Krebsneuerkrankungen in Deutschland 2016. (11.). Berlin. Abgerufen am 15. 05 2020 von https://www.krebsdaten.de/Krebs/DE/Content/Krebsarten/krebsarten_node.html

Wright, M. (Hrsg.). (2010). Partizipative Qualitätsentwicklung in Gesundheitsförderung und Prävention. Bern: Hans Huber.

Abbildungsverzeichnis:

Abbildung 1: Partizipative Qualitätsentwicklung und Aufgabenteilung im Verbund.	11
Abbildung 2: QV-KB-NRW 2019 – Qualitätskriterien Erfüllungshäufigkeit je Qualitätsbereich (n= 11 KBS).	12
Abbildung 3: Anteile unterschiedlicher Quellen an der Mischfinanzierung (n= 10 KBS).	14
Abbildung 4: Personelle Ausstattung in 2019 (n= 12 KBS).	15
Abbildung 5: Qualifikation des Personals (n= 12 KBS).	16
Abbildung 6: Beratungskontakte 2015-2019 (n= 7-12 KBS).	18
Abbildung 7: Anteile Erst- und Folgekontakte (n= 9390, 7 KBS).	18
Abbildung 8: Gesamtheit aller Kontakte (n= 33.887, 12 KBS).	19
Abbildung 9: Zugang zur Beratung (n= 4322, 10 KBS).	20
Abbildung 10: Standorte Krebsberatungsstellen QV-KB-NRW.	21
Abbildung 11: Standorte und Außenstellen Krebsberatungsstellen QV-KB-NRW.	21
Abbildung 12: Beratungsort (n= 9.918, 9 KBS).	21
Abbildung 13: Vergleich des Geschlechts der Klienten (2017 n= 4.843, 6 KBS, 2018 n= 5.049, 7 KBS, 2019 n= 5.918, 11 KBS).	22
Abbildung 14: Status der Klienten (n= 12.774, 11 KBS).	23
Abbildung 15: Altersspektrum der Klienten (2019 n= 4.835, 10 KBS ; 2018 n= 4.509, 7 KBS; 2017 n= 5.748, 7 KBS).	23
Abbildung 16: Familienstand der Klienten (n= 3.626, 9 KBS) im Vergleich zu 2017, 2018 und zur NRW Bevölkerung 2018.	24
Abbildung 17: Erkrankung bei Kontakt (n= 5.768, 10 KBS).	25
Abbildung 18: Anteil der häufigsten Tumorlokalisationen an allen Krebsneuerkrankungen in Deutschland 2016. (ohne nicht-melanotischen Hautkrebs) Angaben in Prozent.	26
Abbildung 19: Belastungen der letzten Woche (n= 520, 7 KBS).	27
Abbildung 20: Probleme der letzten Woche (n= 7.172, Mehrfachnennungen, 9 KBS).	28
Abbildung 21: Setting des Kontaktes (n= 10.497, 9 KBS).	29
Abbildung 22: Art der Beratung (n= 10.504, 9 KBS).	29
Abbildung 23: Verteilung Beratungsleistungen (n= 17.075, 10 KBS).	31
Abbildung 24: Prozentualer Anteil der Beratungsleistungen je Einrichtung (ohne Informationsvermittlung) (10 KBS).	31
Abbildung 25: Inanspruchnahme der Beratungsleistungen über alle Kontakte (n= 11.058, 10 KBS).	32
Abbildung 26: Häufigste psychosoziale Themen (n= 37.902, 9 KBS).	33
Abbildung 27: Weitere psychosoziale Themen, in Kategorien zusammengefasst (n= 37.902, 9 KBS).	34
Abbildung 28: Die 5 häufigsten sozialrechtlichen Themen (n= 6.100, 9 KBS).	35
Abbildung 29: Zusätzliche Leistungen (n= 5.251, 10 KBS).	36
Abbildung 30: Rückmeldungen Fragen 4 und 5 der Klientenzufriedenheitsbefragung (8 KBS)	38
Tabelle 1: Federführung und wissenschaftliche Begleitung.	10
Tabelle 2: Beratungsstelle und Träger.	10



Qualitätsverbund
Krebsberatung
Nordrhein-Westfalen

Impressum

Herausgeber:

Krebsgesellschaft Nordrhein-Westfalen e.V.
Volmerswerther Str. 20
40221 Düsseldorf

Tel.: 02 11 / 15 76 09 90
www.krebsgesellschaft-nrw.de
info@krebsgesellschaft-nrw.de

Redaktion: Kathrin Schwickerath, Anna Arning, Krebsgesellschaft NRW

Layout: Dinah Oelschläger, Krebsgesellschaft NRW

Abbildungen 1 - 30: Krebsgesellschaft NRW; Grafik Seite 21: Fotolia.com.

Alle Rechte, insbesondere das Recht auf Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung, vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf in irgendeiner Form (durch Fotokopie oder ein anderes Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung der Krebsgesellschaft NRW reproduziert werden.

© Krebsgesellschaft NRW, Juli 2020

