

“Mijn team vleugels geven”

Sofie Verbeke – Facilitair directeur Vitaz vzw

In oktober 2021 maakte Sofie Verbeke, ziekenhuisapotheker van opleiding, een carrièreswitch. Ze ging bij Vitaz (sinds 2022 een fusie van AZ Lokeren en AZ Nikolaas) aan de slag als facilitair directeur. Binnen deze nieuwe functie focust ze op haar sterkte, people management: “Het was een grote, maar fantastische stap voor een ziekenhuisapotheker. Ik kende het ziekenhuis dan wel door en door, maar had geen ervaring in de facilitaire wereld. Wat het voor mij zo boeiend maakt, is dat de specifieke ziekenhuisomgeving het ‘plusje’ is. We hebben veel soorten klanten, waarvan onze patiënt de ultieme is. Als facilitair departement maken wij de zorg mogelijk in een ziekenhuis.”

Na haar opleiding tot ziekenhuisapotheker ging Sofie Verbeke (44) in 2002 aan de slag in AZ Maria Middelaars te Gent. Ze werd er na enkele jaren hoofd van de apotheek en groeide door naar een directiefunctie: “Vervolgens kwam ik in 2014 in het toenmalige AZ Nikolaas op de financiële dienst terecht. Toen ik later inging op de jobaanbieding van financieel manager in AZ Lokeren, zette ik mijn eerste stappen richting een meer algemeen beheer. Tijdens de coronapandemie en aan de vooravond van de fusie met AZ Nikolaas werd ik er campusverantwoordelijke. Zo kwam ik ook in contact met de facilitaire kant van het ziekenhuis. Na de fusie stelde ik me kandidaat voor de functie van facilitair directeur bij Vitaz. Het was een grote, maar fantastische stap voor een ziekenhuisapotheker.”

Het fusieziekenhuis Vitaz telt meer dan 3.000 medewerkers, een 600-tal bedden en sites in Sint-Niklaas, Temse, Sint-Gillis-Waas, Hamme, Beveren en Lokeren.

Focus op people management

Sofie Verbeke is verantwoordelijk voor de schoonmaak en de beroepskledij, de voedingsdienst, de logistieke diensten, de be-

“Onthaaldagen, die nu opnieuw op ons facilitair platform in Temse plaatsvinden, zijn de ideale gelegenheid om ons departement op een boeiende manier voor te stellen en interactie te creëren.”

waking, het facilitair servicepunt, de technische diensten (algemeen technische dienst, medisch-technische dienst, dienst projecten) en de aankoopdienst: “Mijn focus ligt op het people management en de overkoepelende blik om al deze diensten te laten samenwerken ter ondersteuning van de zorg. Dat is mijn sterkte. Ik probeer de lijn te zijn tussen mijn diensten en mensen. Het belangrijkste voor mij is toegankelijk te zijn als manager, ervoor zorgen dat men zich veilig voelt en op een correcte manier geïnformeerd wordt over de vragen die men heeft. Ik probeer enerzijds de vertaalslag te doen van wat mijn mensen en diensten nodig hebben richting de directie en de raad van bestuur. Anderzijds probeer ik richting mijn

teams ook het beleid en de visie die moet gevolgd worden om tot het Vitaz-geheel te komen te duiden en zo de cultuur waar wij als bedrijf voor staan uit te dragen. ‘Wij maken de zorg mogelijk’ luidt mijn motto. We proberen de focus te leggen op het ontzorgen van de mensen aan het bed van de patiënt waarbij we, waar mogelijk, service op maat leveren”.

FM afstemmen op de noden van de zorg

Sofie Verbeke: “Een ziekenhuis is een bedrijf, waar je alle aspecten van facility management terugvindt. Alles wat we ondernemen, doen we in het kader van de patiëntenzorg en dat maakt het uitermate boeiend. We maken de zorg mogelijk door de ondersteuning te bieden op het juiste moment en, waar mogelijk, op maat van de dienst. Dat is geen evidentie gezien de complexiteit van een ziekenhuis: de mengmoes van de ambulante versus de verblijvende patiënt, de chronische versus de acute zorg, de externe partijen en de vele interne medewerkers. Klantgerichtheid is en blijft de basis van onze dienstverlening. In tijden van schaarste is het cruciaal om in te zetten op het ontzorgen van de men-

sen. Zo kunnen ze hun expertise maximaal laten renderen, groeien en de werkdruk toch onder controle houden. In deze sector leveren we als facilitair departement mooi werk en halen we enorme voldoening. Ik geniet vooral van de expertise van mijn team en leer iedere dag bij. Het is fascinerend om te zien dat, wanneer je je team vleugels geeft, er fraaie projecten en samenwerkingen ontstaan. Dergelijke mooie vluchten doen me deugd.”

Jobdagen en -dates

Hoe gaat Vitaz om met de zoektocht naar geschikte medewerkers, binnen de sector een groot probleem? Op vandaag gelden er trouwens nog steeds covidprocedures in ziekenhuizen, wat door de buitenwereld al eens vergeten wordt. Sofie Verbeke: “In tegenstelling tot vroeger, wanneer sollicitanten op het klassieke, vaak stresserende gesprek kwamen, zetten we nu in op jobdagen of jobdates. We tonen onze manier van poetsen en vragen wie het eens wil proberen. Dit maakt al veel duidelijk. En die aanpak werkt: de mensen voelen minder stress, zien effectief wat er van hen verwacht wordt en komen te weten of het een match kan zijn. We werken op dezelfde manier voor onze techniekers, waarbij we een meeloopmoment aanbieden. Wat

het houden en motiveren van medewerkers betreft, zet ik vooral in op teamoverleg zodat we weten wat er speelt op de werkvloer. Met de diensthoofden hebben we een charter uitgewerkt, waarbij duidelijk geformuleerd wordt wat we van de leidinggevenden, van elkaar en van onze teams mogen verwachten. Het is hierbij belangrijk om te kijken waar de verschillen zitten naar verwachtingen toe. Die gap moeten we opvullen.”

Opzetten uitleendienst en taggen rollend materiaal

Sofie Verbeke werkt momenteel aan de opzet van een uitleendienst, een project dat ook kadert binnen het ontzorgen van de verpleegkundigen zodat ze zich kunnen focussen op hun kerntaken: “Als er bijvoorbeeld een tekort is, zoals een infuuspomp, moeten ze zich maar tot één punt wenden. In het verlengde zullen we inzetten op het taggen van al het rollend materiaal. Dit om te allen tijde te weten wat waar is. Het is een eerste stap naar een volledig asset-beheer en ook in de optimalisatie van het onderhoud en beheer van alle toestellen. In de toekomst wil ik verder inzetten op het robotiserings- en digitaliseringsverhaal, zoals onze software voor technische diensten om de communicatie met de

interne klant te verhogen. We denken er momenteel ook over na om een robot in te schakelen voor de reiniging van onze kledingautomaat. Kleine zaken, maar ze kunnen je organisatie wel enorm vooruit helpen.”

Wat zou de award van Young Professional of the Year voor Sofie Verbeke betekenen? “Mijn collega's hebben mij ingeschreven. Dit was een ongelofelijke verrassing, des te meer omdat ik nog maar een jaar aan de slag ben in deze functie. Voor mij betekent het dat we als team goed bezig zijn. Zij steunen mij en blijkbaar ondersteun ik hen met mijn positivisme ook op de juiste manier.”

Door Tilly Baekelandt

www.vitaz.be

01. Sofie Verbeke (Facilitair directeur Vitaz): “Ik probeer de lijn te zijn tussen mijn diensten en mensen. Het is voor mij belangrijk om als manager toegankelijk te zijn en ervoor te zorgen dat mensen op een correcte manier geïnformeerd worden over de vragen die ze hebben.”

02. Sofie Verbeke is verantwoordelijk voor de schoonmaak en de beroepskledij, de voedingsdienst, de logistieke diensten, de bewaking, het facilitair servicepunt, de technische diensten en de aankoopdienst.



02

