

Inhoud

Inleiding

1 Vraaggerichte en vraaggestuurde zorg

- 1.1 Wat is het?
- 1.2 Waarom van belang?

2 Over spruitjeslucht en andere uitdagingen

- 2.1 Spruitjeslucht
- 2.2 Scheidslijnen in de organisatie
- 2.3 Papieren tijgers
- 2.4 Twee stappen vooruit, één terug
- 2.5 Te veel tegelijk
- 2.6 Uitdagingen

3 Naar een vraaggerichte of vraaggestuurde organisatie

- 3.1 Veranderende kijk op de zorgvrager
- 3.2 Noodzakelijke organisatieveranderingen
- 3.3 Transformatiemodel vraagsturing
- 3.4 Stappen in het proces

4 Keuzes voor een aanpak

- 4.1 Breedte en diepgang
- 4.2 Intern en extern
- 4.3 Stijl van leiderschap
- 4.4 Missie en visie aanpassen
- 4.5 Bestaand en nieuw aanbod
- 4.6 Communicatie en participatie

5 Handvatten voor praktische uitwerking

- 5.1 Een overzicht van instrumenten
- 5.2 Starten met mensen
- 5.3 De organisatie in beweging krijgen
- 5.4 Samenspel van cliënt en zorgverlener
- 5.5 Inbreng van cliënten mogelijk maken
- 5.6 Stimulansen voor medewerkers
- 5.7 Een strategie extern
- 5.8 Welk instrument wanneer toepassen?

6 De persoonlijke kant

- 6.1 Management onder vuur
- 6.2 Eigen motivatie en werkplezier
- 6.3 Momenten van waarheid
- 6.4 Paradoxaal leiderschap
- 6.5 Hanteren van machtsaspecten
- 6.6 Reflectie en feedback
- 6.7 Tips voor de vraaggerichte manager

7 Hoe verder?

7.1 Noodzakelijke verandering

7.2 Relativeringen

7.3 Vraaggerichtheid in het totale zorgsysteem

7.4 Toekomstbeelden

Literatuur

Register