SÄCHSISCHE
KREBSGESELLSCHAFT E.V.

Kennen Sie schon die **Krebsinfo-App?** Mehr Infos unter **www.skg-ev.de**.

Jahresbericht 2022

Auszug aus dem Jahresbericht der Sächsischen Krebsgesellschaft zur psychosozialen Krebsberatung

Die Psychosoziale Krebsberatung der Sächsischen Krebsgesellschaft wird durch den GKV-Spitzenverband und PKV-Verband gemäß §65e SGB V gefördert.

GKV Spitzenverband

PKV Verband der Privaten Krankenversicherung

SACHSEN

Diese Maßnahme wird mitfinanziert durch Steuermittel auf der Grundlage des vom Sächsischen Landtag beschlossenen Haushaltes.

LANDKREIS ZWICKAU

Diese Maßnahme wird mitfinanziert mit Steuermitteln auf der Grundlage des von den Kreistagsabgeordneten des Landkreises Zwickau beschlossenen Haushaltes.

5. Psychosoziale Krebsberatung

Der folgende Abschnitt und die darin enthaltenen Ergebnisse basieren auf einer Auswertung des elektronischen Dokumentationssystems OctowareTN und dem daraus generierten OctoReport. Zur Verfügung gestellt wird dieses System vom Sächsischen Staatsministerium für Soziales und Gesellschaftlichen Zusammenhalt (SMS).

Der Entwicklungstrend, welcher sich bereits ab dem Jahr 2020 abzeichnete, setzte sich auch 2022 fort: die Beratungszahlen in den Beratungsstellen Zwickau und Glauchau verzeichneten erneut einen Anstieg gegenüber dem Vorjahr. Die Gründe dafür können vielfältiger Natur sein. Zum einen konnte die Personalsituation der SKG e. V. im Jahr 2022 nach dem Ausscheiden einer psychologischen und einer sozialpädagogischen Mitarbeiterin zeitnah wieder stabilisiert werden, so dass Beratung in vollem Umfang angeboten werden konnte und entsprechend genutzt wurde. Vor allem Anfang des Jahres 2022 hielt die Coronasituation mit ihren Unsicherheiten und Besonderheiten weiter an, welche zu einem Mehrbedarf an Beratung geführt haben können.

Das Team der psychosozialen Beratung ist multiprofessionell aufgestellt und besteht aus Sozialpädagoginnen bzw. Sozialarbeiterinnen sowie Psychologinnen. Mit Stand Dezember 2022 waren in den Beratungsstellen in Zwickau und Glauchau 6 Fachkräfte in 4,25 Vollzeitstellen angestellt.

Im Beratungsteam finden wöchentliche Fallbesprechungen statt, um die Qualität der Beratung mittels fachlicher Absprachen sicherzustellen. Zudem findet bereits seit Beginn 2021 die Ratsuchendenbefragung regelhaft für persönliche Beratungen vor Ort statt. Hierzu erhalten die Klienten einen kurzen Fragebogen, welchen sie anonym ausfüllen und anschließend in einen Briefkasten einwerfen können. Die Auswertung erfolgt monatlich.

Darüber hinaus nehmen die Mitarbeiter der Beratungsstellen regelmäßig an internen und externen Fortbildungsveranstaltungen teil und werden auch selbst als Referenten für Fort- und Weiterbildungsveranstaltungen anderer Organisationen angefragt.

Ein weiteres Anliegen war auch im Jahr 2022 die Stärkung der Netzwerkarbeit mit Partnern der Sächsischen Krebsgesellschaft e. V., wie z. B. niedergelassenen Onkologen, Zentren, Tumorberatungsstellen, Reha-Kliniken, Apotheken, Sanitätshäusern, Physiotherapie-Praxen. Dazu gehörten der fachliche Austausch sowie gemeinsame Veranstaltungen und auch die Bereitstellung von qualitätsgesicherten Informationsmaterialien.

In den nachfolgenden beiden Tabellen wird dargestellt, welche Klienten Rat in den Beratungsstellen suchten (Tab. 5) und wie bzw. wo die Beratungen stattfanden (Tab. 6).

Tab. 5: Status der Ratsuchenden

Wer suchte Rat?	2020	2021	2022
Betroffene	1.165 (79,5%)	1.380 (68,1%)	1.974 (76,4%)
Angehörige	120 (8,2%)	302 (14,9%)	451 (17,5%)
Sonstige	494 (33,7%)	287 (14,1%)	126 (4.8%)
kein Eintrag	4 (0,3%)	60 (2,9%)	33 (1.3%)
gesamt *1)	**1.783**	**2.029**	**2.584**

**1) Die Differenz zwischen Tab. 5 und Tab. 6 erklärt sich damit, dass beim Status der Ratsuchenden Mehrfachnennungen möglich sind, beim Setting der Beratung jedoch nur eine Angabe erlaubt ist.*

Tab. 6: Setting der Beratung

Beratungskontakte:	2020	2021	2022
persönlich (in der Beratungsstelle)	465 (27,1%)	681 (34,4%)	728 (28,8%)
telefonisch	579 (33,7%)	828 (41,8%)	1.258 (49,7%)
schriftlich	290 (16,9%)	234 (11,8%)	380 (15,1%)
Allgemeine Vorgänge *3)	318 (18,5%)	134 (6,8%)	112 (4,4%)
Hausbesuche	13 (0,8%)	49 (2,5%)	51 (2,0%)
Klinikbesuche *1)	52 (3,0%)	55 (2,8%)	0 (0,0%)
gesamt *2)	**1.717**	**1.981**	**2.529**

**1) Beratungen in Akut-Krankenhäusern und Rehabilitationskliniken*
**2) Die Differenz zwischen Tab. 5 und Tab. 6 erklärt sich damit, dass bei Ratsuchenden Mehrfachnennungen möglich sind, beim Setting der Beratung jedoch nur eine Angabe möglich ist.*
**3) Erstmalige Auswertung 2020, hierzu zählt der Versand bestellter Informationsmaterialien und die Beratung zu Leistungen der SKG*

Für das Jahr 2022 konnten in den Beratungsstellen Zwickau und Glauchau, unabhängig von der aufgewendeten Beratungsdauer, 2.529 Beratungskontakte dokumentiert werden. Hinzu kommen 126 Fachkontakte. Dazu zählen insbesondere Kontakte zu Ärzten, Pflegepersonal, Sozialarbeitern, Psychologen/Psychotherapeuten, Physiotherapeuten, Ergotherapeuten, Logopäden, Ernährungsberatern, Mitarbeiter von Rentenversicherungstägern und anderen im ambulanten sowie im stationären Bereich Tätigen.

Im gesamten Auswertungszeitraum 2022 fanden in 76% der Fälle die Beratungskontakte mit den Betroffenen selbst statt. Mit rund 18% der Gesamtzahl nahmen auch die Angehörigen das Beratungsangebot an – dies erfolgte entweder zusammen mit dem Betroffenen oder in separaten Gesprächen. Sowohl bei den Betroffenen selbst, als auch bei den Angehörigen ist eine deutliche Steigerung im Vergleich zu 2021 zu verzeichnen. Gegenüber dem Vorjahr verschieben sich die Anteile der persönlichen Beratung leicht zugunsten der telefonischen und schriftlichen Beratung. Über die Hälfte der Ratsuchenden nutzten unproblematisch die telefonische und schriftliche Beratung, vor allem, wenn es um bürokratische Anliegen wie Anträge, Schwerbehinderung und Widersprüche ging. In der telefonischen Beratung sind auch Videoberatungen, beispielsweise über die neu etablierte Plattform TelMaCare erfasst. Ein weiterer Zuwachs ist im Bereich Hausbesuche zu verzeichnen. Diese werden in Fällen angeboten, wenn es den Betroffenen im Zusammenhang mit ihrer Erkrankung nicht möglich ist, die Beratungsstelle aufzusuchen und gleichzeitig ein dringendes Anliegen haben, welches einer persönlichen Klärung und/oder Unterschriften bedarf. Die absoluten Zahlen zeigen eine deutliche Steigerung der Kontakte insgesamt an. Keine Einträge in der Zeile „Klinik-

besuche“ begründen sich mit den Förderkriterien des Spitzenverbandes der Gesetzlichen Krankenversicherung (GKV). Demnach gelten diese nicht mehr als zu erfassende Beratung. Unabhängig davon erhält die SKG e. V. ihr Beratungsangebot in Kliniken und Rehaeinrichtungen dennoch aufrecht, um Patienten über die vielschichtigen Unterstützungsmöglichkeiten für die Zeit nach der Entlassung zu informieren.

Gemäß den Förderrichtlinien des Spitzenverbandes der Gesetzlichen Krankenversicherung (GKV) und des Sächsischen Staatsministeriums für Soziales und Gesellschaftlichen Zusammenhalt (SMS) werden Beratungsleistungen ab 2022 in Beratungseinheiten angegeben und abgerechnet. Dabei ist es unerheblich, in welchem Setting die Beratung stattgefunden hat. Eine Beratungseinheit entspricht dabei einer halben Stunde (30 Minuten), kleinste Einheit ist die halbe Beratungseinheit mit 15 Minuten. Kürzere Gespräche oder Terminvereinbarungen werden nicht berücksichtigt. Da in OctwareTN keine automatische Umrechnung von eingetragenen Beratungszeiten in Beratungseinheiten erfolgt, werden diese zusätzlich durch die SKG e. V. errechnet. Für das Jahr 2022 ergeben sich für alle stattgefundenen Beratungen in Summe 3.505,5 Beratungseinheiten. Dies wiederum entspricht 1.752 Stunden und 45 Minuten.

Tabelle 7 spiegelt die angefragten Themenbereiche der Ratsuchenden wider. Diese werden vom Dokumentationssystem OctowareTN in vier Hauptkategorien zusammengefasst (Mehrfach-Nennungen sind möglich).

Tab. 7: Angefragte Themenbereiche

Themenbereiche	2020	2021	2022
sozialrechtlich	720 (24,8%)	1.000 (33,0%)	1.844 (43,7%)
psychiatrisch / psychologisch	522 (18,0%)	621 (20,5%)	812 (19,2%)
psychosozial	737 (25,4%)	605 (19,9%)	799 (18,9%)
medizinisch-somatisch	875 (30,0%)	541 (17,8%)	673 (16,0%)
kein Eintrag	53 (1,8%)	267 (8,8%)	91 (2,2%)
gesamt	**2.907**	**3.034**	**4.219**

Im Vergleich zum Jahr 2021 verzeichnen die sozialen Themenbereiche einen deutlichen Zuwachs, wohingegen die psychologischen, psychosozialen und somatischen Themen nahezu konstant und gleich verteilt geblieben sind. „Keine Einträge (Zeile 5)“ in die genannten Kategorien sind deutlich zurückgegangen und erfolgten bei wenigen nicht zuordenbaren Bereichen.

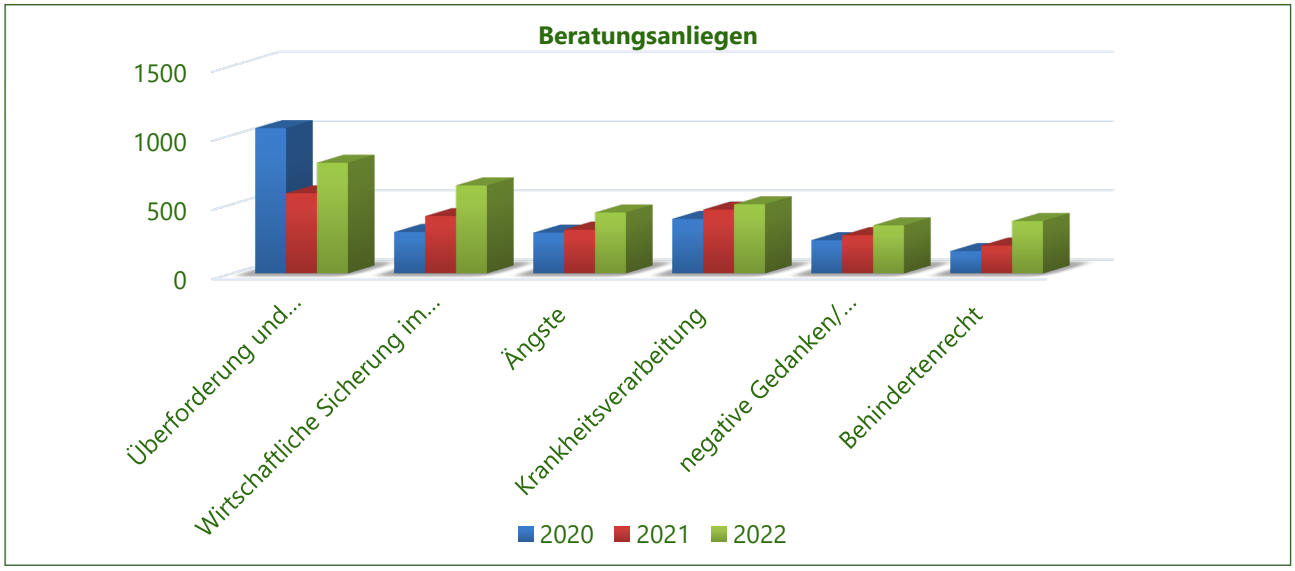
Sehr häufige psychologische Anliegen waren 2022 vorrangig Überforderung und Unsicherheiten, die Krankheitsverarbeitung, Ängste sowie negative Gedanken und Grübeleien. Dies belegt, dass die Diagnose Krebs nach wie vor eine massive psychische Belastung darstellt, welche für die Ratsuchenden Anlass ist, Hilfe in Anspruch zu nehmen.

Der Punkt Überforderung/Unsicherheit unterliegt in seiner Erfassung Schwankungen, da sozialpädagogische Mitarbeiter gemäß der verschiedenen Berufsgruppen innerhalb der SKG e. V. unterschiedlich häufig Angaben im psychologischen Cluster des Programms gemacht haben.

Im sozialen Beratungsbereich nehmen Themen rund um die wirtschaftliche Sicherung und das Behindertenrecht eine zentrale Rolle ein, was belegt, dass die existenzielle Absicherung des Lebens eine zentrale Bedeutung für Patienten und ihre Angehörigen hat. Die eben beschriebenen, am häufigsten benannten Beratungsthemen/Anliegen werden in nachfolgender Tabelle und im Anschluss grafisch dargestellt.

Tab. 8: Bearbeitete Beratungsanliegen

Beratungsthemen/Anliegen:	2020	2021	2022
Überforderung und Unsicherheit*)	1.050	579	800
Wirtschaftliche Sicherung im Krankheitsfall/Lohnersatz/Rente und existenzielle wirtschaftliche Sicherung*)	299	414	636
Ängste	294	316	440
Krankheitsverarbeitung	394	461	499
negative Gedanken/Grübeleien	240	276	347
Behindertenrecht	161	201	378



Es wird deutlich, dass Fragen zum Umgang mit Ängsten, negativen Gedanken und Grübeleien, der Unterstützungsbedarf bei der Krankheitsverarbeitung sowie Sorgen um die existenzielle wirtschaftliche Sicherung und Fragen zum Behindertenrecht im Mittelpunkt der Beratungstätigkeit standen.

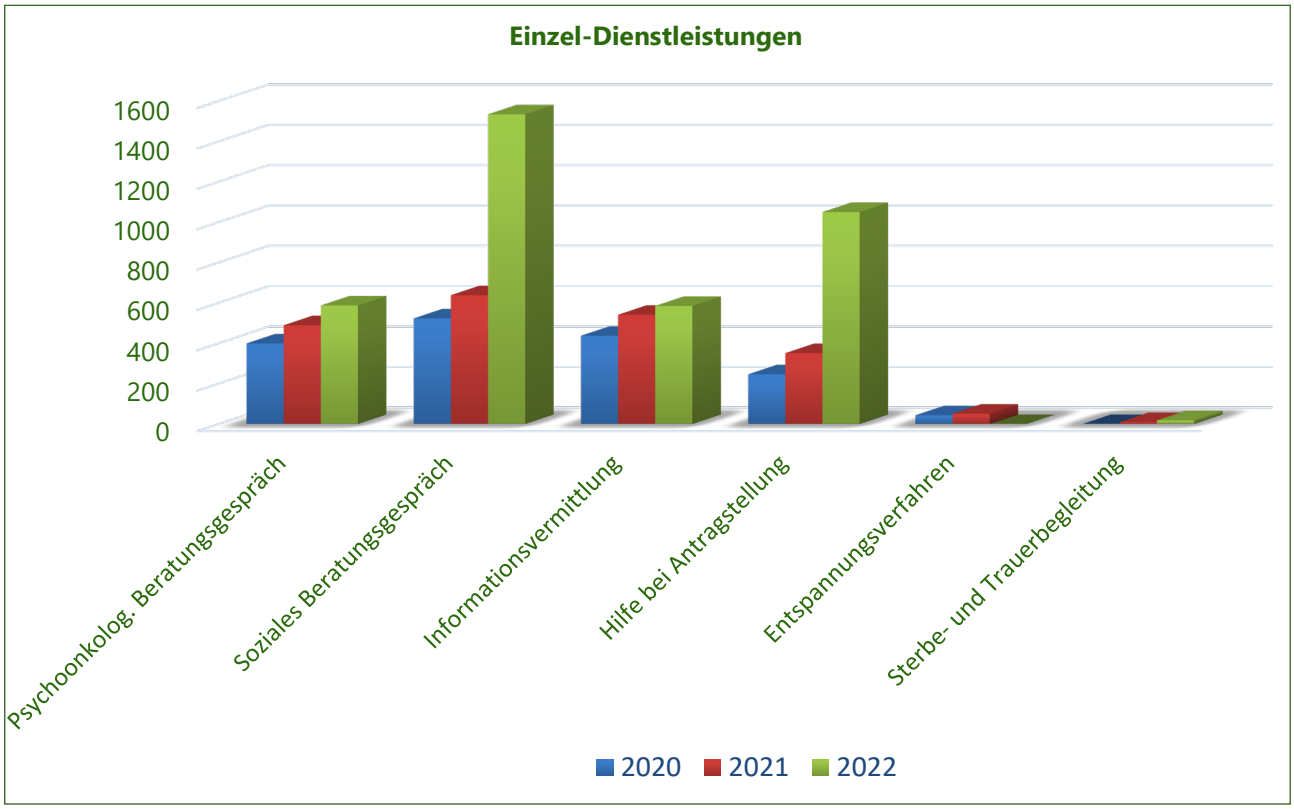
Die Beratung zu sozialen und psychologischen Inhalten bildet den Tätigkeitsschwerpunkt der Mitarbeiter in den Beratungsstellen in Zwickau und Glauchau. Aber auch die Vermittlung in weiterführende Helfersysteme der onkologischen Versorgung, beispielsweise zu Selbsthilfegruppen oder Sozialleistungsträgern stellt ebenfalls einen Kernpunkt der Hilfestellung für Ratsuchende dar und wurde 2022 bei insgesamt 327 Beratungskontakten erbracht. Darüber hinaus benötigen die Klienten auch regelmäßig Unterstützung bei Antragstellungen für verschiedene Leistungen im Zusammenhang mit ihrer Erkrankung, so dass in 1.050 Beratungskontakten eine Hilfe bei der Antragsstellung stattfand. Auf diesem

Gebiet fand beinahe eine Verdreifachung der Zahlen statt, was sich mit der Komplexität von Anträgen und entsprechendem Hilfebedarf erklärt werden kann. Mit den durchgeführten Beratungskontakten gehen Verwaltungsaufgaben wie Vor- und Nachbereitung, Dokumentation und Rücksprachen in unterschiedlichem Umfang einher. Die nachfolgende Tabelle 9 listet die am häufigsten erfassten Einzel-Dienstleistungen auf. Diese werden anschließend auch grafisch dargestellt.

Tab. 9: Einzel-Dienstleistungen

Dienstleistungen	2020	2021	2022
Psychoonkologisches Beratungsgespräch *1)	399	489	587
Sozialrechtliches Beratungsgespräch *2)	523	638	1.534
Informationsvermittlung	437	541	585
Hilfe bei Antragstellung (finanzielle Unterstützung/ onkologische Reha/Schwerbehinderung) *3)	246	351	1.050
Entspannungsverfahren	43	51	0
Sterbe- und Trauerbegleitung	0	9	18

1) stabilisierende Gespräche zur Bewältigung der psychosozialen Belastungssituation
2) Informationsvermittlung zu sozialrechtlichen Themen
3) 15 Kategorien unterschiedlicher Antragstellungen zusammengefasst



Sowohl Tabelle 9 als auch die Grafik zeigen, dass sozialrechtliche und psychoonkologische Beratungsgespräche neben Informationsvermittlung und Hilfeangeboten – in Übereinstimmung mit den satzungsgemäßen Schwerpunkten der Sächsischen Krebsgesellschaft e. V. – Hauptinhalte der Beratungspraxis sind. Die Hilfe bei Antragstellung hat – wie bereits geschildert – stark zugenommen.

Entspannungsverfahren als Gruppenmaßnahme sind in der OctowareTN-Auswertung 2022 nicht mehr erfasst, da die Förderkriterien der GKV Gruppenmaßnahmen befürworten, diese allerdings keiner separaten Erfassung und Abrechnung mehr unterliegen. Seit 2022 konnte die wichtige und gerne angenommene Entspannungsgruppe für Patienten und deren Angehörige durch eine externe Partnerin in den Räumen der SKG e. V. realisiert werden.

Ebenfalls erfasst werden die von den Patienten und deren Angehörigen angegebenen onkologischen Diagnosen. Die anteilig häufigsten können der Tabelle 10 sowie der anschließenden Grafik entnommen werden.

Im Anschluss werden in Abbildung 4 die prozentualen Anteile der verschiedenen onkologischen Erkrankungen grafisch dargestellt. Wie bereits in den Vorjahren sind der Brustkrebs bei den Frauen und der Prostatakrebs bei den Männern im Beratungssetting am häufigsten vorzufinden.

Tab. 10: Häufigste onkologische Diagnosen im Beratungsgespräch

Diagnosen	2020	2021	2022
Brust	164	134	171
Dünndarm/Dickdarm/Rektum/Anus	58	36	46
Prostata	35	42	41
Atmungsorgane/intrathorakale Organe	32	17	28
Bauchspeicheldrüse	7	13	20
Kopf/Hals (Mundhöhle, Lippe)	13	6	13
Gebärmutterkörper, -schleimhaut, -hals	19	12	16
Harnorgane/Niere	25	32	26
Magen	6	6	6
Non-Hodgkin-Lymphom/Multiples Myelom	14	13	16
Auge/Gehirn	14	8	11

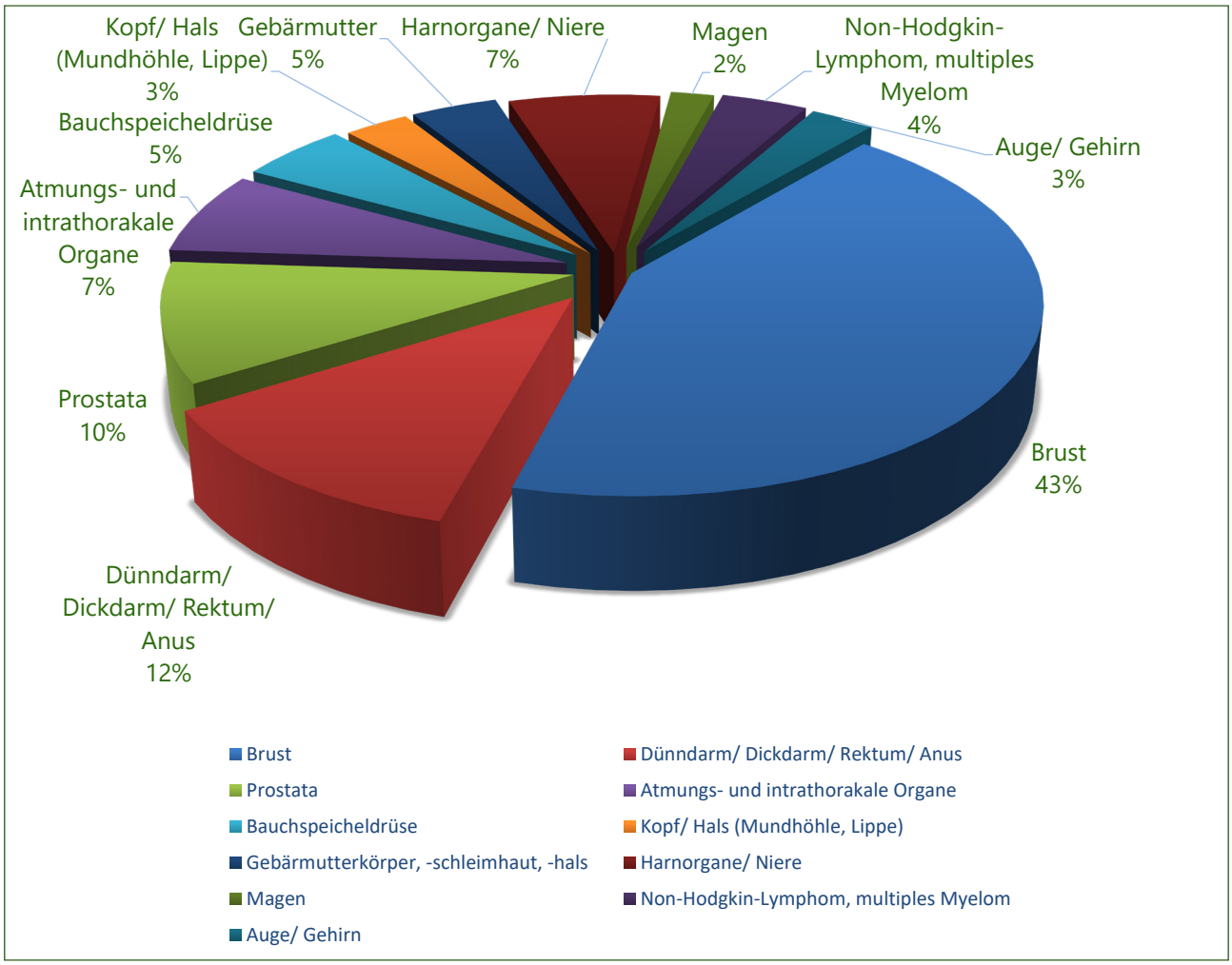


Abbildung 4: Häufigste onkologische Diagnosen im Beratungsgespräch

Kurzkontakte

Neben der Datenerfassung im Dokumentationssystem OctowareTN werden von den Mitarbeitern der Sächsischen Krebsgesellschaft e. V. Veranstaltungen zur Wissensvermittlung und Öffentlichkeitsarbeit, zum Beispiel für Selbsthilfegruppen, Betroffene, Angehörige und Interessierte sowie Fachpersonal, statistisch erfasst und die dabei erfolgten nicht protokollierten Kurzkontakte registriert.

Im Jahr 2022 konnten 46 Veranstaltungen durchgeführt werden. Trotz immer noch bestehender Corona-Pandemie-Auflagen und den damit verbundenen Einschränkungen, war die Umsetzung zahlreicher Veranstaltungen nun wieder möglich. Hierbei konnten aktiv die Veranstaltungen „Laufend gegen Krebs“ in allen 3 Großstädten Dresden, Leipzig und Chemnitz stattfinden sowie die Fortbildung für Sozialarbeiter/Sozialpädagogen der Tumorberatungsstellen und Kliniksozialdienste. Durch die Fortbildungsveranstaltung hatte das neue Team der Beratungsstelle der SKG e. V. die Möglichkeit seine Netzwerkarbeit zu aktivieren und dadurch neue fachliche Kontakte zu knüpfen bzw. bestehende neu aufleben zu lassen.

Die seit 2021 im Angebot befindlichen Inhouse-Gruppenveranstaltungen, wie „Gemeinsames Singen“, „Entspannung“ und „Kunstkurs“ konnten ebenfalls wieder statt-

finden. Zusätzlich in den Veranstaltungskalender wurde die Thematik „Ernährung" aufgenommen und im letzten Quartal des Jahres anhand von 3 Kurseinheiten erfolgreich umgesetzt. Eine erfolgreiche Durchführung im Jahr 2022 ist veranschaulicht in Tabelle 11 und zeigt einen deutlichen Anstieg der angebotenen Veranstaltungen und deren Kurzkontakte zum Vorjahr. Diese Kontakte entstanden z. B. im Rahmen von Informationsveranstaltungen bei Vorträgen sowie bei Lehrgängen und Kursen.

Tab. 11: Anzahl der Kurzkontakte

	2020	2021	2022
Anzahl der Veranstaltungen	23	23	46
Kurzkontakte	764	252	3.583

Außenberatungen

Neben der Beratungsstelle in Zwickau und dem Psychosozialen Beratungsangebot im Altkreis Chemnitzer Land in Glauchau, stehen Betroffenen, Angehörigen und interessiertem Fachpersonal zusätzlich neun weiteren Außenberatungsstellen zu festgelegten Beratungszeiten zur Verfügung. Diese Beratungszeiten werden von den Mitarbeitern der Sächsischen Krebsgesellschaft e. V. abgesichert und durchgeführt.

Die Außenberatung wird in klinisch stationären Einrichtungen und in ambulanten externen Einrichtungen angeboten, wie z. B. in der Stadtverwaltung Hohenstein-Ernstthal oder einer Arztpraxis in Werdau. Eine terminliche Voranmeldung zu den Außensprechzeiten ohne klinisch stationären Kontext ist erwünscht und wurde speziell in Hohenstein-Ernstthal rege genutzt. Das ambulante Beratungsangebot konnten das komplette Jahr 2022 aufrechterhalten und so von Betroffenen oder Angehörigen in Anspruch genommen werden. In diesem Beratungssetting finden persönliche Gespräche statt sowie die Unterstützung bei Antragsstellungen und weitere Informationsvermittlung im Rahmen der Sozialberatung.
Die Außenberatung im klinisch stationären Bereich konnte im Jahr 2022 nicht zu jedem Zeitpunkt angeboten werden. Durch die Corona-Pandemie und den damit verbundenen Auflagen und Einschränkungen, konnte das Beratungsangebot außerhalb vom Standort Zwickau nur schrittweise wieder etabliert und umgesetzt werden. Von Januar bis März 2022 konnte im klinisch stationären Bereich keine Außenberatung durchgeführt werden. Ab dem zweiten Quartal, mit den einhergehenden Lockerungen der Corona-Regeln, kam es zu einer sukzessiven Wiederaufnahme des Beratungsangebotes in Akutkliniken und Rehabilitationseinrichtungen. Absprachen dazu wurden mit dem jeweiligen Einsatzort geführt. Durch die Öffnung der Klinikzugänge stieg die Anzahl an Außenberatungen und somit auch die Zahl der nicht protokollierten Ratsuchenden (Kurzkontakte).

Im stationären Außenberatungssetting werden grundsätzlich persönliche Kurz-Gespräche geführt, Fragen beantwortet sowie umfangreiche Informationsmaterialien, wie z. B. Broschüren zu einzelnen Tumorentitäten, Leitlinien der Behandlung einzelner Krebserkrankungen sowie Ratgeber zum Thema „Leben mit Krebs" an Betroffene, Angehörige, Interessierte und Klinikmitarbeiter aus-

gegeben. Darüber hinaus gibt es eine Reihe an nicht protokollierten Sicht- und Kurzkontakten. In Tabelle 12 sind diese Sicht- und Kurzkontakte als eine sichtbare Steigerung aufgrund der Wiederaufnahme von Außenberatungen im klinisch stationären Bereichen zu erkennen. Weiterhin ist zu erkennen, dass in eben benannten Einrichtungsformen keine protokollierten Anliegen mehr erfasst sind, da diese nach den neuen Förderrichtlinien nicht mehr als zu protokollierende Beratungseinheit gelten. Dennoch bietet die SKG e. V. ihr Beratungsangebot in Rehabilitationseinrichtungen und Kliniken an, um Interessierte, vor allem Betroffene, über die verschiedenen Unterstützungsmöglichkeiten zu informieren.

Tab. 12: Außenberatungen

	Kurzkontakte ohne Protokoll			protokollierte Anliegen		
Beratungen nach Ort:	**2020**	**2021**	**2022**	**2020**	**2021**	**2022**
Paracelsus-Klinik am Schillergarten Bad Elster	400	205	496	9	36	-
Vogtland-Klinik Bad Elster	430	232	669	7	47	-
Bavaria-Klinik Kreischa	160	0	-	7	0	-
Lungenfachklinik Coswig	65	5	20	0	1	-
Parkkrankenhaus Leipzig	0	0	-	0	0	-
Onkologische Praxis Werdau				3	1	1
DRK Krankenhaus Lichtenstein				4	0	-
Stadtverwaltung Hohenstein-Ernstthal				8	6	24
Physiotherapie-Praxis Kirchberg				0	1	1
gesamt	**1.055**	**442**	**1.185**	**38**	**92**	**26**

Zufriedenheit der Ratsuchenden

Um mehr über die Zufriedenheit der Klienten mit der psychosozialen und psychoonkologischen Beratung zu erfahren, Verbesserungsvorschläge zu erhalten, aber auch damit fortzufahren, was gelobt wird, führt die Sächsische Krebsgesellschaft e. V. fortlaufend eine Ratsuchendenbefragung durch. Hierfür werden bei persönlichen Gesprächen in den Räumen der SKG e. V. Rückmeldebögen an die Klienten übergeben. Auf diesen kann mittels eines Smileys und mit Worten in 5 Abstufungen gekennzeichnet werden, wie zufrieden die Ratsuchenden einerseits mit dem Gespräch an sich waren und andererseits wie zufrieden mit den Rahmenbedingungen der Beratungsstelle (Erreichbarkeit, Terminierung, Ausstattung etc.). Die 5 Abstufungen der Zufriedenheit mit dem entsprechenden Smiley lauten: sehr – ziemlich – etwas – nicht so – gar nicht.

Unterhalb dieser Skala können die Klienten noch subjektive Zusatzaussagen treffen, was ihnen besonders gut oder eben nicht so gut gefallen hat. Anschließend werden die Rückmeldebögen anonym, ohne Angabe des Klientennamens und ohne Einsicht durch den Berater, in einen dafür vorgesehenen Briefkasten geworfen. Die Auswertung erfolgt monatlich.

In Zahlen ausgedrückt fanden im Jahr 2022 insgesamt 724 persönliche Gespräche statt, für welche die Option der Ratsuchendenbefragung bestand. Bei Wiederholungsterminen in einem kürzeren Zeitraum - was im Beratungssetting häufig vorkommt -, Trauergesprächen oder palliativen Versorgungsgesprächen beispielsweise wird von der Übergabe des Rückmeldebogens aus ethischen Gründen abgesehen, dies war in 51,8 Prozent der Gespräche der Fall. Darüber hinaus gibt es auch Patienten, welche das Ausfüllen des Bogens ablehnen, dies waren 16,2 Prozent. In Summe wurden nach rund einem Drittel – 32 Prozent – der persönlichen Beratungsgespräche vor Ort die Rückmeldebögen ausgefüllt.

Zusammenfassend kann man festhalten, dass die befragten Klienten im Jahr 2022 durchweg die ersten beiden der fünf Zufriedensheitsabstufungen (sehr und ziemlich) markiert haben, sowohl hinsichtlich der Zufriedenheit mit dem Beratungsgespräch (sehr = 91,8 Prozent, ziemlich = 8,2 Prozent) als auch mit den Beratungsrahmenbedingungen (sehr = 74,1 Prozent, ziemlich = 25,9 Prozent). Im individuellen Textfeld wurden besonders häufig die zügige Terminvergabe, die Einfühlsamkeit und Kompetenz der Mitarbeiter, die nützlichen Informationen sowie die große Hilfestellung in der entsprechenden Lebenssituation gelobt. Kritik wurde von den Ratsuchenden in Einzelfällen nur hinsichtlich einer atmosphärischen Raumgestaltung (Pflanzen, Bilder, Raumgröße) niedergeschrieben.

Herausgeber:

Sächsische Krebsgesellschaft e. V.
Schlobigplatz 23 · 08056 Zwickau · www.skg-ev.de

03 75 - 28 14 03 **info@skg-ev.de**

Steuer-Nr.: 227/141/02471