



COMUNICATO STAMPA

Contatto Stefanie de Borba, Responsabile dei media, media@legacancro.ch
Telefono diretto 031 389 93 31
Data Berna, 23 giugno 2022

10 anni di Cancerline

«In chat i malati di cancro parlano più apertamente di argomenti tabù»

Dieci anni fa la Linea cancro estendeva la sua offerta telefonica allo spazio digitale e creava la «Cancerline»: una chat dal vivo per tutte le questioni riguardanti il cancro. Ciò che originariamente era destinato ai giovani è stato presto utilizzato anche dagli adulti e nel frattempo è diventato un pilastro importante dell'offerta di consulenza della Lega contro il cancro. Infatti, per alcune persone è più facile scrivere che telefonare.

Salve...

Salve, come posso aiutarti?

Non saprei... sono qui per la prima volta.

Hai voglia di raccontare qualcosa di te, che cosa ti preoccupa in questo momento?

Ho un po' paura... mia madre mi ha detto di avere un cancro nel fondoschiene... penso che morirò...

Con questo dialogo con un ragazzo, nel giugno del 2012 era iniziata la prima live-chat della Lega contro il cancro. Da allora, la cosiddetta Cancerline è diventata un'offerta fissa di consulenza per le persone colpite, i loro familiari e gli specialisti. Nel frattempo, il numero di consulenze in chat è salito ad oltre 2000. Con la loro vasta gamma di competenze, le consulenti della Linea cancro, che si occupano anche della chat, sono diventate un punto di riferimento affidabile per tutte le domande relative al cancro.

Consulenza gratuita e anonima in un ambiente sicuro

«Nell'ambito di chat anonime, spesso chi cerca consigli affronta argomenti tabù più in fretta che durante le consulenze telefoniche, come ad esempio i cambiamenti della sessualità dopo un tumore. In chat emergono di frequente anche domande riguardanti la morte», racconta Anna Zahno, responsabile della Linea cancro. Argomenti per i quali spesso non c'è tempo durante i consulti in ospedale o negli studi medici. «Partiamo da dove di solito restano domande aperte o insicurezze: ossia da casa. Con la nostra offerta a bassa soglia, offriamo alle persone colpite e ai loro cari un perimetro sicuro in cui



possono condividere le loro preoccupazioni e i loro bisogni e trovare risposte alle domande», precisa Zahno.

Crescente richiesta di consulenza scritta

Offerte online come la Helpline (consulenza via e-mail) e la Cancerline (consulenza via chat) coprono una crescente esigenza sociale. La quota di consulenze scritte della Linea cancro è quasi del 40%. Le chat richiedono molto tempo e la piena attenzione delle consulenti. Nonostante – o forse a causa – della forma anonima, le conversazioni sono molto emozionali, intense e di grande spessore professionale. Mediamente una chat dura una quarantina di minuti, ma le consulenze più lunghe possono durare anche un'ora e mezzo.

Per poter rispondere al meglio alle diverse esigenze di ragazzi e adulti, la Cancerline dispone di due diverse chat room: una rivolta esplicitamente a bambini e ragazzi e l'altra destinata agli adulti. Entrambe sono aperte dal lunedì al venerdì, tra le 11 e le 16, ed offrono consulenza online in italiano, tedesco e francese.

Come raggiungere la Linea cancro:

- **Telefono** 0800 0800 11 88, 9.00–19.00, lu–ve
- **E-mail** helpline@legacancro.ch
- **Skype** [lineacancro.ch](https://www.skype.com/partners/lineacancro.ch), 11.00–16.00, lu–ve
- **Chat** www.legacancro.ch/cancerline, 11.00–16.00, lu–ve
- **Forum** www.forumcancro.ch

Lingue: D, F, I ed E