

*Mit Demoskopie zum Reifezeugnis:*

## **Hilfesuchende loben IVH-Heiler/innen**

**Eine Umfrage unter Patienten bestätigt den Qualitätsanspruch der „Internationalen Vermittlungsstelle für herausragende Heiler“ (IVH). Therapeutische Leistung, Seriosität und Auftreten der von der IVH empfohlenen Heiler erhalten durchweg gute Noten. Ebenfalls hochgeschätzt wird der telefonische Infodienst, den das medizinische Fachteam der Stiftung AUSWEGE/IVH anbietet.**

Seit AUSWEGE und IVH Ende 2006 die Arbeit aufnahmen, erhält jeder Hilfesuchende, der sich an die beiden Einrichtungen wendet, zusammen mit Kontaktdaten und ausführlichen Porträts mehrerer Heiler einen 41teiligen Fragebogen, in dem Verlauf und Ergebnisse der Behandlung, das Verhalten des Behandlers, der Wert der angebotenen medizinischen Beratung detailliert beurteilt werden können. Aus der statistischen Auswertung für die ersten anderthalb Jahre, bis einschließlich Mai 2008, ergeben sich reichlich Komplimente für das AUSWEGE-Projekt, das Auswahlverfahren der IVH und ihr Heilernetzwerk.

### **Erstaunlich hilfreich**

Wie die Umfrage zeigt, bringen die Hilfesuchenden zu den IVH-Heilern ausnahmslos schwere chronische Leiden mit, die seit längerem auf schulmedizinische Maßnahmen zuwenig oder gar nicht mehr angesprochen haben; das Diagnosespektrum reicht von Tinnitus über Allergien, Neuralgien und Myomen, anhaltenden Schmerzzuständen und Schlafstörungen, schweren Depressionen und Phobien bis hin zu metastasiertem Krebs. Im Schnitt kam es zu sieben Behandlungsterminen innerhalb eines Zeitraums von acht Wochen; dabei fand in 72 Prozent der Fälle ausschließlich Geistiges Heilen statt, ohne unterstützende Maßnahmen wie Akupunktur, Massage-techniken, Homöopathie, Bach-Blüten oder psychotherapeutische Verfahren. Der typische IVH-Klient füllte den Fragebogen knapp zwei Monate nach der letzten Heilsitzung aus, also bereits aus größerem zeitlichem Abstand, der ihm schon eher

ein unbefangenes Urteil darüber erlaubt, was ihm die Behandlung letztlich gebracht hat. Wie stand es um seine Symptome unmittelbar nach der letzten Sitzung? Fast jeder Dritte versichert, er sei „völlig symptomfrei“ (30,4 Prozent), jeder Fünfte erklärt, seine Symptome hätten immerhin „deutlich nachgelassen“ (21,7 %), weitere vier Prozent erlebten zumindest „ein wenig“ Linderung. Hielt dieser Zustand seither an? Bemerkenswerte 88 Prozent bejahen dies.

Dass bei der IVH alles und jeder geheilt wird, ist angesichts der Schwere der mitgebrachten Diagnosen gewiss nicht zu erwarten. Doch nur 39 Prozent der Befragten an, die Behandlung habe „nichts bzw. zuwenig gebracht“.

Diese Zahlen sind umso erstaunlicher, als bei fast jedem zweiten Patienten begleitend keine Behandlungen durch Ärzte, Heilpraktiker oder in den Praxen anderer anerkannter Heilberufe stattgefunden hatten (43 Prozent). 56 Prozent nahmen währenddessen keinerlei Medikamente ein, und unter denjenigen, die es taten, konnte immerhin jeder Sechste sie im Verlauf der Geistheilung niedriger dosieren, acht Prozent sogar ganz absetzen.

Und nicht nur auf die mitgebrachten Beschwerden, auch auf das Allgemeinbefinden wirkte sich Geistiges Heilen offenbar segensreich aus. Auf elfstufigen Skalen von -5 („viel schlechter geworden“) über 0 („unverändert“) bis +5 („viel besser geworden“) konnten die Patienten unter anderem einschätzen, wie es ihnen „heute alles in allem geht, verglichen mit dem Zustand vor Beginn der Geistheilung“; der Durchschnittswert lag mit +1,6 deutlich im positiven Bereich, ebenso bei der Frage, ob „sich insbesondere die körperliche Verfassung geändert hat“ (plus 1,2). Noch ausgeprägter waren günstige Auswirkungen auf die Psyche: Ein Wert von + 2,3 ergab sich bei der Frage, „wie es mit der seelischen Verfassung steht“.

## **Vorbildliches Auftreten**

Mehr als ein Drittel der Fragebogen-Items erlaubten es den Patienten, die vermittelten IVH-Heiler unter verschiedenen Aspekten zu bewerten – und dabei ergaben sich hervorragende Beurteilungen. Das Verhalten des Heilers ihnen gegenüber bezeichnet die überwältigende Mehrheit als „sicher“ (85 Prozent), „einfühlsam“ (93 Prozent), „geduldig“ (94 Prozent); ausnahmslos jeder Patient lobt seinen IVH-Heiler als „höflich“ und „ermutigend“ (jeweils 100 Prozent). Dessen Persönlichkeit wirkte auf die

allermeisten „überzeugend“ (79 Prozent), „bescheiden“ (87 Prozent), „kompetent“ und „unaufdringlich“ (je 93 Prozent), vor allem „vertrauenserweckend“ (100 Prozent). An den Verhaltenskodex der IVH hielten sich die Heiler anscheinend hundertprozentig: *Kein einziger* Patient reklamierte im Fragebogen, der vermittelte Heiler habe ihm Diagnosen gestellt, Drohungen geäußert, ihn vom Gang zum Arzt oder von der Einnahme von Medikamenten abgeraten; ausnahmslos alle Klienten bezeichnen das „Verhalten in der Honorarfrage, gemäß vorherigen Absprachen und Zusagen“, als „korrekt“. Die Umgebung, in der die Behandlung stattfand, empfanden vier von fünf Klienten als „eher angenehm“.

Alles in allem würden 93 Prozent ihren IVH-Heiler „weiterempfehlen“ – davon 60 Prozent „uneingeschränkt“, weitere 33 Prozent „mit Einschränkungen“. Mit Schulnoten zwischen 1 und 6 werden „die therapeutischen Fähigkeiten“ der IVH-Heiler von den Hilfesuchenden mit durchschnittlich 2,4 bewertet (1 = überragend, 6 = völlig unfähig), sein Verhalten dem Klienten gegenüber sogar mit 1,6 (1 = vorbildlich, 6 = abstoßend).

## **Glänzende Noten auch für den telefonischen „Infodienst“**

Erfreulichen Anklang findet auch das telefonische Beratungsangebot des medizinischen Fachteams, bei dem Ärzte, Heilpraktiker und Psychotherapeuten, die sich im AUSWEGE/IVH-Projekt ehrenamtlich engagieren, an 45 Wochenstunden für Hilfesuchende erreichbar sind. Der empfundenen „Kompetenz“ des jeweiligen Beraters wurde die Durchschnittsnote 2 gegeben (1 = äußerst kompetent, 6 = völlig inkompetent). Das Maß, in dem die gegebenen Informationen für ihn hilfreich waren, wurde von den Klienten im Schnitt mit 2,5 benotet (1= äußerst hilfreich, 6 = völlig nutzlos) – von Hilfesuchenden wohlgermerkt, die in den Monaten und Jahren zuvor vermutlich schon zahlreiche Fachärzte und andere Heilkundige konsultiert hatten, ohne brauchbare, zielführende Hinweise erhalten zu haben. Am meisten gelobt wurde, wie „verständnisvoll und einfühlsam“ der Telefonberater auf den Anrufer einging: Hier wurde sogar die Note 1,6 erreicht (1 = überaus einfühlsam, 6 = völlig verständnislos).

Anders als Heilervereine, Heilerschulen und gewisse Internetportale bedient die IVH Hilfesuchende in der Regel nicht kostenlos, sondern gegen eine Gebühr, dem Aufwand entsprechend, den sie auf der Suche nach fähigen Heilern treibt. (Angehörige von kranken Sorgenkindern werden hingegen gratis beraten.) Allein diese Kostenpflicht sorgt vermutlich dafür, dass IVH-Heiler weitaus häufiger wegen besonders schwerwiegender Diagnosen aufgesucht werden als die esoterische Therapieszene allgemein. Denn je größer der Leidensdruck, desto eher sind Betroffene qualitätsbewusst und zu Ausgaben bereit; bei harmloseren gesundheitlichen Problemen neigt man eher dazu, die billigste, am leichtesten zugängliche Offerte zu bevorzugen.) Umso beachtlicher ist das Abschneiden der IVH-Heiler im Patientenurteil.

Durch diese Auswertung, die laufend fortgesetzt werden soll, sehen sich IVH und AUSWEGE in ihrem Bemühen ermutigt, in der esoterischen Therapieszene mit einem aufwendigen Bewertungsverfahren die Spreu vom Weizen zu trennen. Das Ergebnis dieser Auswahl kommt Hilfesuchenden offenkundig zugute, wie die Umfragewerte nahelegen. Weniger haben Leidende nicht verdient.

## **Behandelte als Juroren?**

Weshalb baut die IVH nicht *ausschließlich* auf Rückmeldungen von Patienten, um heilerische Qualität zu beurteilen? Denn wer sollte besser einschätzen können, was Behandler können, als die Behandelten selbst?

Allein auf diese Karte zu setzen, wäre töricht. Auch im Gesundheitswesen entsteht oder schwindet Konsumentenzufriedenheit aus den unterschiedlichsten Gründen, triftigen wie belanglosen, angemessenen wie sachfremden und unfairen. Zudem gibt es nicht „den“ Patienten: Wie Ärzte, Psychotherapeuten, Heilpraktiker und alle übrigen helfenden Berufe, so bekommen auch Heiler mit Hilfesuchenden unterschiedlichsten Typs zu tun: Das Spektrum reicht vom chronischen Hypochonder, der seinen Therapeuten am liebsten rund um die Uhr beschäftigen würde, bis hin zum Medicophobiker, der von Angehörigen regelrecht zur Praxis geschleift werden muss; dazwischen gibt es allerhand Neurotiker jeden Ausprägungsgrads, vor allem aber psychisch vollkommen gesunde Menschen, die sich wegen unterschiedlichster Indikationen in unterschiedlichster Kombination beeinträchtigt fühlen – und dem Thera-

peuten mit unterschiedlichsten Erwartungen, Vorbehalten und Ansprüchen aufsuchen. Im übrigen unterschätzen zufriedene Heilerklienten im allgemeinen die Rolle, die vorausgehende oder begleitende ärztliche Therapien spielen könnten, aber auch einschneidende Ereignisse oder Veränderungen von eigenen Einstellungen, Gewohnheiten und sozialen Beziehungen. Nicht minder unterschätzen sie ihre *eigene* Rolle - ihren persönlichen Beitrag zum Verlauf und Ausgang des therapeutischen Prozesses: Oftmals werten sie die Bemühungen des Behandlers ab, weil sie nicht wahrhaben wollen, dass sie selbst mögliche Fortschritte verhindert haben: durch übermäßige, nicht nachlassende Verkrampfung, durch Ungeduld, den Ausbau der Innenwelt zur Festung, durch Antipathie vom ersten Blick an, durch uneingestandenes Festhalten am eigenen Leiden seiner Vorteile wegen (Mitleid, Rücksichtnahme, Zuwendung, Entlastung von Verantwortlichkeiten und Verpflichtungen), durch Verärgerung über vergleichsweise Belanglosigkeiten, die vernichtende Beurteilungen zu Racheakten werden lassen. (Aus der IVH-Statistik ausgeklammert werden musste beispielsweise der Fragebogen einer depressiven Dame, die ihrer Heilerin in allen möglichen Hinsichten die Noten „mangelhaft“ bis „ungenügend“ verpasste. Bei Nachfrage stellte sich heraus, dass es zu keiner einzigen Heilsitzung gekommen war; es hatte lediglich ein längeres Telefonat stattgefunden, in dem sich die Patientin von der IVH-Heilerin unverstanden fühlte.)

Andererseits neigen manche Patienten dazu, ihrem Heiler gefällig zu sein, wenn dieser sich zwar vergeblich, zumindest aber aufrichtig bemüht, spürbar Anteil genommen, viel Zeit aufgewandt oder auf ein Honorar verzichtet hat. Sie bewerten den Status quo – in der Regel kurz nach der letzten Heilsitzung -, wobei sich manche von kurzzeitigen Besserungen beeindruckt lassen, denen bald ein Rückfall folgt, während andere verkennen, dass gerade bei hartnäckigen, schon seit Jahren bestehenden Leiden eine deutliche Besserung oft erst Wochen und Monate später einsetzt.

All das spricht keineswegs dagegen, Patientenbewertungen Bedeutung beizumessen, wenn es um die Einschätzung von Heilern geht. Bloß muss es dabei weitaus differenzierter, weitaus aufwendiger zugehen, ohne Scheu vor Mühsal. Und niemals sollte bloß *darauf* gesetzt werden. Größtmögliche Kundenzufriedenheit ist auch in der Medizin ein wichtiges, vorrangiges Ziel – aber nicht das einzige, und nicht immer dasjenige, das den Ausschlag geben sollte, wenn therapeutische Qualität beurteilt wird. Es gibt Heiler, die einen Großteil ihrer Klienten mit eigenwilligen

Umgangsformen, befremdlichen Vorgehensweisen, mit als Zumutung empfundenen Auflagen zeitweilig frustrieren – auf längere Sicht gibt ihnen der Erfolg allerdings recht. Andererseits verstehen sich manche Heiler blendend darauf, stets überaus höflich, gutgelaunt und liebevoll für Hochstimmung zu sorgen – helfen den Zufriedengestellten letztlich aber nicht weiter.

Viele Kranke, zumal wenn sie sich an vermeintliche „Wunderheiler“ wenden, erwarten von vornherein zuviel. Enttäuschungen sind dann unausweichlich, ver-raten allerdings mehr über den gestörten Realitätssinn des Behandelten als über den, der ihn enttäuschte.

Aus all diesen Gründen bemisst die IVH die Qualität eines Heilers nicht allein an Rückmeldungen von Behandelten – ihr Bewertungsverfahren legt neun weitere Kriterien an, und sie tut gut daran.

(HW)