

**Herausgeber**

Deutsches Krebsforschungszentrum

**Redaktion**

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit  
Im Neuenheimer Feld 280  
69120 Heidelberg  
presse@dkfz.de  
www.dkfz.de

**Krebsinformationsdienst**

Telefon 0800 - 420 30 40  
(gebührenfrei für Festnetzanrufe  
innerhalb Deutschlands)  
krebsinformationsdienst@dkfz.de  
www.krebsinformationsdienst.de

**Fotos**

Tobias Schwerdt (Seite 1, 4, 5, 7)  
Yan de Andres (Seite 2, 3)

**Gestaltung und Produktion**

UNIT Werbeagentur GmbH, Weinheim  
www.unit-werbeagentur.de

**Druck**

WM-Druck GmbH, Wiesloch

© Deutsches Krebsforschungszentrum 2008

**Spendenkonto**

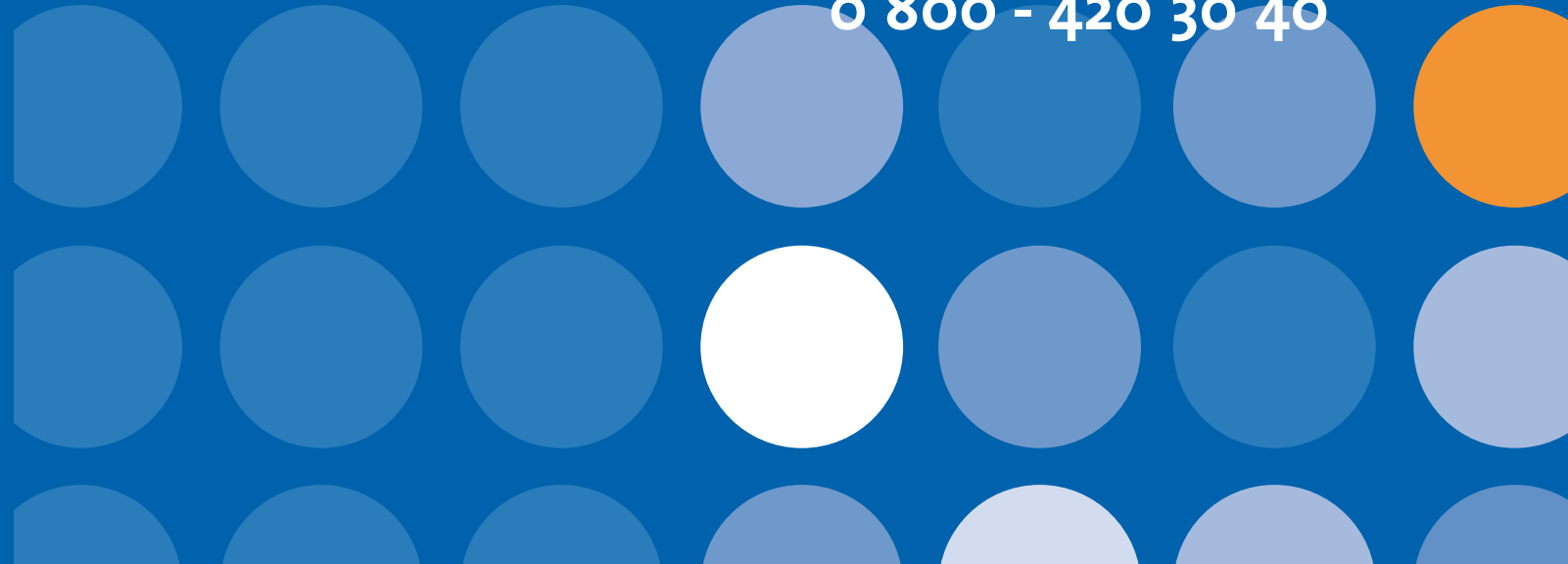
Deutsche Bank Heidelberg  
BLZ 672 700 03, Konto 0157008

**Krebsinformationsdienst**

Deutsches Krebsforschungszentrum  
in der Helmholtz-Gemeinschaft

Krebsinformation hat *eine* Nummer

**0 800 - 420 30 40**



## ● Der Krebsinformationsdienst

Der Krebsinformationsdienst wurde im Jahr 1986 als Angebot für Krebspatienten, ihre Angehörigen und für die interessierte Öffentlichkeit im Deutschen Krebsforschungszentrum gegründet. Vorbild für dieses Modellprojekt des Bundesministeriums für Gesundheit war der „Cancer Information Service“ des Nationalen Krebsinstituts der USA.

## ● Träger und Förderer

Der Krebsinformationsdienst ist ein kostenfreies Angebot des Deutschen Krebsforschungszentrums, einem Mitglied der Helmholtz-Gemeinschaft. Er wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Gesundheit und des Ministeriums für Arbeit und Soziales des Landes Baden-Württemberg gefördert.

## ● Auftrag und Ziele

Der Krebsinformationsdienst macht aktuelle, qualitätsgeprüfte Informationen aus allen Bereichen der Krebsforschung und Krebsmedizin in verständlicher Form für Patienten, Angehörige und für die allgemeine Öffentlichkeit zugänglich. Er beantwortet individuelle Anfragen zu allen krebsbezogenen Themen: zu Ursachen und Risikofaktoren, Prävention, Diagnostik, Behandlung und Nachsorge. Außerdem vermittelt der Krebsinformationsdienst Adressen von Institutionen und Organisationen der medizinischen und psychosozialen Versorgung und Betreuung von Krebspatienten und übernimmt hier die Funktion eines Wegweisers.

Die Informationen des Krebsinformationsdienstes basieren auf der besten verfügbaren Evidenz. Sie sind auf den individuellen Bedarf zugeschnitten, verständlich und umfassend. Damit unterstützt der Krebsinformationsdienst die Patientensouveränität, die Arzt-Patient-Kommunikation und die individuelle onkologische Versorgung.



## ● Angebote

Der Krebsinformati-  
onsdienst informiert  
per Telefon, E-Mail und  
im Internet und gibt  
verschiedene Broschü-  
ren sowie kontinuierlich  
aktualisierte Informati-  
onsblätter zu wichtigen  
und aktuellen Themen  
heraus.

Der Telefondienst steht  
mit bis zu 10 Telefon-  
plätzen täglich von 8 bis  
20 Uhr unter der Ruf-  
nummer 0800-4203040  
zur Verfügung. Aus dem  
deutschen Festnetz ist  
der Anruf kostenfrei.  
Wenn alle Leitungen  
besetzt sind, besteht die  
Möglichkeit, einen Rück-  
rufwunsch zu hinter-  
lassen. Das vertrauliche  
Gespräch ermöglicht das  
Eingehen auf individu-  
elle Informationsbedürf-  
nisse.

E-Mail-Anfragen an  
krebsinformati-  
onsdienst@dkfz.de oder  
über das E-Mail-For-  
mular auf der Website  
www.krebsinformati-  
onsdienst.de werden  
innerhalb von zwei  
Werktagen individuell  
beantwortet.

Im Internet bietet  
der Krebsinformati-  
onsdienst unter www.  
krebsinformati-  
onsdienst.de Informati-  
onen zu einer Vielzahl  
von Themen: aktuelles  
onkologisches Wissen  
verständlich aufberei-  
tet, nützliche Tipps für  
Betroffene, Adressen im  
Onkologiebereich und  
Links zu weiteren quali-  
tätsgesicherten Infor-  
mationsangeboten.

## ● Die Mitarbeiter

Ein engagiertes und  
qualifiziertes Team von  
rund 50 Mitarbeitern in  
den Bereichen Telefon-  
dienst, E-Mail-Service,  
Recherche, Datenbank-  
und Internetredaktion,  
Dokumentation und  
Administration trägt  
den Krebsinformati-  
onsdienst. Im Telefondienst  
und E-Mail-Service sind  
überwiegend Ärztinnen  
tätig. Recherche und  
Informationsaufberei-  
tung leisten Mitarbei-  
terinnen aus Medizin,  
Naturwissenschaft und  
Psychologie.



## Qualität großgeschrieben

Grundlage der Informationen, die der Krebsinformationsdienst vermittelt, ist eine kontinuierlich aktualisierte und erweiterte onkologische Wissens- und Adressdatenbank. Daneben nutzen Mitarbeiter aktuelle nationale und internationale Leitlinien, die Cochrane-Datenbank sowie weitere qualitätsgesicherte Quellen.

Die vermittelten Informationen basieren auf der besten verfügbaren Evidenz. Der Krebsinformationsdienst ist unabhängig und frei von Interessenkonflikten. Dafür steht auch die Trägerinstitution als Garant – das Deutsche Krebsforschungszentrum mit seiner wissenschaftlichen Exzellenz.

Basis des Qualitätsmanagements ist ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess durch Fortbildung der Mitarbeiter, Beantwortungsrichtlinien, Gesprächstraining, Gesprächsanalysen und Supervision. Dokumentation und Auswertung aller Anfragen sowie regelmäßige Nutzerbefragungen erlauben die Anpassung des Angebots an den Bedarf durch Aufgreifen neuer Themen und Inhalte. Die Daten, die der Krebsinformationsdienst erfasst und auswertet, fließen in die onkologische Versorgungsforschung ein.

## Kooperationen und Projekte

Eine zentrale Idee des Krebsinformationsdienstes ist die Vernetzung mit nationalen und internationalen Anbietern qualitätsgesicherter Gesundheits- und Krebsinformation. Aktuell kooperiert der Krebsinformationsdienst unter anderem mit dem Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen (IQWiG), mit der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland (UPD) sowie mit der International Cancer Information Service Group (ICISG), und er ist an einer bundesweiten Informationskampagne zum Zervixkarzinom (ZERVITA) beteiligt.

In einer Allianz mit der „Frauenselbsthilfe nach Krebs e.V.“, der größten Selbsthilfvereinigung Deutschlands, erprobt der Krebsinformationsdienst neue Wege der Realisierung einer lückenlosen Betreuung von Krebspatientinnen.



Gemäß dem Ziel, Menschen durch fundierte, ausgewogene und relevante Informationen die aktive Beteiligung in gesundheitlichen und medizinischen Entscheidungen zu erleichtern, arbeitet der Krebsinformationsdienst mit anderen Institutionen und Organisationen in der Entwicklung von so genannten Entscheidungshilfen zusammen, etwa zum wissenschaftlich umstrittenen PSA-Test als Instrument zur Früherkennung von Prostatakrebs.



## Einzigartig in Deutschland

Das Angebot des Krebsinformationsdienstes ist bundesweit einzigartig:

**unabhängig**  
qualitätsgesicherte und unabhängige Informationen zu einem komplexen medizinischen Thema, das immer mehr Menschen betrifft

**bedarfsorientiert**  
individualisierte, zielgruppenorientierte Information, verständlich vermittelt

**aktuell**  
kontinuierlich aktualisierte Wissensdatenbank zu Krebs

**erfahren**  
über 20 Jahre Erfahrung mit der Kommunikation von Gesundheitsthemen

**exzellent**  
die wissenschaftliche Exzellenz des Deutschen Krebsforschungszentrums im Hintergrund

## Visionen und Perspektiven

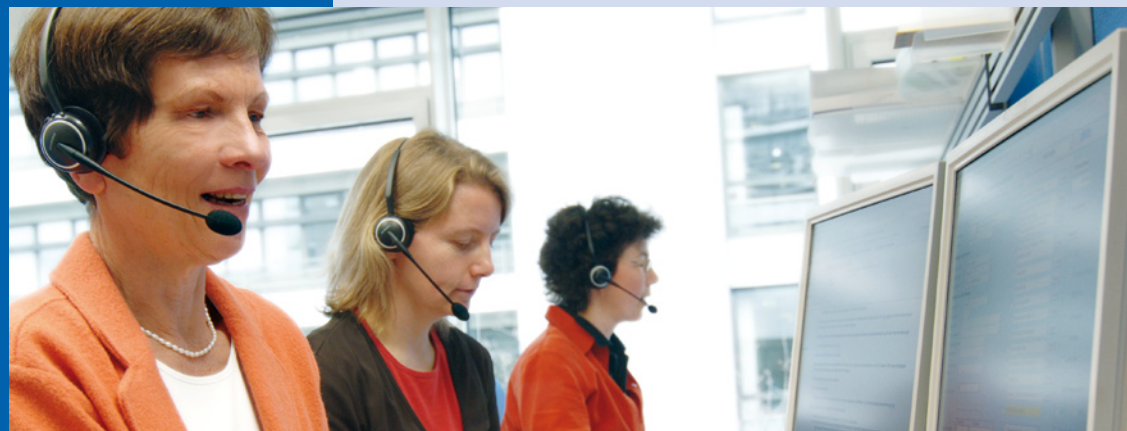
Heute kann der Krebsinformationsdienst den Bedarf kaum decken. Um für Krebspatienten in Deutschland den Zugang zu qualitätsgeprüfter Information flächendeckend zu verbessern, ist der Ausbau des Krebsinformationsdienstes geplant, der künftig eine zentrale, vernetzende Funktion übernehmen soll.

Die enge Einbindung in die onkologische Forschungs- und Versorgungslandschaft in Heidelberg schafft optimale Voraussetzungen für die Arbeit des Krebsinformationsdienstes, wie sie nirgendwo anders in Deutschland gegeben sind. Dieser Hintergrund prädestiniert den Krebsinformationsdienst für die Rolle eines natio-

nen Referenzzentrums für Krebsinformation in Deutschland.

### Erweiterung des Angebots

In Planung ist ein Informationsdienst für nicht onkologisch spezialisierte Ärzte, die häufig auch Krebspatienten betreuen. Die täglich wachsende Wissensmenge im Bereich der Onkologie ist heute für Mediziner nicht mehr zu überschauen. Evidenzbasierte Leitlinien zu Diagnostik und Therapie sind bisher nur für wenige Krebsarten verfügbar. Ein Krebsinformationsdienst für Ärzte soll auch dieser Zielgruppe auf kurzem Weg aktuelle und gesicherte Informationen zu spezifischen Fragestellungen bieten.

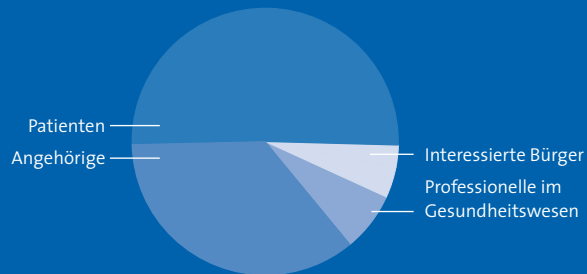


# Der Krebsinformationsdienst in Zahlen alle Angaben für 2007

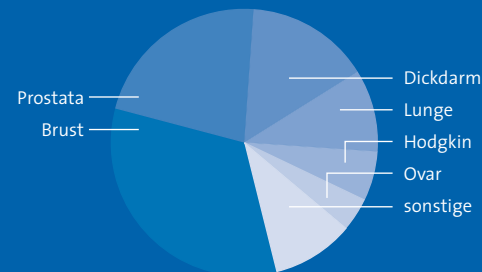
29.581 individuell beantwortete Anfragen,  
36.500 Abrufe von Broschüren und Info-  
blättern und rund 1,9 Mio. Internetbesuche

## Die Nutzer des Krebsinformationsdienstes

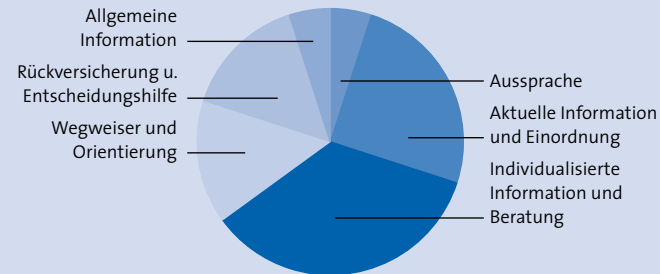
Frauen	65%
Männer	33%



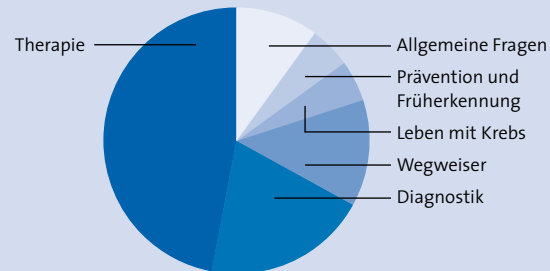
## Nachgefragte Krebslokalisationen



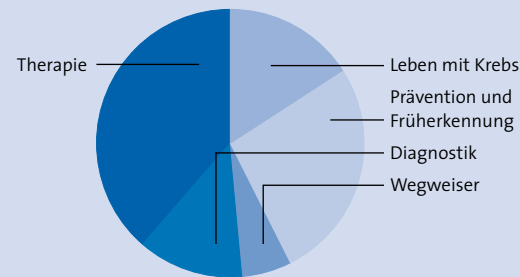
## Bedarf und Anliegen der Nutzer



## Inhalte der telefonischen Anfragen



## Themen der Internetabfragen



## Eingegangene Anfragen

Insgesamt	29.581
Telefondienst	22.719
E-Mail-Service	6.418
Schriftlich	444

## Bewertung durch die Nutzer

### Nutzerbefragung Telefondienst

Die Information war gut auf meine persönliche Situation zugeschnitten	87%
Die Menge an Information war genau richtig	86%
Alles wurde verständlich vermittelt	98%
Es war ausreichend Zeit für Fragen	98%
Mein Gesprächspartner beim Krebsinformationsdienst war kompetent	94%
Die Informationen haben mir gut weitergeholfen	84%

### Nutzerbefragung E-Mail-Service

Gesamtzufriedenheit: sehr zufrieden	70%
Gesamtzufriedenheit: zufrieden	27%
Dauer bis zur Antwort: 1-2 Werktage	87%
Menge der Information: Genau richtig	90%