



Ökad känsla av ensamhet i samtalen till Cancerlinjen

Varje år tar drygt 8 000 människor kontakt med Cancerlinjen för att få svar på sina frågor om cancer. Under pandemin har antalet mejl och telefonsamtal legat på ungefär samma nivå som tidigare år.

– Men nästan alla samtal förra året handlade om en ökad känsla av ensamhet, berättar sjuksköterskan Fanny Pontán, som har arbetat med detta på Cancerfonden sedan 2018.

När den här rådgivningstjänsten startade 1994 hette den Cancerfondens informationstjänst, ett långt och lite otympligt namn som först ändrades till Informations- och stöddlinjen och därefter till det tydligare Cancerlinjen. Hit kan både patienter, anhöriga och vårdpersonal ringa eller mejla för att få svar på allt från allmänna frågor om cancer, symtom och behandlingar till var man kan få tag i informationsmaterial.

2019 kontaktade 8 500 människor Cancerlinjen. Förra året var det 500 personer färre.

– På senare år är det fler än hälften som tar kontakt med oss via mejl, vi fick 4 500 mejl förra året, säger Fanny Pontán, som tidigare har arbetat inom primärvård, onkologi och palliativ vård och har utbildning i samtalsmetodik.

– Jag har alltid haft en vilja att stanna kvar lite längre i mina möten med människor och därför trivs jag så bra med

det här arbetet. Vi har ingen tidsbegränsning på samtalen, men i genomsnitt tar ett samtal cirka tolv minuter. Och man får ringa eller mejla så ofta man vill och behöver.

Det är flest kvinnor som ringer och lika många patienter som anhöriga.

// Många inleder samtalet med en informativ fråga, men det gäller att vara lyhörd och försöka 'läsa mellan raderna' för att förstå den underliggande orsaken till att de tar kontakt.

MÅNGA UTTRYCKER ENSAMHET

– Nästan alla samtal handlar om ett behov av känslomässigt stöd och under pandemiåret har många, både patienter och anhöriga, uttryckt en stor ensamhet på grund av den ofrivilliga sociala isoleringen. Många inleder samtalet med en informativ fråga, men det gäller att vara lyhörd och försöka "läsa mellan raderna" för att förstå den underliggande orsaken till att de tar kontakt, säger Fanny, och tillägger att det är en utmaning att försöka få en bild av den person som söker råd.

– Det är också ganska vanligt att man kontaktar oss för att få information om en "second opinion". Det är inget vi på Cancerlinjen kan hjälpa till med, men vi kan ge information om hur man kan gå tillväga. Det händer även att vårdpersonal hänvisar patienter till oss för råd och stöd.

Ledtiden för att besvara mejl ligger inom 72 timmar, oftast tar det dock max ett dygn. På Cancerlinjen arbetar tre sjuksköterskor på heltid medan två är timanställda.

– Alla samtal och mejl är anonyma och vi har sekretessplikt. Vi är noga med att informera om att vi inte gör några medicinska bedömningar eller ger några medicinska råd. Vi tolkar heller inte journaltexter, vi kan bara svara generellt på frågor och hänvisar alltid till vården om vi inte kan eller får svara på något. Vår uppgift är att vara ett komplement till vården, vi är inte en del av den, understryker hon.

MÄNSKLIGA STÖDET BRISTER

Under pandemin har cancerpatienter haft fortsatt hög prioritet i vården.

– Ja, det är ju en patientkategori som inte kan vänta på behandling. Det kan dock vara så att människor inte har sökt vård för sina symtom i samma utsträckning som ett vanligt år. Vi uppmanar alla som hör av sig till oss att ta kontakt med läkare om de har några misstänkta cancersymtom. Det finns nog ett stort mörkertal här.

– Nu på senare tid har vi fått en hel del frågor som rör vaccination mot covid-19.

Fanny Pontán får i sitt dagliga arbete kontakt med en rad olika människor i alla åldrar och från hela landet – och hon



Sjuksköterskan Fanny Pontán arbetar på Cancerlinjen, Cancerfondens rådgivningstjänst, som varje år tar emot över 8 000 samtal och mejl. Foto: Cancerfonden.

får därmed också en tydlig bild av hur den svenska cancer vården fungerar.

– Jag tycker att det mänskliga stödet ofta är bristfälligt, människor får inte det stöd de behöver och det gäller både patienter och deras anhöriga. Det finns också en stor okunskap om vad rehabilitering innebär, vilka rättigheter man har som patient.

En gång i månaden har Fanny och hennes kollegor på Cancerlinjen tillgång till handledning.

– Vi har en professionell distans till vårt arbete, det måste man ha för att orka. När man går hem får man hänga av sig rocken, men nu under pandemin är det mest bara ett talesätt eftersom vi ju jobbar hemifrån allihop numera.

EVELYN PESIKAN
MEDICINSK SKRIBENT

