



Das «Krebstelefon» der Krebsliga Schweiz feiert heuer sein 20-Jahre-Jubiläum

Seit bereits 20 Jahren nehmen Fachberaterinnen der Krebsliga Schweiz Anfragen von Krebsbetroffenen entgegen. In einer schwierigen Phase richten sich Betroffene und Angehörige mit ihren Ängsten und Unsicherheiten über verschiedene Kanäle an das «Krebstelefon». Dort treffen sie auf offene Ohren der Fachpersonen, die sich viel Zeit für die Ängste, Zweifel und Unsicherheiten der Betroffenen nehmen. Der speziellen Situation der Betroffenen Rechnung tragend, ergänzt das «Krebstelefon» die stationäre und ambulante Betreuung durch Onkologinnen und Onkologen sowie durch andere Fachpersonen.

1995 wurde der Informations- und Beratungsdienst der Krebsliga Schweiz – vorerst als Verein – gegründet. Vier Fachberaterinnen in Teilzeitanstellung nahmen damals Anrufe in Deutsch und Französisch entgegen und beantworteten auch Briefe. Heute, 20 Jahre später, wird der Name «Krebstelefon» dem Dienst eigentlich nicht mehr gerecht. Nicht nur bieten die sechs Fachberaterinnen – alles Pflegefachfrauen mit Zusatzausbildungen, beispielsweise in Onkologie-, Schmerz- oder Palliativpflege, Psychologie, Public Health oder Coaching – Gespräche in deutscher, französischer, italienischer und englischer Sprache an, sondern sie tun dies auch über mehrere Kanäle: Wer den klassischen Weg nutzen, anonym bleiben und unverbindlich anrufen möchte, oder sich mehrmals und über längere Zeit durch Rückrufe begleiten lassen will, wählt nach wie vor das Telefon. Viele Menschen drücken sich in einer belastenden Situation aber lieber schriftlich als mündlich aus, weil das Reden vorerst schwerfällt. Für sie stehen darum seit einigen Jahren auch die Mail- und Chatberatung zur Auswahl. Im Chat, der sich als moderne Kommunikationsform insbesondere auch für Kinder und Jugendliche gut eignet, begegnen sich die Beraterin und die ratsuchende Person unter «vier Augen». Und nicht zuletzt wählen Personen seit 2014 Skype, um «ihre» Beraterin auch sehen zu können.

Rund 4500 Anfragen werden pro Jahr entgegen genommen: Ängste, Unsicherheiten und das persönliche Erleben der schwierigen Lebenssituation finden beim «Krebstelefon» zeitlich unbegrenzt Gehör. Bei der Ärztin oder dem Arzt Gehörtes kann mit den Beraterinnen noch einmal besprochen und verarbeitet werden. Obwohl Krebsbetroffene heute umfassend von den Fachpersonen informiert werden und über diverse Medien relativ leicht Informationen zum Thema finden, ist das Krebstelefon nach wie vor eine wichtige Anlaufstelle: Viele Menschen suchen und benötigen mehr als Fakten und Informationen. Sie brauchen Unterstützung bei der Bewältigung ihrer ganz unterschiedlichen Sorgen und Probleme. Und sie brauchen Hilfe bei der Einordnung und Gewichtung der

Informationen, jemanden, der ihnen hilft, Entscheidungen zu treffen und sie ermutigt, ihren eigenen Weg durch die Krankheit zu finden.

Die Fragen und Sorgen der Ratsuchenden sind sehr vielfältig und die Fachberaterinnen wissen nie im Voraus, mit welchen Fragen und Stimmungen sie an einem Arbeitstag umzugehen haben. Je nach Krebsart, Alter der betroffenen Person, Art der Frage und Krankheitsstadium werden die Fachberaterinnen täglich mit sehr unterschiedlichen Bedürfnissen konfrontiert, auf die sie ad hoc sowohl mit Fachwissen als auch mit Empathie reagieren müssen. Häufig gelangen Angehörige, Freundinnen oder Freunde an das «Krebstelefon». So

wurde eine Beraterin telefonisch gefragt, ob sich die Anruferin mit ihrer an Schilddrüsenkrebs erkrankten Freundin überhaupt noch treffen dürfe. Letztere habe sich kürzlich einer Radiojodtherapie unterzogen. Nun befürchtete die Anruferin, dass ihre Freundin noch radioaktiv sei. In diesem Fall konnte die Beraterin auf die berechtigten Ängste eingehen und gleichzeitig aufzeigen, welche Massnahmen von den Therapiestationen während der Behandlung und im Zusammenhang mit der Entlassung der Betroffenen gemäss Bundesverordnung über den Umgang mit radioaktiven Strahlenquellen vorgenommen wurden. Zusätzlich wurde die Anruferin auf Verhaltensweisen hingewiesen. Die richtige Balance zu finden zwischen dem Hinweis, Vorsicht walten zu lassen und gleichzeitig Ängste abzubauen, gehört für die Beraterinnen des «Krebstelefons» zu den alltäglichen Herausforderungen.

Etwa gleich häufig sind es die Krebsbetroffenen selbst, die das Beratungsteam auf einem der zahlreichen Kommunikationswege kontaktieren. Unmittelbar nach der Diagnosestellung zum Beispiel sind viele Betroffene mit der Informationsflut überfordert, da sie im Chaos ihrer Gefühle nicht alle Informationen aufnehmen und einordnen können. So kann es vorkommen, dass die Frage gestellt wird, ob ein Tumor nun gut- oder bösartig sei. In diesen Fällen zeigen die Beraterinnen den Weg auf, wie sich eine betroffene Person in dieser Situation Gewissheit

verschaffen kann.

Die Feier des Jubiläums wird über das ganze Jahr verteilt und mit verschiedenen Aktionen gestaltet. Die Fachberaterinnen des Krebstelefons sind an mehreren Präventionsanlässen anwesend, und auf die Neuerungen des Dienstes wie das Angebot von Chat und Skype sowie auf die persönliche, professionelle Beratung macht unter anderem eine Kartenaktion, bei der Postkarten mit Fotos und Zitaten der Beraterinnen verschickt und aufgelegt werden, aufmerksam.

▼ Sabine Jenny,
Abteilungsleiterin Krebsinformationsdienst
Krebsliga Schweiz

