



## MEDIENMITTEILUNG

Kontakt Beatrice Bösiger, Kommunikationsbeauftragte, media@krebsliga.ch  
Telefon direkt 031 389 9312  
Datum Bern, 13. Juni 2018

Chatberatung der Krebsliga

### «Cancerline»: Kein Thema ist zu persönlich

**Digitale Anwendungen, auch im Bereich Beratung und Unterstützung, etablieren sich zunehmend im Gesundheitsbereich. Krebsbetroffene und ihnen Nahestehende suchen so bei der Krebsliga nicht nur am Telefon, sondern vermehrt auch auf einer eigenen Chatplattform Rat und Antworten auf ihre Fragen.**

Die Gründe weswegen sich jemand an die «Cancerline», die Chatberatung des Krebstelefons der Krebsliga Schweiz wendet, sind vielfältig: Betroffene und ihnen Nahestehende möchten sich über eine bestimmte Krebsart informieren. Oder sie haben nach einem Gespräch mit ihrem Arzt vielleicht noch Fragen zu Therapien, welche dieser ihnen empfohlen hat, während etwa Jugendliche mit einem krebskranken Elternteil nach Wegen suchen um mit dieser schwierigen Situation zurecht zu kommen.

### Die eigene Lösung finden

Eine Krebsdiagnose kann aber auch zu einer vertieften Auseinandersetzung mit ganz persönlichen Themen wie Trauer, Sterben und dem Leben führen, welche ebenfalls mit den Fachpersonen der «Cancerline» diskutiert werden können. Dafür braucht die Begleitung via Chat jedoch ausreichend Raum und Zeit.

Zudem fordert sie von den Beratenden ein anderes Zuhören. Ruft jemand beim Krebstelefon an, verraten Stimme und Stimmlage viel über die Verfassung der ratsuchenden Person. Diese Ebene fällt bei der Onlineberatung weg. Via «Cancerline» zu chatten, ist oft eher eine Begleitung zum Finden der eigenen Lösung und entspricht damit vielmehr einem Coaching als der herkömmlichen Beratung.

### Niederschwelliges Gesprächsangebot

Vor sechs Jahren hat das Team des Krebstelefons den Chat lanciert, als zusätzlichen Kanal neben Telefon, Email, Krebsforum oder Skype. Zielgruppe waren ursprünglich Kinder und Jugendliche. Doch bereits kurz nach dem Start im Jahre 2012 stellte sich heraus, dass auch Erwachsene den Chat gerne nützen.



Die «Cancerline» hat sich als niederschwelliges Gesprächsangebot im Internet für Menschen bewährt, welche kurzfristig Hilfe in einer Krise benötigen, aus zeitlichen oder gesundheitlichen Gründen keine anderen Beratungsangebote in Anspruch nehmen können, oder vielleicht in ihrer Situation auch einfach lieber schreiben als reden.

Heute gibt es deshalb zwei Kanäle, einen für Jugendliche und einen für Erwachsene, welche beide rege frequentiert werden. 2017 haben die Fachberaterinnen insgesamt 348 Beratungen via Chat durchgeführt. Verglichen zu den beiden Jahren zuvor, haben sich die Anfragen jeweils mehr als verdoppelt.

### **Anonymität der Nutzerinnen und Nutzer wird gewahrt**

Da sich die Gespräche oft um sensible und vertrauliche Aspekte drehen, werden Chatprotokolle nach Beendigung des Gesprächs ohne persönliche Daten und Internet-IP, einzig zur internen Qualitätssicherung abgelegt. Alle Daten werden verschlüsselt via HTTPS-Protokoll übertragen. So wird die Privatsphäre der Nutzerinnen und Nutzer gewahrt. Im Gegensatz zu anderen Chat-Anbietern ist für die «Cancerline» auch keine Emailadresse zur Registrierung notwendig. Ein Nickname genügt, um mit den Fachberaterinnen in Kontakt treten zu können.

Wichtig zu wissen ist allerdings, dass die «Cancerline» kein ärztlicher Dienst ist. Die Beraterinnen, alles erfahrene Pflegefachfrauen mit langjähriger Erfahrung in onkologischen Themen, informieren. Sie geben aber weder Diagnosen, Prognosen, Therapieempfehlungen noch Zweitmeinungen ab.

Erreichbar ist die «**Cancerline**» Montag bis Freitag von 11-16 Uhr unter folgender Adresse: <https://www.krebsliga.ch/beratung-unterstuetzung/meine-frage-zu-krebs/chat/> (Sprachen: Deutsch, Französisch, Italienisch)

Wer trotzdem lieber telefoniert, kann sich an das **Krebstelefon** wenden:  
Montag bis Freitag von 9-19 Uhr unter 0800 11 88 11.

### **Weitere Kontaktmöglichkeiten:**

E-Mail: [helpline@krebsliga.ch](mailto:helpline@krebsliga.ch)

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

Skype:krebstelefon.ch (Montag bis Freitag: 11-16 Uhr).

Die Angebote sind kostenlos.

*Die **Krebsliga Schweiz** (Gründungsjahr 1910) 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 19 kantonale und regionale Ligen. Sie wird vorwiegend durch Spenden finanziert und ist ZEWO-zertifiziert.*