Psychosoziale Krebsberatungsstelle · Heger Straße 7-9 · 49074 Osnabrück · Tel. 0541 800 7610
E-Mail: info@krebsstiftung.de · www.krebsstiftung.de · Facebook: @krebsberatungOS

Leitlinien der Psychosozialen Krebsberatungsstelle in Trägerschaft der Osnabrücker Krebsstiftung

Präambel

Die ambulante psychosoziale Beratung ist integraler Bestandteil der Versorgung krebserkrankter Menschen und ihrer Angehörigen. Die Psychosoziale Krebsberatungsstelle in Trägerschaft der Osnabrücker Krebsstiftung fühlt sich verpflichtet, das Angebot in der psychosozialen Nachsorge für KrebspatientInnen und deren Angehörige im bestehenden Umfang zu erhalten, zu erweitern und vor allem die Qualität des Angebotes zu sichern. Dazu gehört auch die Kooperation mit anderen Personen und Institutionen zum Wohle der Krebspatient*innen (siehe Satzung der am 23.September 1997 gegründeten Osnabrücker Krebsstiftung). Das Beratungskonzept basiert auf einem christlich-humanistischen Menschenbild. Vertiefend sind unsere Vorstellungen in dem Papier „Grundlagen unserer Identität“ beschrieben.

Die Lebensqualität der Patientinnen und Patienten ist leitend für den Beratungsprozess. Die Arbeit ist kooperativ angelegt und will dazu beitragen, dass den Ratsuchenden geeignete Unterstützungsangebote bekannt und verfügbar sind.
Voraussetzung für eine hohe Struktur- und Prozessqualität der Psychosozialen Krebsberatungsstelle ist die Kenntnis und Umsetzung von Standards der Theorie und Praxis der psychosozialen Onkologie.

1. Inhaltliche Orientierung

Die inhaltliche Arbeit des multidisziplinär besetzten Teams ist schulenübergreifend, mit einem Schwerpunkt auf tiefenpsychologisch orientierter Psychotherapie in der Erwachsenenarbeit und der kindzentrierten Psychotherapie im Kinder- und Jugendbereich. Unsere Arbeit orientiert sich an den fachlichen Standards der Sozialarbeit/Sozialpädagogik und den wissenschaftlichen Standards der Psychologie und Psychoonkologie hinsichtlich Diagnostik und Intervention. Sie ist:

- ⇨ *Bedarfsorientiert:* Unsere Beratung orientiert sich am Bedarf des Klienten, welcher erhoben wird über die subjektiv empfundene Belastung. Neben den Aussagen der Klienten werden bewährte klinische Instrumente zur Feststellung eingesetzt (z.B. Distress-Thermometer; FBK, PHQ)
- ⇨ *Eingebunden in die onkologische Behandlung:* Wenn möglich schon im stationären Setting therapiebegleitend, therapiebegleitend außerhalb des stationären Settings oder als Nachsorge nach der somatischen Behandlung
- ⇨ Im *Austausch* und der Zusammenarbeit mit anderen relevanten Fachgruppen und Einrichtungen

Die psychoonkologische Versorgung beinhaltet:

- ⇨ eine patientengerechte Information und Beratung
- ⇨ eine qualifizierte Diagnostik und Bedarfsfeststellung
- ⇨ eine gezielte psychoonkologische Beratung/Behandlung zur Unterstützung bei der Bewältigung der Erkrankungs- und Behandlungsfolgen

Die Lebensqualität ist für die Beurteilung und Planung der Diagnostik und Therapiemaßnahmen einzubeziehen. Dazu gehört die Befindlichkeit der Klienten im somatischen, psychischen und sozialen Bereich.

2. Zielgruppe

Eine Krebserkrankung stellt für die meisten Menschen eine schwere Lebenskrise dar. Sie geht mit zahlreichen somatischen, psychischen und systemischen Veränderungen und Belastungen einher und stellt in der Folge erhebliche Anforderungen an die Bewältigungsfähigkeiten einzelner Individuen und der Familie. Die psychoonkologische Beratung setzt dort an, wo bisherige Bewältigungsmechanismen nicht oder nicht mehr ausreichend greifen oder sie wird präventiv zur Vermeidung drohender Störungen angewandt. Zur Zielgruppe gehören - abhängig vom Bedarf - krebserkrankte Personen, deren Angehörige und Kinder sowie die Familie als Ganze.

3. Settings

Vorgehaltene Settings sind Einzel-, Paar- und Familiengespräche, ebenso Gruppenangebote. Diese können angeboten werden in der Krebsberatungsstelle/Außenstelle und im Einzelfall im häuslichen Umfeld, in der Klinik oder in anderen onkologisch arbeitenden Institutionen. Die Beratung kann im persönlichen Kontakt, telefonisch oder schriftlich erfolgen.

4. Leistungen unserer Beratungsstelle

4.1 Kernleistungen

Patienten und Angehörige jeden Alters können in allen Phasen des Krankheitsgeschehens bedarfsgerecht - einmalig oder fortlaufend - folgendes Leistungsangebot in Anspruch nehmen:

- Psychoonkologische Beratung: sie orientiert sich am Alltag und der Lebenswelt des Klienten. Sie bezieht sich im Wesentlichen auf die durch die Krebserkrankung veränderte Lebenssituation des Klienten. Probleme, Konflikte und Krisen werden lösungs- und zielorientiert bearbeitet. Persönliche und soziale Ressourcen des Klienten werden dabei genutzt
- Beratung zu Sozialleistungen und sozialrechtlichen Fragen: Sozialleistungen und finanzielle Hilfen werden zur Verbesserung der Lebenssituation mit dem Klienten erörtert und bei Bedarf praktische Hilfe z.B. bei einer daraus folgenden Antragsstellung geleistet. Dazu gehört auch die Interessenvertretung des Klienten gegenüber Kostenträgern
- Psychoedukation: systematische, didaktisch-psychotherapeutisch aufbereitete Maßnahme, um über die Erkrankung und mögliche Behandlungsformen zu informieren. Psychoedukation soll dabei die Krankheitseinsicht sowie den konstruktiven Umgang mit der Erkrankung fördern und die Krankheitsbewältigung unterstützen
- Informationsvermittlung: Wissensvermittlung in den für den krebsbetroffenen Menschen relevanten Bereichen der sozialrechtlichen Leistungen, über (med.) Behandlungsmöglichkeiten in der Region und spezialisierte Einrichtungen. Informationsweitergabe über und Vermittlung an Beratungs-, therapeutische und andere Hilfsangebote für Krebsbetroffene, besonders auch über Selbsthilfegruppen.
- Psychotherapie: psychotherapeutische Intervention mit den Zielen, die selbstregulatorische Kompetenz zu fördern, die Selbstwirksamkeit zu erhöhen und die Krankheitsverarbeitung zu unterstützen.

Dazu gehört auch die Unterstützung der Akzeptanz von nicht zu verändernden Ereignissen/Erfahrungen. Psychotherapeutische Interventionen werden explizit auch für mitbetroffene Kinder und Jugendliche angeboten

- **Krisenintervention:** Zeitlich befristete psychotherapeutische oder beratende Intervention bei psychischen oder sozialen Krisen. Ziel ist es, Stabilität nach belastenden Ereignissen oder Erlebnissen herzustellen. Sie ist stabilisierend, Ressourcen aktivierend oder supportiv, dabei immer eine an der Lebenswelt orientierte Intervention

- **Diagnostik:** Erfassung individueller Verhaltens- und Reaktionsweisen (insbesondere in Bezug auf die Belastung der Erkrankung) sowie besondere soziale Situationen von Klienten. Dieses beinhaltet Persönlichkeits- und Symptomdiagnostik, die in der Beschreibung einer psychischen Störung münden können, sowie die Darstellung besonderer sozialer (Not-)Situationen. Auf die Erfassung von Ressourcen im persönlichen, familiären und sozialen Umfeld wird besonderes Gewicht gelegt

- **Sterbe- und Trauerbegleitung:** Begleitung in der präfinalen bzw. letalen Phase, sowohl für die betroffene Person als auch für die Angehörigen. Die Einbeziehung des familiären Systems erfolgt obligat, entsprechende fachliche Dienste (Hospiz, Palliativstation) ebenfalls auf Wunsch. Diese Leistung macht häufig Haus- bzw. Klinikbesuche erforderlich.
  Verstirbt eine krebserkrankte Person, so haben die Angehörigen die Möglichkeit der Trauerbegleitung, besonders auch die mitbetroffenen Kinder

- **Stellungnahmen für Klienten:** Eine gewünschte Stellungnahme erfolgt in Absprache mit dem Klienten, wenn sie als fachlich sinnvoll erachtet wird. Nach der (schriftlichen) Schweigepflichtentbindung kann die Kontaktaufnahme mit der entsprechenden Institution schriftlich, telefonisch oder auch persönlich in Begleitung des Klienten erfolgen.

Ein Teil der Kernleistungen ist nur durch Kooperationen und Vernetzungen mit Ärzten, Krankenhäusern und anderen, mit onkologischen Patienten arbeitenden Institutionen zu leisten.

4.2 Zusatzleistungen unserer Beratungsstelle

Folgende Zusatzleistungen werden angeboten (u.U. nur temporär):

- **Kreative Verfahren:** Künstlerische Therapien gestalten mit bestimmten sinnlichen Medien (wie Bewegung, Musik, Kunst). Die künstlerischen Therapien sind erlebens- und erfahrungsorientiert und so als eine Erweiterung und Vertiefung der klassischen Psychotherapie zu verstehen

- **Medizinische Beratung:** Erläuterung der medizinischen Befunde für Ratsuchende durch qualifizierte Fachärzte; Informationen und Orientierung zu wissenschaftlichen Krebstherapien und zu seriösen komplementären Behandlungsstrategien

- **Präventionsangebote für Interessierte/Vorträge:** Informationsveranstaltungen und Angebote im Bereich der Prävention (primär bis tertiär) bieten die Möglichkeit der Wissensvermittlung und der Auseinandersetzung mit einzelnen Themen auch für Menschen, die (noch) nicht unmittelbar von einer Krebserkrankung betroffen sind

- **Angebote zur Gesundheitsförderung:** Sport, Entspannung u.ä. Angebote sind eine Möglichkeit, aktiv die eigene Gesundheit zu fördern und das Vertrauen in den eigenen Körper zu stärken und in die eigenen körperlichen Möglichkeiten (wieder) zu stabilisieren

- **Ernährungsberatung:** sowohl als kurative Maßnahme bei ernährungsbedingten Beschwerden als auch als präventive Maßnahme, um Fehl- und Mangelernährung unter oder nach der Therapie zu vermeiden bzw. zu verringern
- **Fachberatung und Supervision für onkologische Fachkräfte und für andere involvierte Personen:** ein beratendes oder supervisorisches Angebot für den benannten Personenkreis mit dem Ziel, die psychosoziale Gestimmtheit der ihnen anvertrauten Patienten verständlich zu machen. Darüber hinaus ist dieses Angebot im weitesten Sinne eine Möglichkeit einer Burnout-Prophylaxe für den Personenkreis. Hierzu zählen auch Gruppensprecher*innen von Selbsthilfegruppen
- **Fort- und Weiterbildung für onkologisch tätige Berufsgruppen:** qualifizierte und spezifische Wissens- und Erfahrungsvermittlung über psychoonkologische Fragestellungen
- **Evaluation und Unterstützung psychoonkologischer Forschungsvorhaben:** zur Förderung und Weiterentwicklung des relativ jungen wissenschaftlichen Bereiches der Psychoonkologie. Möglichkeiten sind z.B. die Weitergabe von Fragebogen u./o. die Vermittlung von Interview-PartnerInnen an die Forschenden aus dem Kreis der dazu bereiten Klienten
- **Entwicklung bzw. Mitarbeit bei neuen bedarfsgerechten Versorgungskonzepten:** das spezifische Fachwissen, das in ambulanten Krebsberatungsstellen vorhanden ist, wird beratend und unterstützend zur Verfügung gestellt, um die Versorgungsstrukturen einer Region zu optimieren und Reibungsverluste für Krebsbetroffene an den Schnittstellen unterschiedlicher Versorgungsstrukturen zu minimieren

5. Kooperation und Vernetzung

Ziel aller Vernetzung ist das Wohl der Ratsuchenden und ein möglichst reibungsarmer Übergang zwischen den verschiedenen Versorgungseinrichtungen für onkologische Patienten. Die Beratungsstelle arbeitet dazu vor Ort mit medizinischen und sozialen Diensten zusammen. Dies geschieht vielfach im Rahmen schriftlich festgelegter Kooperationsverträge oder Vereinbarungen. Darüber hinaus existieren interdisziplinäre Arbeitskreise und mannigfaltige (informelle) Kontakte zu den unterschiedlichsten Institutionen und Personen zum Wohl der Klientinnen und Klienten. Dies bezieht sich ausdrücklich auch auf Selbsthilfegruppen.

6. Öffentlichkeitsarbeit

Übergeordnetes Ziel der Öffentlichkeitsarbeit ist die Information über psychoonkologische Unterstützungsangebote für Betroffene. Ebenso soll sie zur Entstigmatisierung von Krebserkrankungen beizutragen. Dazu gehört die kontinuierliche Bekanntmachung des Angebotes der Beratungsstelle in den Printmedien, über Broschüren z.B. in onkologisch tätigen Versorgungseinrichtungen, eine aktuelle Darstellung der Einrichtung im Internet und die Mitwirkung an regionalen Veranstaltungen zum Thema Gesundheit/Krebserkrankung.

7. Qualitätssicherung

7.1 Strukturqualität

Folgende Bedingungen sind für uns verpflichtender Standard:

- Niedrigschwelliger und barrierefreier Zugang: Rollstuhlgerechte Einrichtung; mit öffentlichen Verkehrsmitteln zugänglich; Erstgespräche innerhalb von 10 Tagen; Kriseninterventionen in der Regel am selben Tag; auf Wunsch anonyme Beratung; mind. vierstündige Öffnungszeiten an Werktagen
- Kosten: Die Beratung ist für die Ratsuchenden kostenfrei, bestehende Versicherungsverhältnisse können genutzt werden
- Personalstruktur: das beschriebene Leistungsspektrum wird gewährleistet durch eine *multidisziplinäre* Teamstruktur. Unbedingt erforderlich ist die Grundqualifikation Sozialpädagogik und Psychologie jeweils mit einer *psychoonkologischen Weiterbildung* nach den Richtlinien der DKG. Angestrebt werden sollte die Zusatzqualifikation wenigstens eines Teammitglieds je als psychologische Psychotherapeutin und als Kinder- und Jugendlichenpsychotherapeutin. Das Stundenkontingent richtet sich nach der Inanspruchnahme und soll 800 Beratungskontakte pro Vollzeitstelle nicht überschreiten. Ergänzt wird das Fachteam durch eine Verwaltungsfachkraft mit einem Stellenumfang von mindestens 50%. Bedarfsabhängig können weitere Berufsgruppen hinzugezogen werden (z.B. Medizin; Kunst-/Musiktherapie; Seelsorge; Sportpädagogik)
- Organisationsstruktur: eine verlässliche und transparente Organisation stellt die Basis der inhaltlichen Arbeit dar, hat eine stützende Funktion und steht im Dienste der Fachlichkeit. Sie regelt auch das Verhältnis zwischen Träger und Beratungsstelle. Zur Organisationsstruktur gehören:
  - ⇨ *Leitungsverantwortung:* Leitung ist Bindeglied zwischen Träger und dem Team der Beratungsstelle und übernimmt die fachliche Innen- und Außenvertretung und die Gestaltung der Personalentwicklung. Leitungsverantwortung und –aufgaben werden in entsprechenden Stellenbeschreibungen niedergelegt
  - ⇨ *Dienst- und Fachaufsicht:* Der Träger übernimmt die Kontrolle des Einrichtungszwecks und die Gewährleistung guter Arbeitsbedingungen. Die Aufsicht innerhalb der KBS (rechtliche Dienstaufsicht und Fachaufsicht der dienstlichen Aufgaben) wird von der Leitung der KBS ausgeübt
  - ⇨ *Qualitätssicherung:* sie erfolgt in den drei Bereichen Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität und stellt die Grundlage einer regelmäßigen Optimierung der Arbeitsabläufe und Inhalte dar. Dazu gehören die Reflektion und Bewertung der eigenen Arbeit und die Stärkung der Teamkultur. Die Zusammenarbeit zwischen Träger und Beratungsstelle wird gefestigt, die Außendarstellung und das Ansehen der Einrichtung in der Öffentlichkeit positiv beeinflusst
  - ⇨ *Räumliche und sachliche Ausstattung:* wesentliche Grundlage für eine Beratungstätigkeit, bei der Beziehungsaspekte von zentraler Bedeutung sind, ist die qualitative und quantitativ angemessene räumliche Ausstattung. Mindeststandard ist ein Beratungszimmer pro Planstelle, ergänzt durch einen Gruppenraum und ein separates Sekretariat jeweils mit entsprechender sachlicher und technischer Ausstattung

7.2 Prozessqualität

Arbeitsprozesse werden so geplant, durchgeführt und dokumentiert, dass Effektivität und Effizienz der Leistungen gewährleistet und nachvollziehbar sind. Beurteilt werden dabei:

- *Fachlichkeit bei der Durchführung der Arbeit:* Der Träger formuliert den Auftrag, auf dessen Basis die einzelnen MitarbeiterInnen ihr Handeln im Rahmen der Regeln des fachlichen Könnens verantworten und ihre Arbeit selbständig gestalten. Gemeinsame Planung und Reflektion der Arbeit durch Fallbesprechungen im multidisziplinären Team und Supervision bilden eine Grundlage fortlaufender Qualitätskontrolle. Bei Verstößen gegen die Regeln fachlichen Könnens greifen die Kontrollinstrumente des Trägers

- ***Schweigepflicht:*** wesentliche Voraussetzung der Beratungsarbeit ist die Schweigepflicht. Rechtliche Grundlage bildet der §203 StGB (Offenbarung eines Privatgeheimnisses)
- ***Information der Ratsuchenden:*** sie werden über Arbeitsweise, Dokumentation und Verschwiegenheitsverpflichtung der Beraterinnen und Berater informiert. Die so geschaffene Transparenz und Verhaltenssicherheit fördert die Qualität der Arbeitsprozesse
- ***Klientenorientierung:*** Die Beratung ist klienten- und problemorientiert. Die individuelle Lebens- und Bedürfnislage der Ratsuchenden und die spezifischen Erfordernisse der jeweiligen Situation leiten das professionelle Handeln
- ***Aktivierung der Fähigkeiten eines multiprofessionellen Teams:*** Die Multiprofessionalität gewährleistet, dass in jedem Einzelfall die nötigen Kompetenzen zur Verfügung stehen (Teamsitzungen)
- ***Maßnahmen zur Sicherung des fachlichen Standards:*** durch die regelmäßige Teilnahme aller Teammitglieder an Fortbildung, Supervision und Qualitätszirkel wird die notwendige Qualifikation erworben bzw. gesichert und damit auch der fachliche Standard. Dazu gehört auch die gemeinsame konzeptionelle Reflektion und Weiterentwicklung der Praxiserfahrung und gegebenenfalls die Anpassung an veränderte Rahmenbedingungen
- ***Dokumentation:*** die Aktivitäten der Beratungsstelle werden dokumentiert und nachvollziehbar dargestellt. Die Inhalte orientieren sich an bewährten Inventaren und sind Bestandteil jährlicher Rechenschaftsberichte

7.3 Ergebnisqualität

Zur Verbesserung von Arbeitsstrukturen und um die Beratungstätigkeit für die Öffentlichkeit und die Kostenträger transparent zu machen, werden folgende Maßnahmen durchgeführt:

- Erstellung eines Jahresberichts mit den Ergebnissen der Patientendokumentation
- Weiterentwicklung der inhaltlichen Tätigkeit
- (stichprobenmäßige) Befragung der KlientInnen z.B. zur Zufriedenheit mit dem Beratungsangebot, dem Befinden und ihrer Lebensqualität (Veränderungsbefragung)
- Mitarbeiter*innen Befragung z.B. zur Zufriedenheit, zur Kooperations- und Kommunikationskultur im Team, zu Rückmeldung von Kooperationspartnern
- Intervision und Supervision als Voraussetzung für die qualifizierte Beratung und zur erfolgreichen Bewältigung der hohen (psychischen) Belastung
- Wahrnehmung externer Möglichkeiten zur Evaluation

Die psychosoziale Beratung ist als integraler Bestandteil der Versorgung kontinuierlichen fachlichen Veränderungen unterworfen. Ihre Konzepte werden folglich stetig weiterentwickelt und analog dazu in einem dynamischen Prozess angepasst.