

**Zeitschrift:** Palliative.ch : Zeitschrift der schweizerischen Gesellschaft für palliative Medizin, Pflege und Begleitung = revue de la Société suisse de médecine et de soins palliatifs = rivista della Società svizzera di medicina e cure palliative

**Herausgeber:** Schweizerische Gesellschaft für palliative Medizin, Pflege und Begleitung

**Band:** - (2005)

**Heft:** 3: Psychologische Aspekte = Aspects psychologiques = Aspetti psicologici

**Rubrik:** Partner

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 25.04.2026

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

Information ist für Krebspatienten und ihr Umfeld in jeder Phase der Erkrankung wichtig. Als von 10 Jahren das Krebstelefon entstand, ging es darum, Informationen des Arztes oder des Behandlungsteams den Betroffenen und ihren Angehörigen zu ergänzen und eventuell zu erläutern. Auch heute – wo sehr viele Gesundheitsinformationen im Internet auch für Laien zugänglich sind – bietet das Krebstelefon eine Orientierungshilfe in dieser Informationsflut.

Silvia Den, Leiterin Krebstelefon, Krebsliga Schweiz

## 10 Jahre Krebstelefon: zum Jubiläum ein Internetforum

Patienten, die das Gefühl haben, mangelhaft informiert zu sein, sind unzufriedener mit ihrer Versorgung und ihrer Situation und fühlen sich schlechter. Eine besonders sensible Phase im Krankheitsverlauf ist der Wechsel von einer kurativen zu einer palliativen Situation. Viele Patienten erleben diesen Wechsel als Zeit, in der sie «hängen gelassen» werden. Würden vorher genaue Behandlungspläne abgegeben, Termine für Blutkontrollen mit akribischer Genauigkeit eingehalten, eilt es plötzlich nicht mehr, kann man noch in die Ferien, bevor mit der geplanten Therapie begonnen wird. Begriffe wie «Lebensqualität» und «Wohlbefinden» stehen im Vordergrund. Diese Änderungen sind für die Betroffenen oft nicht nachvollziehbar. Darum ist es für sie gerade in dieser Phase wichtig, ausreichend und bedarfsgerecht informiert zu werden, damit sie das Krankheitsbild der fortgeschrittenen Krebserkrankung und den therapeutischen Ansatz verstehen können. Auch in Palliativsituationen führt Information zu höherer Zufriedenheit, besserer Lebensqualität und besserer Krankheitsbewältigung.

### Vielfältige Informationsquellen

Obwohl der Arzt und das Behandlungsteam die wichtigsten und vertrauenswürdigsten Quellen für Informationen sind, nutzen die meisten Betroffenen zahlreiche zusätzliche Informationsquellen wie Broschüren, Patientenliteratur, Printmedien, Fernsehen und zunehmend auch das Internet. Keine dieser Quellen bietet auf die individuelle Situation zugeschnittene Informationen, und oft ist es für medizinische Laien schwierig, sich in diesem Überangebot zurechtzufinden und die für sie relevanten Aussagen zusammensuchen. Dies erklärt die ungebrochene Beliebtheit telefonischer Beratungsdienste, z.B. des Krebstelefons der Krebsliga Schweiz. Telefonische Beratung durch ein unabhängiges, kompetentes Beraterteam ergänzt auf ideale Weise die Informationen des Arztes, des Behandlungsteams und der Massenmedien.

### 10 Jahre – 26 000 Fragen und Antworten

Das nationale Krebstelefon ist im März 1995 eröffnet und 1997 in die Krebsliga Schweiz integriert worden. Die acht Beraterinnen sind in der Onkologie erfahrene Pflegefachfrauen mit verschiedenen Zusatzausbildungen. Mit perma-

nter Weiterbildung halten sie sich auf dem aktuellsten Stand des Wissens.

Obwohl sich das Angebot an alle richtet, die Fragen zum Thema Krebs haben, sind über 70% der Anrufenden Patientinnen und ihre Angehörigen. Bis Mai 2005 hat das Krebsfonteam ca. 26 000 Fragen beantwortet. Gefragt waren Informationen zu Krankheitsbild, Therapien und Nebenwirkungen, Möglichkeiten, selber etwas zur Behandlung und Genesung beizutragen, aber auch das Angebot, mit jemandem über die Lebensführung mit oder nach der Erkrankung zu sprechen.

### Das Krebstelefon

- vermittelt fehlende Information zu allen krebsbezogenen Fragen;
- interpretiert und integriert vorhandene Informationen;
- ermöglicht Betroffenen, in Fragen ihrer Versorgung mitzuzentscheiden;
- bietet Orientierungshilfe im Gesundheitswesen;
- unterstützt mit einem «offenen Ohr».

### Neues Angebot im Jubiläumsjahr

Am 1. Juli 2005 hat das Krebstelefon – nach E-Mail und Chat – sein Angebot weiter ausbauen können. Mit dem Internetforum [www.krebsforum.ch](http://www.krebsforum.ch) gibt es jetzt eine virtuelle Austauschplattform für Menschen, die von Krebs betroffen sind oder aus andern Gründen mehr über Krebs wissen möchten. Zweck des Forums ist einerseits die Möglichkeit, Erfahrungen auszutauschen, sich gegenseitig zu unterstützen und zu vernetzen, andererseits das Bereitstellen von aktuellen Informationen rund um das Thema Krebs. Das Krebsforum, entstanden mit der Unterstützung von Schering (Schweiz) AG und Stavros S. Niarchos Foundation, gibt es vorerst nur auf Deutsch, 2006 kommen Französisch und Italienisch dazu.

### Vielfältige Möglichkeiten

Der besondere Reiz des Mediums Internet besteht darin, dass es von jedermann aktiv genutzt werden kann. Programme, Dokumente, Bilder können mit anderen Internetbenutzern ausgetauscht werden, Internetforen ermöglichen einen Erfahrungs- und Meinungsaustausch unter Menschen, die sich sonst nie begegnen würden. Auf einfache Weise kann man sich national und international miteinander vernetzen.

Ein Forum bietet aber auch professionellen Leistungserbringenden eine Chance: Es ist mit diesem Medium auch möglich, sich als Experte oder Expertin eines bestimmten Fachgebietes einzuschalten oder Online-Krebssprechstunden durchzuführen. Das Forum ist eine lebendige, unkomplizierte Kommunikationsplattform, die auch Platz für spontane und kreative Einfälle bietet.

### Eine schweizerische Lösung

In den bisher existierenden schweizerischen Krebsforen – sie wurden oft von Selbsthilfeorganisationen aufgebaut

– wird dank der Initiative von Betroffenen ein differenziertes Expertenwissen, meist bezogen auf ein bestimmtes Krankheitsbild – weitergegeben.

Der Wunsch vieler Betroffenen, sich national vernetzen zu können, hat den Betreiber von [www.forum.krebs-kompass.de](http://www.forum.krebs-kompass.de) schon vor einiger Zeit veranlasst, speziell einen Bereich für die Schweiz einzurichten, der rege genutzt wird.

Die Implementierung des ersten Internetforums einer schweizerischen, national tätigen Krebsorganisation ist also längst überfällig. Im benachbarten Ausland werden Patientenforen seit längerer Zeit mit grossem Erfolg betrieben.

**Kundenorientierung im Gesundheitswesen**

Hinter der Idee eines Internetforums steht der Gedanke, die Patientenkompetenz zu erhöhen und die Selbsthilfebewegung zu fördern, indem den Betroffenen eine einfach zugängliche Austauschplattform zur Verfügung gestellt wird. Durch die Verlinkung mit der Internetseite der Krebsliga Schweiz ([www.swisscancer.ch](http://www.swisscancer.ch)) wird zudem der Zugriff auf aktuelle, relevante Informationen zum Thema Krebs sichergestellt. Wichtig ist auch die Präsenz der kantonalen Krebsligen, die sich mit ihren psychosozialen Angeboten direkt einschalten können.

Internetforen tragen zur Kundenorientierung im Gesundheitswesen bei. Die Besonderheit an den Gütern des Gesundheitswesens ist, dass die Anbieter im allgemeinen bessere Informationen über die Eigenschaften der Güter haben als die Nachfragenden. Den Patientinnen und Patienten fehlen in der Regel individuelle Vergleichsmöglichkeiten, insbesondere in unerwartet auftretenden Notfallsituationen oder bei lebensbedrohlichen Krankheiten. Aber

auch bei undramatischeren Ereignissen kann für den einzelnen Konsumenten die Unterscheidung von guter und schlechter Qualität lediglich aufgrund von Beobachtungen schwierig bis unmöglich sein.

Ein Dilemma bei der Umsetzung der Informationspflicht durch den Arzt liegt darin, dass er Arzt durch seinen Wissensvorsprung die wesentlichen Nachfragen nach medizinischer Leistung selbst festlegt und zugleich das Leistungsangebot bereitstellt. Dieses Dilemma ist nur auflösbar, wenn die Stellung des Patienten, der Patientin nachhaltig gestärkt wird. Nur ein gut informierter Patient kann die für sich besten Entscheidungen treffen.



**krebsliga schweiz**  
**ligue suisse contre le cancer**  
**lega svizzera contro il cancro**

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

- Fragen stellen
- Antworten finden
- Einander informieren und unterstützen

Probieren Sie es aus und sagen Sie es weiter – besonders auch Ihren Patientinnen und Patienten!

**Quellen**

- <http://www.krebs-kompass.de>
- Bokil, Internetforen: Weltweite Ideenbörsen oder Soma für die Geeks, 2004
- Marie-Luise Dierks, Friedrich Wilhelm Schwartz, Ulla Walter, Patienten als Kunden, Informationsbedarf und Qualität von Patienteninformationen aus Sicht der Public Health-Forschung, 2000