

- 3 Editorial
- 4 Themenschwerpunkt

■ **Das Machtgefälle abbauen**
Ein Blick in Geschichte und Hintergründe der Beschwerdestellenbewegung
Inge Schöck, Seite 4

■ **Umgang mit 'Nicht-Kunden'**
Nicht alle Betroffenen sind fähig, sich als Kunden zu fühlen und zu verhalten
Jörg Demand, Seite 8

■ **Hin zu stärkerer Beteiligung**
Erhebung des Hilfebedarfs mit dem Integrierten Behandlungs- und Rehabilitationsplan
Eva Herrmann-Woitas, Seite 11

■ **Partizipative Prozesse**
Pro Psychiatrie Qualität setzt auf eine leitzielorientierte Qualitätsentwicklung
Jürgen Armbruster, Seite 14

■ **Verlässliche Anlaufstelle**
Die Beschwerdestelle Stuttgart ist anerkannt in der psychiatrischen Großstadtlandschaft
Joachim Schittenhelm, Seite 17

■ **Optimale Behandlung**
Die Beschwerdestelle Mannheim versteht sich als Instanz des Verbraucherschutzes
Michael Lapp, Seite 19

■ **Kontrollinstanz Internet**
Websites können helfen, nutzerwidriges Verhalten aufzuspüren
Peter Lehmann, Seite 21

■ **Kontrolle statt Vertrauen**
Asymmetrische Beziehungen erschweren die Nutzerkontrolle
Ursula Plog, Seite 23

■ **Personenorientierung pur?**
Das Persönliche Budget: Wenn Betroffene Pflegeleistungen selbst verwalten
Joachim Speicher, Seite 24

■ **Mängel-Früherkennung**
Beschwerdemanagement als Aufgabe diakonischer Einrichtungen und Dienste
Cornelia Weber, Seite 27

28 Spectrum

■ **Orientierung am Alltag**
Eine Untersuchung der Leistungsfähigkeit des Sozialpsychiatrischen Dienstes Bad Cannstatt
Klaus Obert, Seite 28

■ **Vom Rand in den Mittelpunkt**
Psychiatrieerfahrene aus Hamburg und Kaliningrad organisieren gemeinsam eine Ausstellung
Doris Biedermann, Seite 31

■ **Langsames Sterben**
Wie die Nationalsozialisten Mangelernährung gezielt zur Ermordung von Menschen einsetzten
Heinz Faulstich, Seite 32

34 Nachrichten

35 Termine