

31.08.2023 – 09:04 Uhr

## Krebstelefon: Online-Beratungen nehmen zu



Nach den Rekordjahren während der Corona-Pandemie mit grosser Verunsicherung der Krebsbetroffenen und ihrer Nahestehenden, verzeichnet das Krebstelefon im vergangenen Jahr einen Rückgang der Anfragen. Diese Zahl sagt jedoch nichts über die geleistete Beratungszeit aus: Durch die Zunahme der zeitintensiven Online-Beratungen ist die investierte Beratungszeit in den letzten Jahren sogar gestiegen.

Sehr geehrte Medienschaffende

Die Diagnose Krebs reisst Betroffene aus ihrem Alltag. Sie müssen sich im Behandlungsdschungel zurechtfinden und Antworten auf unzählige Fragen suchen. Hier ist das Krebstelefon eine wichtige Anlaufstelle für Betroffene, Nahestehende, aber auch Fachpersonen. «Wir können uns für die Beratungen Zeit nehmen, zuhören und auf die Bedürfnisse der Ratsuchenden eingehen», sagt Anna Zahno, Leiterin des Krebstelefons.

### Rund 5400 Beratungen pro Jahr

Das Krebstelefon ist längst mehr als ein Telefon – es bietet auch Beratungen per E-Mail, Chat und Videotelefonie an. Rund 5400 Anfragen beantwortete das Team, das aus qualifizierten Pflegefachpersonen besteht, im vergangenen Jahr. «Noch nie seit Bestehen der Dienstleistung wurden so viele E-Mail-Anfragen beantwortet wie 2022», erzählt Zahno.

### Zeitintensive Online-Beratung

Die geleisteten Beratungsstunden zeigen, dass schriftliche Anfragen mehr Zeit in Anspruch nehmen als die telefonischen. Die Beantwortung einer telefonischen Anfrage dauert durchschnittlich 26 Minuten, die Beantwortung einer E-Mail durchschnittlich 29 Minuten. Bei einem Chat beträgt die durchschnittliche Beratungszeit sogar 37 Minuten. Gerade letztere verlangt höchste Konzentration und viel onkologisches Fachwissen sowie Methodenkompetenz der Beraterinnen und Berater.

### Bedarfsorientierte Angebote

Die schriftliche Online-Beratung ist ideal für Menschen, die lieber schreiben als reden, die Wert auf Anonymität legen, die regional schlecht angebunden oder durch Beruf und Familie zeitlich eingeschränkt sind. «Es ist uns wichtig, Betroffenen und Angehörigen verschiedene Kanäle und Möglichkeiten der Kontaktaufnahme anbieten zu können. Wir holen sie dort ab, wo sie sich bewegen – das ist immer häufiger das Internet», erklärt Zahno.

So erreichen Sie das Krebstelefon:

- **Telefon 0800 11 88 11**, 10 – 18 Uhr, Mo–Fr
- **E-Mail** [helpline@krebssliga.ch](mailto:helpline@krebssliga.ch)
- **Skype** [krebstelefon.ch](https://www.krebssliga.ch/cancerline)
- **Chat** [www.krebssliga.ch/cancerline](https://www.krebssliga.ch/cancerline)

- **Forum** [www.krebsforum.ch](http://www.krebsforum.ch)

Sprachen: D, F, I, E (und per E-Mail auch Ukrainisch/Russisch)

Die **Krebsliga Schweiz** engagiert sich als gemeinnützige Organisation in der Krebsprävention, in der Forschungsförderung und für die Unterstützung von Menschen mit Krebs und ihren Angehörigen. Sie vereint als nationale Dachorganisation mit Sitz in Bern 18 kantonale und regionale Ligen. Sie wird vorwiegend durch Spenden finanziert und ist ZEWO-zertifiziert.

#### **Kontakt**

Stefanie de Borba  
Medienverantwortliche  
Krebsliga Schweiz  
[media@krebsliga.ch](mailto:media@krebsliga.ch)  
T +41 31 389 93 31

#### Medieninhalte



«Noch nie seit Bestehen des Krebstelefons wurden so viele Anfragen per E-Mail beantwortet», sagt Anna Zahno, Leiterin des Krebstelefons.

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100003316/100910711> abgerufen werden.