

El Facility Management en hospitales: gestión de espacios saludables

RESUMEN / ABSTRACT

Introducción: El Facility Management (FM), disciplina usada en otros sectores, afrontan el desafío de unir la eficiencia y la sostenibilidad de la actividad principal de la organización. En el ámbito hospitalario se prestan servicios que son cada vez más complejos, y por lo tanto, presenta un desafío a la alta gerencia de hospitales para una gestión de espacios saludables.

Metodología: Los autores usaron una búsqueda bibliográfica relacionando el FM con las actividades de soporte, la creación de espacios saludables y la gestión riesgos laborales para el sector salud. Se tomó la información más relevante para la seguridad de los trabajadores y usuarios de centros hospitalarios.

Resultados: Las áreas que abarca el FM: gestión de activos, gestión de energía, gestión de espacio de trabajo, gestión de propiedad, gestión de proyectos y "facilities services" están relacionadas para conseguir un espacio saludable en la organización. Se aprecia la necesidad de compromiso político estatal, sectorial y organizacional para evaluar la efectividad de las estrategias de promoción de la salud, la difusión de conocimientos y aunar esfuerzos para compartir las experiencias en el sector.

Conclusión: Mediante la disciplina del FM se pretendemos fortalecer la cultura de seguridad del paciente, del usuario y los empleados en toda la organización. En efecto, el FM en el sector salud puede ayudar a crear espacios saludables y reducir los errores y casi errores en el paciente. Deseamos utilizar los hallazgos para conectar la información de los espacios saludables de los empleados, la seguridad del paciente y respaldar este modelo de gestión de soporte de infraestructura en salud.

PALABRAS CLAVE / KEYWORDS

Buenas prácticas; Innovación; Procedimientos de trabajo; Sostenibilidad; Prevención de riesgos laborales

PUNTOS DE INTERÉS

Facility Management

Hospitales

Espacios saludables

AUTORES / AUTHORS

Manuel Madroñal Ortiz

Universidad de Málaga / Universidad Pontificia Bolivariana

manuel.madronal@uma.es

Elisa Isabel del Cubo Arroyo

Universidad de Málaga

eidelcubo@uma.es

Rafael Linares Hevilla

Universidad de Málaga

rlinares@uma.es

Carlos Ángel Benavides Velasco

Universidad de Málaga

cabv@uma.es

Antonio García Rodríguez

Universidad de Málaga

antoniogr@uma.es

INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (WHO, 1999) define: "Un lugar de trabajo saludable es un lugar donde todos trabajan juntos para lograr una visión acordada para la salud y el bienestar de los trabajadores y la comunidad circundante. Proporciona a todos los miembros de la fuerza laboral condiciones físicas, psicológicas, sociales y de organización que protegen y promueven la salud y la seguridad. Esto permite a los gerentes y trabajadores aumentar el control sobre su propia salud y mejorarla, y ser más enérgicos, positivos y contentos". Y por tanto, tres cosas quedan claras a partir de esta definición de un lugar de trabajo saludable (Burton & WHO, 2010):

1. En la actualidad, generalmente se asume que la salud de los empleados incorpora la definición de salud (física, mental y social) de la OMS y es mucho más que simplemente la ausencia de enfermedad física.
2. Un lugar de trabajo saludable en el sentido más amplio también es una organización saludable desde el punto de vista de cómo funciona y logra sus objetivos. La salud de los empleados y la salud corporativa están inextricablemente entrelazadas.
3. Un lugar de trabajo saludable debe incluir protección de la salud y promoción de la salud.

Así pues los hospitales, más precisamente su infraestructura, ya no deben considerarse un objeto pasivo, sino el eje de las acciones de un conjunto de agentes motivados, convencidos e inmersos en una cultura de la mejora continua de la calidad en la atención en salud basada en el paciente (Rodríguez et al., 2014), y a la vez de sus empleados. Ya que cada vez más las empresas además de trabajar en sus estrategias y actividades, tienen que cuidar de sus empleados, ya que son el activo más importante (Gutiérrez, 2017). Uno de los puntos que más se está desarrollando es la fidelización del talento humano en la organización, sobre todo a partir de la salud laboral, que conlleva al bienestar físico, mental y social. Ahora otros aspectos enfocados al desarrollo personal y profesional de las personas vienen ganando enteros y poniéndose en paridad con el aspecto salarial. Y ahí tiene un valor determinante los departamentos de Recursos Humanos y Facility Management al encontrar las mejores alternativas para hacer frente a estas nuevas demandas y ponerlas a disposición de los empleados.

Según Abraham Maslow (1943), los empleados poseen necesidades a satisfacer que se caracterizan por incorporar una mayor complejidad a medida que se alcanzan, tal y como se muestra en la Figura 1. Por lo tanto es adecuado abordar los problemas más cercanos a la base de la pirámide antes de preocuparse por los que están más arriba. En la mayoría de los casos, según Burton & WHO (2010), los problemas relacionados con la seguridad física y la salud son más básicos e inmediatos que los relacionados con la salud mental y el bienestar, razón por la cual los países generalmente desarrollan legislación en esta área primero. A pesar de su dureza, la inhalación de sílice en el lugar de trabajo matará a un trabajador mucho más rápidamente que si lo experimentara un hostigamiento racial degradante, aunque ambos son muy poco saludables.



Figura 1. Jerarquía de Necesidades (Adaptado de Maslow, 1943)

La implicación del área de FM en la gestión de espacios

Para llevar a cabo dichos objetivos, los autores se centran en la profesión del Facility Management (FM) que abarca muchas áreas de las actividades de soporte organizacional, acercándose a la definición del estándar ISO 41001 (2018) donde se define "el FM integra múltiples disciplinas con el fin de influir en la eficiencia y la productividad de las economías de las sociedades, comunidades y organizaciones, así como la manera en que los individuos interactúan con el entorno construido. El FM afecta la salud, el bienestar y la calidad de vida de gran parte de las sociedades y la población del mundo a través de los servicios que administra y brinda".

Según Jémez, indicado por Duque (2017), una de las misiones del área de Facilities Management debe ser conseguir el bienestar de los empleados y dar apoyo a los objetivos de negocio, aportando la mayor rentabilidad de los recursos. A su vez se debe integrar con Recursos Humanos la estrategia que contribuya a la atracción y retención del talento convirtiéndose en un empleador de referencia donde se reconozca el compromiso de potenciar el desarrollo personal y profesional, incentivando la creatividad y la comunicación interna.

Es por ello, que el departamento de Recursos Humanos de una institución debe tener en cuenta para la salud y el bienestar de los empleados, según Perilla-Toro & Gómez-Ortiz (2017), con la relaciones de estos componentes en el ambiente laboral:

- Variables sociodemográficas
- Liderazgo transformacional
- Confianza en el líder
- Salud y Bienestar del empleado: Síntomas de malestar; Bienestar psicológico; Satisfacción laboral
- Autoeficiencia en el trabajo
- Afectividad

Lo cual está asociado, según Gil-Monte (2009) expuesto por Rodríguez, Romero, & Pinzón (2017), a emergencias de riesgos psicosociales que llegan a repercutir significativamente en la salud y bienestar de los trabajadores y por ende el desarrollo normal de la organización. Respecto al personal de la organización, según Gutiérrez (2017), no sólo se trata de que la empresa haga una inversión y cambio en su entorno de trabajo sino que el cambio debe venir en la cultura de la organización y en cómo los mandos superiores se relacionan con los demás, cambian su modelo organizativo por uno más horizontal, es decir más comunicativo y colaborativo y que permita una integración funcional y facilite el desarrollo profesional.

Esta investigación tiene como objetivo una búsqueda bibliográfica que relacione el FM con las actividades de soporte, la creación de espacios saludables y la gestión riesgos laborales para el sector salud de los trabajadores y usuarios de centros hospitalarios.

METODOLOGÍA

Para cumplir con el objetivo descrito anteriormente, este trabajo presenta un procedimiento que involucra una breve revisión bibliográfica relacionando la disciplina del FM con las actividades de soporte, la creación de espacios saludables y la gestión de riesgos laborales para los empleados, paciente y usuarios de los centros hospitalarios. Para ello se ha utilizado un método basado en una búsqueda bibliográfica como primer paso en el proceso de investigación científica en bases de datos digitales, como Scopus y GoogleScholar. Después se han seleccionado los términos adecuados para la redacción del estudio considerando las referencias más recientes y relevantes relacionadas los temas tratados. Esto permite capturar información sobre ciencia y tecnología, seleccionarla y analizarla, a fin de tomar decisiones sobre los temas seleccionados.

En los datos recogidos a través de la búsqueda bibliográfica, se incluyen artículos en revistas indexadas, actas de conferencias, artículos de divulgación, presentaciones y trabajos académicos sobre FM, gestión de espacios, riesgos laborales y espacios saludables en los servicios de salud. Una vez leída y analizada la documentación necesaria que sea representativa para el estudio, se procedió a elaborar una justificación y evaluación pertinente.

Mediante esta información se pretende tener la base suficiente para, una vez revisada la literatura, diseñar una encuesta a los agentes de los servicios de salud (principales y de soporte) que haga reflejar el aporte de las actividades de soporte a la creación de espacios saludables mediante la seguridad y salud de los empleados y del paciente en el entorno clínico en diferentes sistemas de salud. Este cuestionario se desarrollará en otro documento en un futuro próximo, la cual estará formada a partir de las tres temáticas relacionadas en este documento:

- La seguridad y salud del empleado y del paciente,
- La relación del FM y las actividades de soporte a los espacios saludables, y
- La cultura organizacional en la calidad asistencial basada en el paciente.

RESULTADOS

Las instituciones sanitarias se direccionan, según Rodríguez et al. (2014), a la humanización con recursos para trabajar en equipo, con fuerte actividad interdisciplinaria, cultura de comunicación efectiva entre pares y con el paciente, mirada holística, participación en el equipo de salud de profesionales no tradicionales (sociólogos, antropólogos, etc.) y el desarrollo de políticas de seguridad del paciente desde entornos seguros con cambios organizacionales que la garanticen.

Tradicionalmente, los hospitales han abordado los temas de seguridad de una manera fragmentada y, en ocasiones, incompleta. Comisiones como las de farmacia, mortalidad e infecciones, entre otras, son ejemplos de grupos de trabajo que tratan de manera muy directa problemas de seguridad del paciente. La posibilidad de discutir las estrategias de la organización, los recursos necesarios, así como el rediseño de algunos procesos y marcar objetivos para mejorar los resultados permite impulsar decididamente la seguridad de los pacientes en los centros hospitalarios.

En cuanto a la disciplina del FM, además del mantenimiento - una de sus áreas principales - posee una visión estratégica, táctica y operacional con el resto de actividades de soporte (no principales) de la organización, como las que aparecen en las áreas de la Tabla 1. A su vez se extrae de la misma varias de las principales áreas del FM que se relacionan con la seguridad del paciente: Comunicación, Gestión de la Información, Cuidado del Medioambiente, Sostenibilidad, Factores Humanos, Gestión del Riesgo, Seguridad & Salud y Gestión del Espacio altamente conectadas para establecer espacios saludables para los empleados, pacientes y usuarios hospitalarios.

Tabla 1.- Áreas Principales del Facility Management (Fuente: Autores)

Áreas del Facility Management		
Comunicación	Gestión de la Información	Bienes Raíces
Preparación de Emergencias	Continuidad del Negocio	Gestión de Proyectos
Cuidado del Medioambiente	Sostenibilidad	Logística
Negocios & Finanzas	Tecnologías	Operación & Mantenimiento
Factores Humanos	Liderazgo & Estrategia	Gestión del Riesgo
Calidad	Gestión de la Propiedad	Gestión de Suministros
Seguridad & Salud	Gestión del Espacio	Contratación

Por otra parte, las competencias del FM se desarrollaron en 2009 descritas en “The Core Competencies of Facility Management” del International Facility Management Association (IFMA), a partir de un análisis de los puestos de trabajos de ámbito mundial por una comisión internacional sobre “Global Job Tasks Analysis”. En el trabajo de Castellanos-Moreno (2013) se muestran y se definen cada una de las competencias (Figura 2), de los cuales los autores de este trabajo consideran que Recursos Humanos, Operaciones de mantenimiento, Sostenibilidad y Comunicación efectiva están altamente relacionadas con la gestión de espacios saludables y la prevención de riesgos laborales vinculados a servicios de salud.



Figura 2. Competencias del Facility Management (Adaptado de Castellanos-Moreno, 2013)

Búsqueda bibliográfica en Scopus

Para la obtención la literatura sobre gestión de espacios saludables en el sector salud, se utilizó el buscador especializado Scopus, en el cual arrojó unos 155 resultados en primera instancia, de trabajos a nivel mundial sobre esta temática en el sector salud, desde la década de los 90 hasta el año 2018. Después de un cribado teniendo en cuenta la adecuación la temática/sector, los documentos sin autor (anónimos) y los documentos que no poseían resúmenes, resultando al final con 109 documentos. Los principales subtemas vinculados a los espacios saludables fueron: cultura de espacio saludable con un 62 % de las investigaciones, la promoción de la seguridad y salud con un 25% de los documentos encontrados, la violencia en el trabajo que representa el 9,3% de los estudios, la ética o moral con un 1,9% y por último, las infecciones nosocomiales y compromisos entre organización-sectorial-estado con un 0,9% como se puede ver en la Figura 3.

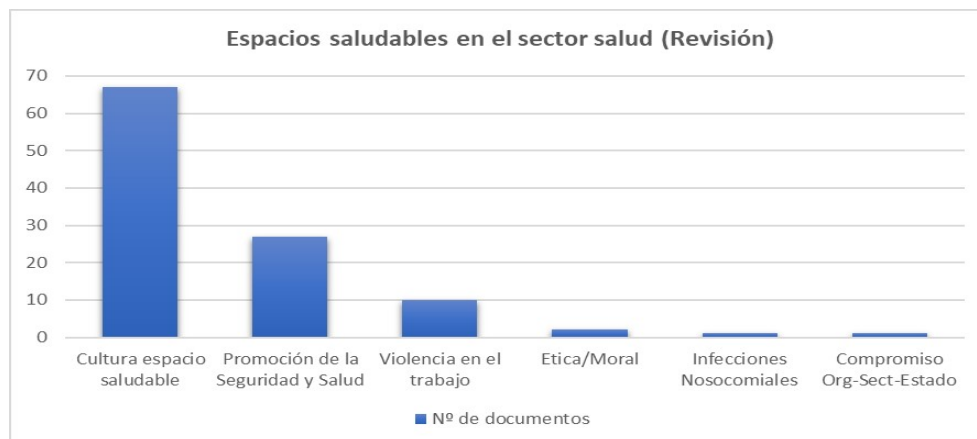


Figura 3. Documentos divididos por subtemas de espacios saludables en el sector salud (Fuente: Autores)

Espacios Saludables

Tal como indica Organización Mundial de la Salud (WHO, 1999): "destaca el importante papel del gobierno para dar el debido reconocimiento a los empleadores que han contribuido enormemente a la productividad y el desarrollo económico sin comprometer la salud y el bienestar de los trabajadores". Igualmente expone la Organización Mundial de la Salud (Burton & WHO, 2010), "dadas las razones éticas, comerciales y legales para crear lugares de trabajo saludables con una mirada a la situación global revela que muchas, posiblemente la mayoría, las empresas/organizaciones y los gobiernos no han entendido las ventajas de los lugares de trabajo saludables, o no tienen el conocimiento, las habilidades o las herramientas para mejorar las cosas."

Por eso, los autores ven necesario descubrir la existencia de compromisos entre los entes supranacionales, estatales, sectoriales y organizacionales para la creación de espacios saludables en las instituciones de salud. De manera que se pueda tener de manera efectiva unos lineamientos o estandarización del comportamiento empresarial hacia los pacientes y empleados de dichas organizaciones.

Ejemplos exitosos organizacionales de espacios saludables en el sector salud

En cambio, realizando búsquedas de ejemplos exitoso de espacios saludables en el sector salud, los autores encuentran la web (www.globalhealthyworkplace.org) de la organización "Centro Global para Lugares de Trabajo Saludables" (GCHW, por sus siglas en inglés), en ella se apoya el avance de la salud y el bienestar en el lugar de trabajo a través de una serie de iniciativas diseñadas para mejorar el aprendizaje compartido, el reconocimiento y la replicación. Este centro busca crear una experiencia laboral más saludable y productiva para todos los empleadores y empleados, independientemente de su tamaño, ubicación o circunstancias.

Entre las dos organizaciones premiadas se encuentran:

- Galardonado como Gran Empleador en el año 2018 y en 2016: El Hospital Alemão Oswaldo Cruz (HAOC) es un hospital privado filantrópico sin fines de lucro en São Paulo, Brasil. El compromiso de HAOC con un lugar de trabajo saludable es de larga data y se refleja en su propuesta de valor, lo que subraya su compromiso de contribuir a la sostenibilidad empresarial al brindar la mejor experiencia de salud posible. El HAOC Programa Bem-Estar (PBE) toca las dimensiones clave de un lugar de trabajo saludable, está impulsado por 18 profesionales de la salud y socios estratégicos e incluye una plataforma digital integrada. Las reducciones en los riesgos para la salud, los costos de atención médica y el ausentismo han producido un programa rentable y un retorno de la inversión positivo (ROI).
- Galardonado como Gran Empleador en el año 2013: Alexandra Health ganó el prestigioso por el uso de programas innovadores de lugares de trabajo saludables en la categoría de Grandes Empleadores. Alexandra Health es un grupo de salud pública formado en 2008 para atender las necesidades médicas de las personas que viven en la parte norte de Singapur. Actualmente administra el hospital Khoo Teck Puat en Yishun, que cuenta con 550 camas y cuidados agudos.

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

El papel articulador de las actividades del FM y los servicios de soporte es un campo interdisciplinar, ambos son fundamentales para el desarrollo de un espacio de trabajo saludable, la promoción de la salud, así como la seguridad y salud en el ambiente hospitalario. Esta disciplina tiene una misión de integración de los recursos dentro de la complejidad hospitalaria, que fomentan políticas de seguridad del paciente basadas en la humanización de las actividades y la información a los mismos pacientes. Por lo cual la implantación de modelos de gestión de la seguridad y salud del paciente y empleados se necesita rediseñar los procesos y marcar objetivos que alcancen las metas organizacionales, debido a que la seguridad y salud está muy fragmentada en los servicios de salud.

CONCLUSIONES

Los hospitales, dada su posición única en el sistema de atención médica, es hora que se conviertan en los defensores más fuertes de la salud, el bienestar y el medio ambiente. Como principales empleadores y organizaciones de atención de la salud, los hospitales pueden influir en las normas de las comunidades a las que sirven mediante la adopción de políticas y prácticas modelo que promueven espacios para la salud de los pacientes, visitantes, empleados, estudiantes y aprendices. Es por eso que los autores de este trabajo concuerdan con Russell, Anstey & Wells (2015), en que los hospitales deben participar plenamente en la agenda de salud, liderando el camino en sus comunidades mediante la promoción de la salud, la provisión de lugares de trabajo saludables y seguros, además del trabajo hacia la sostenibilidad ambiental.

Las áreas encargadas de las actividades y servicios de soporte (FM) son parte integral del esfuerzo por la calidad y la seguridad en la atención clínica y también contribuye a la triple línea de base para la atención médica: una mejor experiencia de atención del paciente; mejor salud de la población a través de mejores impactos sociales y ambientales; y un mejor desempeño financiero. Asimismo, sostenemos que mediante el FM deben explotar los beneficios de la comunidad sanitaria (empleados, pacientes y usuarios) para crear espacios de trabajo saludables liderando el camino que organizaciones de otros sectores sigan en esta línea de trabajo. Los beneficios se devolverán rápidamente en términos de mejores resultados de salud para los pacientes y los empleados el público, el reclutamiento y la retención de la fuerza laboral en los espacios de trabajo sanitarios.

En cuanto a las técnicas usadas por el área de FM garantizando la excelencia en el mantenimiento de los equipos e infraestructura, así como los servicios contratados, proporcionan la reducción de errores y casi-errores en el ambiente hospitalario, y por tanto en los pacientes. Los estándares internacionales vinculados a la gestión de los servicios de inmuebles, gestión de los activos organizacionales (físicos, intangibles, financieros, de información y humanos) y la gestión del riesgo colaboran con la homogeneización de las actividades entre los diferentes sistemas de salud.

AGRADECIMIENTOS

El autor principal agradece al Programa de Doctorado en Ingeniería de la Universidad Pontificia Bolivariana – sede Medellín (Colombia) por el apoyo a la movilidad para participar en el ORP Conference – Madrid 2019, y a su vez a la Universidad de Málaga (España) y la Asociación Universitaria Iberoamericana de Posgrados (AUIP) por conceder una beca para la estancia doctoral durante 2018, obteniendo parte de este trabajo junto a la colaboración del autor principal del documento con los grupos de investigación GIBIOING, GTI.UPB y GISAI de la Universidad Pontificia Bolivariana.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Burton, J., & World Health Organization. (2010). WHO Healthy workplace framework and model: Background and supporting literature and practices. World Health Organization.
- Castellanos-Moreno, M. (2013). La responsabilidad social como valor añadido del facilities manager en la gestión del patrimonio inmobiliario (Doctoral dissertation, Arquitectura).
- Duque, L. (2017), "Bienestar de los empleados, continuidad de negocio gracias al cambio", disponible en: <http://www.facilitymanagementservices.es/proyectos-fm/reportajes/bienestar-de-los-empleados-continuidad-de-negocio-gracias-al-cambio>
- Gil-Monte, P. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. Revista Española de Salud Pública, 83(2), 169-173.
- Gutierrez, H. (2017), "Wellbeing, beneficios para las personas", disponible en: <http://www.facilitymanagementservices.es/tendencias/gestion-de-espacios/wellbeing-beneficios-para-las-personas>
- ISO 41001:2018, Facility Management – Management systems – Requirements with guidance for use, International Standard Organization (2018)
- Maslow, A.H. (1943). "A Theory of Human Motivation", Psychological Review, 1943; vol 50 (4), pp 370-96.
- Perilla-Toro, L. E., & Gómez-Ortiz, V. (2017). Relationship of transformational leadership style with employee health and well-being: The mediating role of trust in the leader (Manuscript in Spanish). Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 33(2), 95.
- Rodríguez, J., Dackiewicz, N., & Toer, D. (2014). La gestión hospitalaria centrada en el paciente. Archivos argentinos de pediatría, 112(1), 55-58.
- Rodríguez, A. F. U., Romero, A. M. R., & Pinzón, J. G. (2017). Efectos colaterales asociados a la realización del trabajo en un grupo de trabajadores del sector sanitario en Bucaramanga. Puente, 5(2), 71-75.
- Russell, L. M., Anstey, M. H. R., & Wells, S. (2015). Hospitals should be exemplars of healthy workplaces. *Medical Journal of Australia*, 202(8), 424-426.
- WHO (1999). *Regional guidelines for the development of healthy workplaces*. World Health Organization, Regional Office for the Western Pacific, 1999. disponible en: http://www.who.int/occupational_health/publications/wproqui delines/en/index.html accessed 10 July 2009.