

## **Verhaltenskodex für die Telefonberatung von Hilfesuchenden**

“Ich verpflichte mich, zu der Telefonsprechzeit, die ich der Stiftung/IVH angegeben habe, für Hilfesuchende erreichbar zu sein. Sollte dies gelegentlich nicht möglich sein – z.B. urlaubs-, krankheits- oder praxisbedingt -, werde ich Hilfesuchende über eine Ansage auf Anrufbeantworter bzw. durch meine Mitarbeiter informieren.

Falls Änderungen meiner Telefonsprechzeit(en) notwendig werden, benachrichtige ich die Stiftung/IVH umgehend.

Hilfesuchende werde ich nach bestem Wissen und Gewissen über die schulmedizinischen, naturheilkundlichen und psychotherapeutischen Behandlungsmöglichkeiten aufklären. Sollte das Krankheitsbild des Hilfesuchenden nicht meinem Fachbereich entsprechen, bitte ich ihn um Rücksprache mit einem Facharzt des betreffenden Bereichs bzw. mit einem Heilpraktiker oder anderen Therapeuten (z.B. TCM, Psychologen etc.), sei es unter meinen Kolleg(inn)en im “Fach-Team” oder außerhalb. Bei unklaren Verläufen berate ich mich mit anderen Mitgliedern des Expertenteams bzw. mit Angehörigen meiner eigenen Profession.

Ich weise Hilfesuchende darauf hin, dass Geistiges Heilen eine schulmedizinische Behandlung keinesfalls ersetzt.

Mit (Be-)Wertungen halte ich mich zurück. Über die Schulmedizin äußere ich mich nicht pauschal ablehnend, sondern möglichst neutral, ausgewogen und differenziert.

Weder empfehle ich bestimmte Therapien oder Therapeuten, noch rate ich von ihnen ab. Meine Aufgabe sehe ich vielmehr darin, Hilfesuchende über Behandlungsmöglichkeiten, ihre Besonderheiten und Vorgehensweisen, ihre allgemeinen Vorteile und Erfolgsaussichten, Grenzen und Risiken zu informieren.

Ich stelle keine (Fern-)Diagnose, sofern sie unklar ist, und betone dies ausdrücklich. Allenfalls weise ich in solchen Fällen auf diagnostische Verfahren hin, mit denen möglicherweise Klarheit zu schaffen ist.

Bei Konflikten zwischen meinem Rat und dem eines anderen “Fach-Team”-Mitglieds berate ich mich mit dem/der betreffenden IVH-Kollegen/in bzw. mit der Leitung des Fach-Teams, im Bemühen, dem Hilfesuchenden ein konsistentes Konzept zu bieten.

Bei ethisch problematischen Fällen berate ich mich mit der Leitung des “Fach-Teams”. Dazu gehören zum Beispiel Krankheitsverläufe von Kindern, deren Eltern aus weltanschaulichen Gründen Behandlungsmöglichkeiten der Schulmedizin ablehnen, sowie Patienten, denen durch schwerwiegende Eingriffe wie große Operationen schulmedizinisch zwar durchaus noch in Form einer Lebensverlängerung geholfen werden könnte, allerdings unter Inkaufnahme von möglicherweise aus der Operation folgenden massiven Beeinträchtigungen der Lebensqualität.”

(Weitere Abschnitte des Kodex regeln das Bewerten von Heilungsberichten, das Behandeln von Patienten und das Repräsentieren der Stiftung/IVH.)