



Mieke Demeestere (directeur Patiëntenzorg PZ H. Familie Kortrijk)

## De koorddanser in balans

**In het Psychiatrisch Ziekenhuis H. Familie in Kortrijk gaat veel aandacht uit naar een evenwichtige balans op alle domeinen: de waarden, de talenten en competenties, en de diversiteit.**

ETION besteedde recent een inspiratienota aan het duurzaam ondernemen met waarden in balans. Daarbij wordt gewaarschuwd dat al te veel en éénzijdig inzetten op een waarde, kan leiden tot onevenwicht in de organisatie. De tegenstelling tussen waarden — maar ook tussen talenten, competenties en geslachten — kan leiden tot polarisatie en gebrek aan diversiteit.

### PRET

Mieke Demeestere is vertrouwd met het fenomeen. Zij heeft ervaren dat omgaan met tegenpolen een kans betekent om het belang te onderstrepen van respect voor tegenpolen en om te beklemtonen dat complementariteit tot meerwaarde kan leiden. Als directeur Patiëntenzorg in het PZ H. Familie in Kortrijk vertrekt ze al jaren van een op waarden gebaseerde benadering en ze won in het verleden al de Prijs voor Diversiteit.

Dat waardenverhaal begint reeds bij de aanwerving: "Onze waarden zijn PRET en dat staat voor Professionaliteit, Respect, Engagement en Teamwerk. Dat komt in

elk sollicitatiegesprek reeds aan bod. We laten er elke sollicitant over nadenken. We hebben geen netjes afgelijnd antwoord in ons hoofd, maar de kandidaat dient te onderzoeken of hij voor dit soort ziekenhuis met dit soort patiënten wil werken."

### Mindmap

Het ziekenhuis heeft dan ook voor elke afdeling een mindmap. Mieke Demeestere is er ver in gegaan: "We hebben aan iedereen, de verzorging maar ook de schoonmaak- en de keukenploeg, gevraagd wat die waarden voor hen betekenen. Zo is bijvoorbeeld de invulling van Respect lichtjes anders per afdeling. Ook Teamwerk: wie moet omgaan met agressie, moet op de anderen in het team kunnen vertrouwen. Toch verzorgen we ook hier de balans binnen de waarden. We zijn daarvoor gestart met het bepalen van het MBTI-profiel van iedereen. Zo leren mensen met elkaars verschillen omgaan en elkaar begrijpen, ook al zijn ze soms tegenpolen van elkaar."

### Aanvullende profielen

Demeestere wijst erop dat een kwaliteitscoördinator de collega's in dat proces begeleidt. Om aan te voelen dat anderen gewoon anders zijn en daarom niet slechter of beter, doet men vaak oefeningen: "Soms is dat simpel maar zeer leerzaam. Zo maakten we recent opsplitsingen in de categorie N (intuïtie) versus S (sensing) en we kregen de opdracht spaghetti saus te maken. De twee groepen pakten dat helemaal anders aan en we leerden zo dat er niet enkel je eigen oplossing is, maar dat tegenstellingen elkaar perfect kunnen aanvullen."

Vandaag werkt Demeestere met TMA, een systeem voor talent- en motivaatieanalyse. Via persoonlijkheidsvragenlijsten wordt vastgelegd wat de sterktes en die te ontwikkelen competenties zijn volgens ieders persoon-

lijke leerstijl. Zo kom je uiteindelijk tot jobcrafting.

#### Diversiteit en rijkdom

Recent werd een aantal ziekenhuizen en rusthuizen uit de buurt één vzw. Dat zette het management er opnieuw toe aan om aan de erfenis van de waarden

nieuwe stijlen van leidinggeven en de waarden van de nieuwe groep.

Ook tijdens de loopbaan wordt gezocht naar evenwichten in de groepen. Mieke Demeestere: "Talenten vullen elkaar aan. We zien in leefgroepen huismoeders, die alles netjes houden

**"Uit respect voor hun geloof mochten mensen hier hoofddoeken dragen. Wat ze dan weer niet deden, uit respect voor onze gewoontes."**

(zie kader) te werken. Met de Antwerp Management School werd een traject opgezet rond spiritualiteit en leidinggeven. Er volgen nog aparte bijeenkomsten om de eigen krachtbronnen te ontdekken en na te denken rond

en types 'sloddervos', die dan weer op andere vlakken enorm goed zijn. Mensen moeten vaak wat op zoek gaan naar hun evenwicht. Zo zie ik niet zelden dat iemand die zich bijvoorbeeld mispakt aan de afdeling

kinderpsychiatrie, perfect past bij de volwassenen. Het is allemaal een vorm van afwegen tegenover elkaar."

#### Prijs

In 2013 won het team van Mieke de Prijs voor Diversiteit en daar is de directeur Patiëntenzorg bijzonder trots op: "Ikzelf ben gehuwd met een Senegalees en ben bijzonder gevoelig voor diversiteit. Maar ook over de hoofddoekenproblematiek stonden we al snel heel ver: uit respect voor hun geloof mochten mensen hier hoofddoeken dragen. Wat ze dan weer niet deden, uit respect voor onze gewoontes. Het bewijst dat er veel te bereiken valt als je in alles een gezond evenwicht zoekt."

Tekst: Patrick Verhoest | Foto: Dries Decorte

Werken aan je bedrijfscultuur? Tijdens deze workshop leer je methodieken om waarden levend te maken en te houden: 15/11 en 22/11 te Wiirijk, telkens van 12.30-19.30 uur. Info en inschrijven via [tine.demeester@etion.be](mailto:tine.demeester@etion.be).

## Waardenerfenis

Vanuit de Zusters H. Familie ontstond in Kortrijk sedert 1960 een combinatie van kinderpsychiatrie, volwassenenpsychiatrie en rusthuizen. Het is een verhaal van evenwichten en balansen.

Mieke Demeestere wijst erop dat men in haar wereld wel eens vaker geconfronteerd wordt met het in balans gooien van waarden: "Negen jaar geleden startten we een forensische jeugdpsychiatrische afdeling, de Patio. Ook dan moet je een balans opmaken: willen we daaraan werken? Het is niet simpel met jongeren die feiten gepleegd hebben. Willen we ons voor hen inzetten? We moeten die balans in elk geval iedere keer weer opmaken."

De basiswaarde van waaruit alles vertrok, is "wat gij voor de minsten der mijnen gedaan hebt, hebt ge voor mij gedaan", licht Mieke toe. "We begonnen onze Patio op het ogenblik van de MP3-moord. We vroegen ons af hoe de buurt en onze medewerkers zouden reageren. Maar dan gaf onze basiswaarde de doorslag en konden we weer verder. We kiezen voor mensen die elders geen kansen meer krijgen en zijn daar eigenlijk fier over." (PV)