

Facility management v období pandemie



Ing. Jan Pacovský, ředitel divize Facility managementu společnosti Centra, a.s.

Pandemie koronaviru, která ochromila provoz většiny firem i nemovitostí napříč segmenty, zviditelnila roli facility managementu budov. O důsledcích i zkušenostech z krizové situace hovoříme s Ing. Janem Pacovským, ředitelem divize FM společnosti Centra a.s., která má ve správě bezmála 2 miliony m² komerčních nemovitostí a přes 30 000 bytů.

Jak ovlivnila letošní pandemie koronaviru práci facility manažera?

Výjimečná situace spojená s pandemií koronaviru posunula naše služby do první linie a ukázalo se tak více než kdy dříve, jak jsou naše služby pro chod budov důležité. Klienti se na nás obraceli zejména s žádostmi o zajištění materiálu, nadstandardních služeb a zachování kontinuity provozu. To vše v prostředí, kdy se měnila vládní opatření ze dne na den a potřebný materiál se téměř vyvažoval zlatem. Každý klient a provoz

má svá specifika: Některé budovy bylo nezbytné držet v chodu za pomoci zvýšených nároků na veškeré služby a jejich četnost. V některých případech bylo potřeba pracovní týmy firem rozdělit do skupin z důvodu snížení rizika, jiné bylo nutno s ohledem na snížený počet pracovníků utlumit.

Zvýšené nároky jste zaznamenali především v oblasti úklidu...

V oblasti úklidu bylo naším úkolem nejčastěji zajistit dezinfekce pochozích a dotykových ploch za pomoci chemie bez chloru, aby nedocházelo k podráždění pokožky. Problém představovaly nezřídka nově instalované plexy plochy oddělující zaměstnance i veřejnost. Běžné čisticí prostředky (které často obsahují alkohol či jiné agresivní složky) při pravidelném používání způsobují zmatnění těchto povrchů (na rozdíl od skla). Po pečlivém výběru z dostupného sortimentu se nám podařilo zajistit chemii s maximálně šetrnými a zároveň dezinfekčními účinky. Dezinfekční

zásobníky pro zaměstnance nebo veřejnost si klienti obvykle instalovali vlastními silami a naše společnost následně zajišťovala jejich doplňování na denní bázi. Ve chvíli, kdy se život a otevírací doby začaly vracet k běžnému režimu, poskytovali jsme dezinfekční i další servis zpravidla i o víkendech.

S jakými požadavky jste se setkali z pohledu technického FM. Viry obecně může šířit zřejmě i vzduchotechnika a klimatizace... Museli jste například častěji měnit filtry?

Je především důležité, aby došlo ke striktnímu oddělení přívodu čerstvého vzduchu a odtahu vzduchu použitého a nedocházelo k jejich mísení. U výměny filtračních vložek do vzduchotechniky, klimatizačních jednotek, případně FCU systémů se jedná spíše o preventivní opatření než o zamezení šíření viru. I v případě, že použijeme kvalitnější HEPA filtrační vložky se schopností zachycení částic od 0,3 μm, nemusíme zamezit šíření viru, jelikož velikost jeho částic je ještě menší. Účinným opatřením je dodávat co nejvíce venkovního čerstvého vzduchu a zamezit cirkulaci nebo zpětnému nasátí vzduchu odváděného, použitého a znehodnoceného. Naopak jednotky fan coil s místní recyklací, které jsou instalovány v některých budovách, by měly být raději vypnuty. Lze říci, že v takovém případě je vhodnější přirozené větrání okny.

Zkouškou prošly i služby recepce a security, které jsou nejvíce v kontaktu s veřejností...

Recepční služby, kde byli naši pracovníci potenciálně vystaveni rizikům přímého ohrožení, prošly v době pandemie zkouškou ohněm. Naším úkolem tak bylo zajištění vhodné ochrany, tak aby mohla služba dále fungovat. Díky našim provozním zkušenostem se nám podařilo zajistit ochranné pomůcky pro naše pracovníky v takové rychlosti a množství, že nebyla služba nijak významně omezena. Veškerá opatření tedy zafungovala nad očekávání dobře.

Služba security se z pohledu zajištění kontinuity podobala recepčním službám. Rychlé zabezpečení ochranných prostředků, dodržování standardů a důraz na bezpečnost přinesly své ovoce. V mnoha případech bylo nutné významně službu posílit, aby součinnost se všemi složkami integrovaného FM byla zachována a provoz mohl pokračovat bez případných kolizí.

Jaká je situace v současné době?

V době postupného rozvolnění vládních opatření se budovy probouzejí k životu, což opět klade na nás, jako poskytovatele integrovaných služeb FM, zvýšené nároky. Většina firem přistupuje ke spuštění provozu a snaží se implementovat doporučení odborníků. Jednotlivé provozny mají ale svá specifika, proto každý klient doporučená pravidla aplikuje tak, aby vyhovovala právě jeho oboru podnikání. To vyžaduje značnou flexibilitu na straně poskytovatele FM služeb, aby byl schopen dostát veškerým požadavkům. Naše společnost se dlouhodobě snaží přistupovat ke klientům co nejvstřícněji s vysokou znalostí jejich potřeb. Proto se nám daří služby nastavovat ve spolupráci s klienty tak, aby rozběh provozů byl co nejlhůdší a současně bylo zachováno co nejvíce preventivních opatření k zamezení případného dalšího šíření viru. Nejistota ohledně dalšího možného vlny pandemie roli FM ještě prohlubuje.

Jak se promítla pandemie do správy bytových domů?

Tak jako všechna odvětví, která byla omezena na výkonu činnosti z důvodu nouzového stavu vyhlášeného vládou ČR, ani správa bytových domů se neobešla bez mimořádných opatření. Důsledkem byla například nucená rušení plánovaných shromáždění vlastníků nebo přechod konání schůzí výborů na formu telekonferencí. Jedním z významných opatření bylo udělení pardonu ministryně financí a prodloužení termínu odevzdání daňového přiznání právnických osob i termínu pro vypořádání vyúčtování služeb za rok 2019 za strany ministryně pro místní rozvoj. Vnímáme také zvýšený zájem a důraz na kvalitu



Ilustrační foto ■ Zdroj: Centra

doprovodných služeb: např. úklidu a dezinfekce společných prostor domů. V období zákazu shromažďování osob nabyla na významu také komunikace on-line. V tomto směru je ale Centra více než dobře připravena.

Bylo v krizové situaci výhodou, že je Centra velkou společností se stabilním týmem zaměstnanců a téměř 30letou zkušeností?

Nesporně. Naše dlouholetá provozní zkušenost, stálost pracovníků všech týmů a vysoká odbornost nám umožnila situaci úspěšně zvládnout. Naši pracovníci byli oporou pro klienty, kterým jsme v mnoha případech jako první poskytli nezbytné prostředky i provozní doporučení k tomu, jak výzvám a rizikům plynoucím z pandemie čelit a situaci co nejlhůdčěji překonat. Zkušenosti a nadstandardní technické vybavení nám také umožnily uspokojit i výjimečné požadavky na poskytované služby, zejména v oblasti velkoplošné dezinfekce za pomoci Germicidních UV-C lamp nebo úprav VZT zařízení, tak aby bylo v maximální možné míře zamezeno případnému ohrožení osob v budovách.

Pandemie přinesla i posílení elektronické komunikace obecně. Centra je v oblasti digitalizace FM v oblasti komerčních i bytových budov jedním z lídrů...

Nastavení našich systémů, organizace práce i přístup k požadavkům klientů již dříve vyžadovaly vysokou míru flexibility. Bez vysoké míry digitalizace by služba nemohla být efektivní. Byla tedy ve značné míře využívána již před pandemií. Tyto zkušenosti nám umožnily pružně a bez větších obtíží zvládnout i současně zvýšené nároky provozu budov ze strany našich klientů i nájemců. Tradicionalismus přístupu k řešení služeb

byl konfrontován s digitálním přístupem – nová zkušenost rozptýlila případné obavy a ukázala, že digitalizace procesů může být velice přínosná – a to i v případě správy bytů. Věříme, že budoucí nová řešení a využití technologií budou u našich klientů otevřeněji přijímána, ba i vítána.

Vedle komerčních budov, sítě retailových poboček, budov veřejné správy a bytových domů zajišťujete FM i ve zdravotnických zařízeních a nemocnicích. Jaká byla vaše zkušenost v této oblasti?

Jedním z našich stabilních klientů v oblasti úklidu zdravotnických zařízení je Fakultní nemocnice v Motole. Bezprostředně po vyhlášení nouzového stavu byla zřízena pracovní koordinační skupina pod vedením hlavního hygienika nemocnice, přičemž členem této skupiny byl vedoucí střediska úklidu a hygieny prostředí reprezentující naši společnost. Již během první schůzky byla stanovena upřesňující pravidla z hlediska chování všech zúčastněných na pracovištích určených pro pacienty s COVID 19. Vedoucí střediska následně přenesl veškerá opatření na vybrané pracovníky zajišťující úklid v první linii, tj. JIP a lůžkového oddělení s infikovanými pacienty. Velkým úspěchem i přes počáteční problémy s ochrannými prostředky je skutečnost, že žádný pracovník úklidu nebyl infikován a mohla tak být zajištěna kontinuita služeb v plném rozsahu.

Co pro vás znamená zkušenost z krizové situace a jak ovlivní FM do budoucna?

Jsmo hrdí na to, že i v takto obtížné době umíme být pro naše klienty oporou a významným partnerem, který jim pomáhá, radí a někdy je i přímo či nepřímo zachraňuje. Věříme, že právě tato zkušenost posune partnerství s našimi současnými i budoucími klienty dále.

Jsmo přesvědčeni, že se nám podaří být v budoucnu ještě efektivněji připraveni na případné další „epidemie“. Současně lze toto know-how využít i například u každoroční epidemie chřipky, kdy nasazená opatření mohla významně eliminovat nemocnost v budovách.



FM were preserved and operations could continue without any collisions.

What is the situation at the current time?

Now that the government measures are gradually easing, the buildings are coming back to life, which once again places increased demands on us, as the providers of integrated FM services. Most companies are launching operations and trying to implement the recommendations from the experts. The individual operations, however, have their own specifics, so every client applies the recommended rules in order to satisfy their field of business. That requires considerable flexibility on the part of the providers of FM services so that they are able to meet all the requirements. Our company has long endeavoured to approach the clients as receptively as possible, with a high knowledge of their needs. That is why we have managed to configure the services in cooperation with the clients so that the start of operations is as smooth as possible, while also maintaining as many of the preventive measures as possible to avoid any further spread of the virus. The uncertainty regarding another possible wave of the pandemic has intensified the role of FM even further.

How was the pandemic reflected in the administration of blocks of flats?

Just like all sectors that had their operations restricted due to the state of emergency announced by the Czech government, the management of blocks of flats was also not without extraordinary measures. The result was, for example, the forced cancellation of the planned general meetings of the owners or committee meetings held over teleconferences. One of the important measures was the granting of forgiveness by the Minister of Finance and the extension of the date for the submission of the corporate tax returns and the deadlines for settling the accounting of services for the year 2019 on the part of the Minister of Regional Development. We also perceive increased interest in the quality of ancillary services, such as cleaning and the disinfection of the common spaces of the

buildings. Online communication also increased in importance during the period when the congregation of people was prohibited. In this regard, however, Centra is more than well prepared.

Was it an advantage, during the crisis situation, that Centra is a large company with a stable team of employees and almost 30 years of experience?

Undoubtedly. Our years of operating experience, the stability of the workers on all teams and the high expertise enabled us to successfully manage the situation. Our workers were supportive of the clients, for which they were, in many cases, the first to provide the necessary resources and operational recommendations on how to face the challenges and risks ensuing from the pandemic and to overcome the situation as smoothly as possible. The experience and above-standard technical equipment enabled us to satisfy even the exceptional demands for the provisioning of services, especially in the area of large-scale disinfection with the help of Germicidních UV-C lamps or modifications to the ventilation equipment so that it limits any threat to persons in the building to the maximum possible degree.

The pandemic also strengthened electronic communication in general. Centra is one of the leaders in the area of the digitalisation of FM in the areas of commercial and residential buildings...

The configuration of our systems, organisation of work and approach to the clients' requirements already demanded a high degree of flexibility before. Without a high degree of digitalisation, the service could not be efficient. Thus, it was used extensively even before the pandemic. These experiences made it possible for us to manage the current increased demands on the operation of buildings on the part of our clients and tenants flexibly and without great difficulties. The traditionalism of the approach to the resolution of services was confronted by a digital approach, a new experience that dispersed any fears and showed that the digitalisation of processes can be very advantageous, even in the case of the

management of flats. We believe that the future solutions and use of technologies will be accepted more openly by our clients, or even welcomed.

In addition to commercial buildings, networks of retail branches, public administration buildings and blocks of flats, you also provide FM in healthcare facilities and hospitals. What was your experience in this area?

One of our stable clients in the area of cleaning healthcare facilities is the Teaching Hospital in Motol. Immediately after declaring the state of emergency, a working coordination group was established under the direction of the hospital's main hygienist, while the head of the cleaning centre and environmental hygiene representing our company is a member of this group. Even during the first meeting the rules were specified from the perspective of the behaviour of all the participants in workplaces meant for patients with COVID-19. The head of the centre subsequently conveyed all the measures for selected workers providing cleaning in the front lines, i.e. intensive care and wards with infected patients. In spite of the initial problems with protective equipment, the fact that none of the cleaning staff were infected, and thus that the continuity of services in their full scope was ensured, is a huge success.

What does the experience from the crisis situation mean for you and how will it influence FM in the future?

We are proud that even in these difficult times we are able to be supportive for our clients and important partners who help them, advise them and even sometimes protect them, directly or indirectly. I believe that this experience will further the partnerships with our current and future clients.

I am convinced that we will manage to be even more effectively prepared for any other eventual "epidemic". At the same time, this know-how can also be used, for example, for the yearly flu epidemic, where the applications of the measures could significantly eliminate the sickness rate in buildings.