

## FRAGEN ZU KREBS? WIR SIND FÜR SIE DA.

Der Krebsinformationsdienst ist seit über 30 Jahren Ansprechpartner für alle Fragen zum Thema Krebs. Ein Team von Ärztinnen und Ärzten hilft weiter: mit unabhängigen, aktuellen und verlässlichen Informationen auf der Grundlage einer umfassenden Wissens- und Adressdatenbank zum Thema Krebs.

Kontakt für Patienten, Angehörige und interessierte Bürger:

- **Telefon:** 0800 – 420 30 40, täglich von 8 bis 20 Uhr  
**E-Mail:** krebsinformationsdienst@dkfz.de
- **Persönliche Sprechstunden beim Krebsinformationsdienst des Deutschen Krebsforschungszentrums.** Telefonische Terminvereinbarung unter 06221 – 42 2890.
- **Internet:** [www.krebsinformationsdienst.de](http://www.krebsinformationsdienst.de)

## AUFTRAG UND ZIELE

Der Krebsinformationsdienst des Deutschen Krebsforschungszentrums ist ein wissenschaftlich fundiertes Informations- und Beratungsangebot für die Bevölkerung und für die Berufsgruppen des Gesundheitswesens. Durch Informationen zu Krebs für den individuellen Fall werden Gespräche zwischen Patienten und ihren Ärzten unterstützt und gut informierte Entscheidungen gefördert. Ziel ist es, die optimale medizinische und psychosoziale Versorgung im Einzelfall zu ermöglichen.

## ANGEBOT FÜR PATIENTEN, ANGEHÖRIGE UND RATSUCHENDE

Ärztinnen und Ärzte nehmen sich Zeit und beantworten alle krebsbezogenen Fragen, wissenschaftlich fundiert und gut verständlich. Individuelle Fragen können täglich von 8 bis 20 Uhr am Telefon unter 0800 – 420 30 40 kostenfrei gestellt werden oder per E-Mail unter [krebsinformationsdienst@dkfz.de](mailto:krebsinformationsdienst@dkfz.de). Persönliche Sprechstunden stehen am Deutschen Krebsforschungszentrum, an der Thoraxklinik in Heidelberg und am Universitäts KrebsCentrum in Dresden nach Vereinbarung zur Verfügung. Im Internet bietet der Krebsinformationsdienst breit gefächerte verlässliche Informationen zum Thema Krebs für Betroffene und für alle Interessierten mit Fragen zu Vorbeugung und Früherkennung. Broschüren und Informationsblätter stehen online zum Download zur Verfügung und können in gedruckter Form angefordert werden.

## QUALITÄTSMERKMALE

Der Krebsinformationsdienst kann unabhängig und neutral informieren, da er aus öffentlichen Mitteln finanziert wird. Als Abteilung des Deutschen Krebsforschungszentrums stellt er wissenschaftlich fundierte Informationen auf dem aktuellsten Stand zur Verfügung. Grundlage aller weitergegebenen Informationen ist eine umfassende Wissensdaten-



© Krebsinformationsdienst KID, Deutsches Krebsforschungszentrum

bank, die auf medizinischen Leitlinien, systematischen Überblicksarbeiten, wissenschaftlichen Fachpublikationen und weiteren qualitätsgeprüften Quellen aufbaut. Eine bundesweite Adressdatenbank zu psychosozialen Angeboten wie Krebsberatungsstellen und ambulant tätigen Psychoonkologen ergänzt das Angebot. Die vermittelten Informationen unterliegen einem umfassenden Qualitätsmanagement. Alle Arbeitsabläufe sind in Handbüchern und Standardarbeitsanweisungen (SOPs) festgelegt. Einen Überblick gibt ein Methodenpapier. Den Rahmen für die Beantwortung von Anfragen im Telefondienst und E-Mail-Service bilden einheitliche Beantwortungsrichtlinien. Kontinuierliche Fortbildung der Mitarbeiter des Krebsinformationsdienstes in den Bereichen Onkologie und Gesundheitskommunikation, Gesprächsanalysen und Supervisionen sorgen für einen hohen Qualitätsstandard. Alle schriftlichen Informationen durchlaufen Redaktionsprozesse, wobei die inhaltliche Korrektheit und die Verständlichkeit geprüft werden. Auf der Basis regelmäßiger Nutzerumfragen wird das Informations- und Beratungsangebot fortlaufend an den Bedarf angepasst und weiterentwickelt.

## MITARBEITER

Das Team des Krebsinformationsdienstes besteht aus circa 66 Mitarbeitern in Heidelberg und Dresden. Im Telefondienst und E-Mail-Service beantworten Ärztinnen und Ärzte die eingehenden Anfragen. Im Hintergrund (Wissensmanagement, Internetredaktion, Versorgungsforschung und Dokumentation) recherchiert ein interdisziplinäres Team aus Medizinern, Biologen, Psychoonkologen, Pharmazeuten und Wissenschaftsjournalisten.

## FINANZIERUNG

Träger des Krebsinformationsdienstes ist das Deutsche Krebsforschungszentrum (DKFZ). Das DKFZ wird zu 90 Prozent

vom Bundesministerium für Bildung und Forschung und zu 10 Prozent vom Land Baden-Württemberg finanziert. Das Bundesministerium für Gesundheit fördert den Krebsinformationsdienst im Rahmen von Projekten.

## NUTZUNG

Im Jahr 2017 wurden ca. 33.500 Anfragen individuell beantwortet, davon 25.700 telefonisch, 6.000 per E-Mail, der Rest durch andere Kanäle. Die Internetseite verzeichnete 2017 im Schnitt 674.000 Besucher pro Monat. Im sozialen Netzwerk Facebook hatte der Krebsinformationsdienst Ende 2017 ca. 4.000 Follower („Freunde“).

### → Nutzerprofil

Das Angebot am Telefon und per E-Mail nutzten zu 44 % Betroffene, zu 29 % Angehörige und Freunde von Krebspatienten und die interessierte Öffentlichkeit zu 16 %. Fachleute machten etwa 5 % der Nutzer aus.

### → Nachgefragte Themen

Fragen zur Behandlung von Krebs stellten 61 % aller Nutzer, zum Bereich Grundlagen/Allgemeines fragten 47 % der Nutzer, zu Anlaufstellen und Adressen 44 %. Zum Leben mit Krebs fragten 34 %, zur Diagnostik 31 %, zu Risikofaktoren 8% und zu Früherkennung 5 %.

### → Broschüren und Informationsflyer:

- „A-B-C der Fachbegriffe und Fremdwörter in der Krebsmedizin“
- „Örtlich begrenzter Prostatakrebs“
- „Weibliche Sexualität und Krebs“
- „Männliche Sexualität und Krebs“
- Als Krebspatient zum Zahnarzt
- Brustkrebs? Gut informiert bei sozialrechtlichen Fragen
- Darmkrebs? Gut informiert bei sozialrechtlichen Fragen

Kostenfreie Bestellungen gedruckter Exemplare sind online unter [www.krebsinformation.de/bestellformular.php](http://www.krebsinformation.de/bestellformular.php) möglich, über ein Faxformular zum Ausdrucken unter [www.krebsinformationsdienst.de/wegweiser/iblatt/bestellformular.pdf](http://www.krebsinformationsdienst.de/wegweiser/iblatt/bestellformular.pdf), telefonisch unter 06221 – 42 2890 oder per E-Mail unter [sekretariat-kid@dkfz.de](mailto:sekretariat-kid@dkfz.de).

### → Informationsblätter:

Etwa 50 laufend aktualisierte Informationsblätter geben einen kurz gefassten Überblick zu häufigen Fragen an den Krebsinformationsdienst. Die Informationsblätter decken die Themenbereiche Risikofaktoren und Prävention, Früherkennung, Diagnostik, Therapie und Leben mit Krebs ab. Alle Informationsmaterialien stehen online zum Lesen und Ausdrucken zur Verfügung: [www.krebsinformationsdienst.de/wegweiser/iblatt/index.php](http://www.krebsinformationsdienst.de/wegweiser/iblatt/index.php).

## SOZIALE MEDIEN

Aktuelle Meldungen veröffentlicht der Krebsinformationsdienst auch in den sozialen Medien und lädt die Nutzer zur Diskussion ein. Auf Facebook ist der Service seit 2012 zu finden unter [www.facebook.de/krebsinformationsdienst](http://www.facebook.de/krebsinformationsdienst). Der Auftritt in Google+ kann seit Februar 2015 erreicht werden.

## KOOPERATIONEN

Eine Zusammenarbeit besteht unter anderem mit dem Nationalen Centrum für Tumorerkrankungen (NCT) Heidelberg, der Thoraxklinik Heidelberg, dem Universitäts KrebsCentrum (UCC) Dresden, der International Cancer Information Service Group (ICISG) und der Krebsliga Schweiz.

## PROJEKTARBEIT

Der Krebsinformationsdienst beteiligt sich in vielfältiger Weise an der Weiterentwicklung der Qualität von Gesundheitsinformationen: Durch die Mitarbeit im Nationalen Krebsplan, an der Leitlinie Patienteninformation und an der Guten Praxis Gesundheitsinformation des Deutschen Netzwerks für Evidenzbasierte Medizin.

## FACHKREISESERVICE

Mit dem [krebsinformationsdienst.med](http://www.krebsinformationsdienst.med) steht seit Februar 2014 ein Angebot für Fachkreise zur Verfügung. Anfragen von Fachleuten zu individuellen onkologischen Fragestellungen beantworten die Ärztinnen und Ärzte des Krebsinformationsdienstes von Montag bis Freitag zwischen 8 und 20 Uhr telefonisch unter 0800 – 430 40 50 oder per E-Mail unter [kid.med@dkfz.de](mailto:kid.med@dkfz.de). Die Internetstartseite für Fachkreise mit aktuellen News und einem Newsletterangebot ist erreichbar unter [www.krebsinformationsdienst.de/fachkreise/](http://www.krebsinformationsdienst.de/fachkreise/).

Krebsinformationsdienst  
Deutsches Krebsforschungszentrum  
Im Neuenheimer Feld 280  
69120 Heidelberg  
Leitung: Dr. med. Susanne Weg-Remers  
[www.krebsinformationsdienst.de](http://www.krebsinformationsdienst.de)

