

Nhe Comfort Room

*Conociendo la experiencia de pacientes, familiares
y profesionales en la habitación del hospital.*

THE
CARE
LAB



PMMT
FORWARD
THINKING
HEALTHCARE
ARCHITECTURE

INDEX

1. Introducción del proyecto.
2. Diseño del estudio de investigación.
3. Experiencias e ideas recogidas.
4. Recomendaciones de diseño.

OBJETIVO

Investigación cualitativa con el objetivo de incorporar las **necesidades y experiencias** de los **pacientes y familiares**, así como las necesidades y perspectiva de los **profesionales**, en el diseño y definición del nuevo modelo de habitación doble del Nou Hospital Evangèlic.

NUEVO MODELO DE HABITACIÓN
Comfort Room



METODOLOGÍA



1

SESIÓN DE FEEDBACK INICIAL
Conocer la nueva habitación +
Doble-perspectiva con el grupo
Janus.



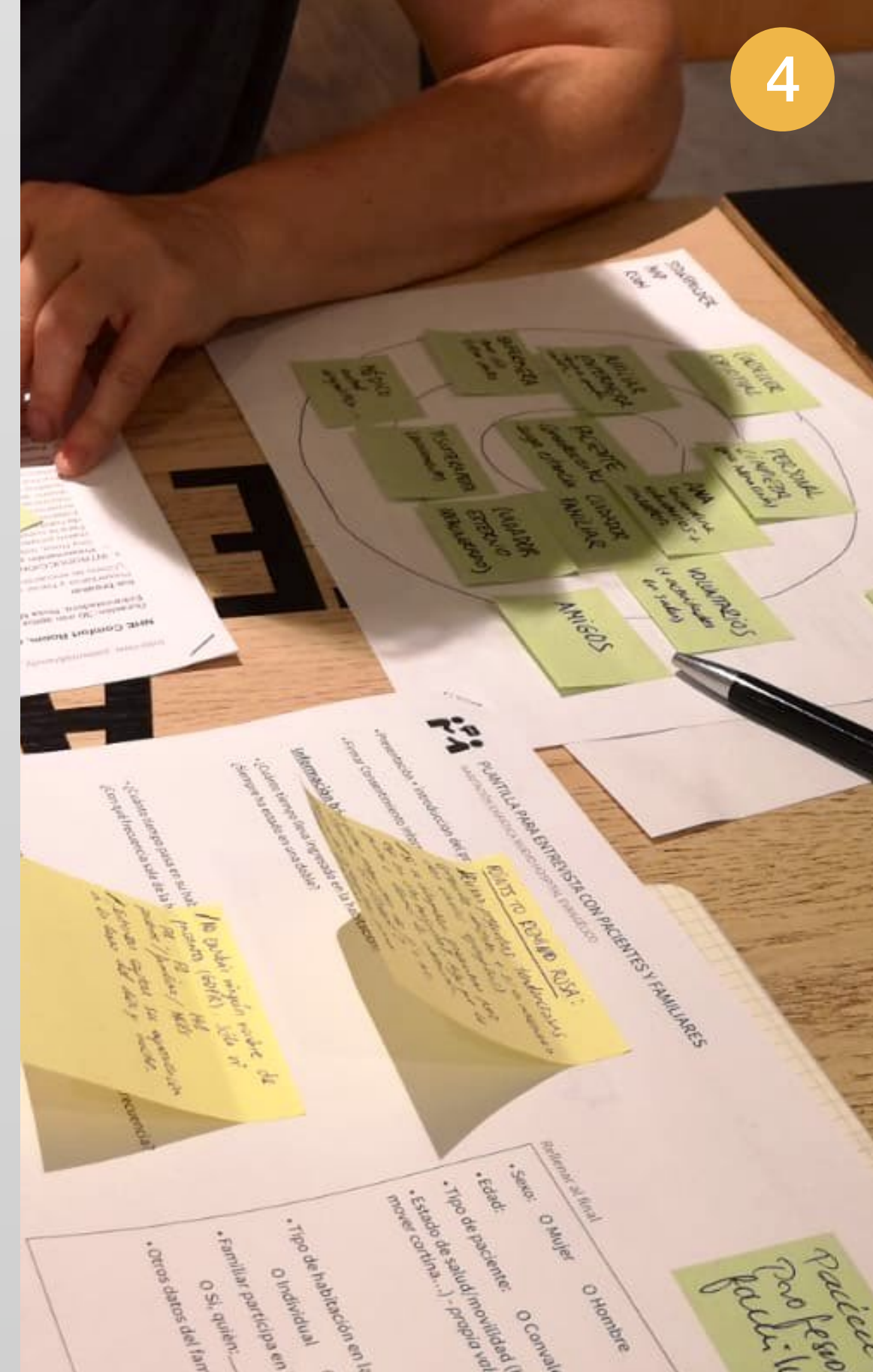
2

PERSPECTIVA DEL PACIENTE
Entrevistas con pacientes y
familiares en las habitaciones
actuales del Hospital.



3

PERSPECTIVA PROFESIONALES
Entrevistas con profesionales y
simulación de tareas de en un
mock-up de la habitación.



4

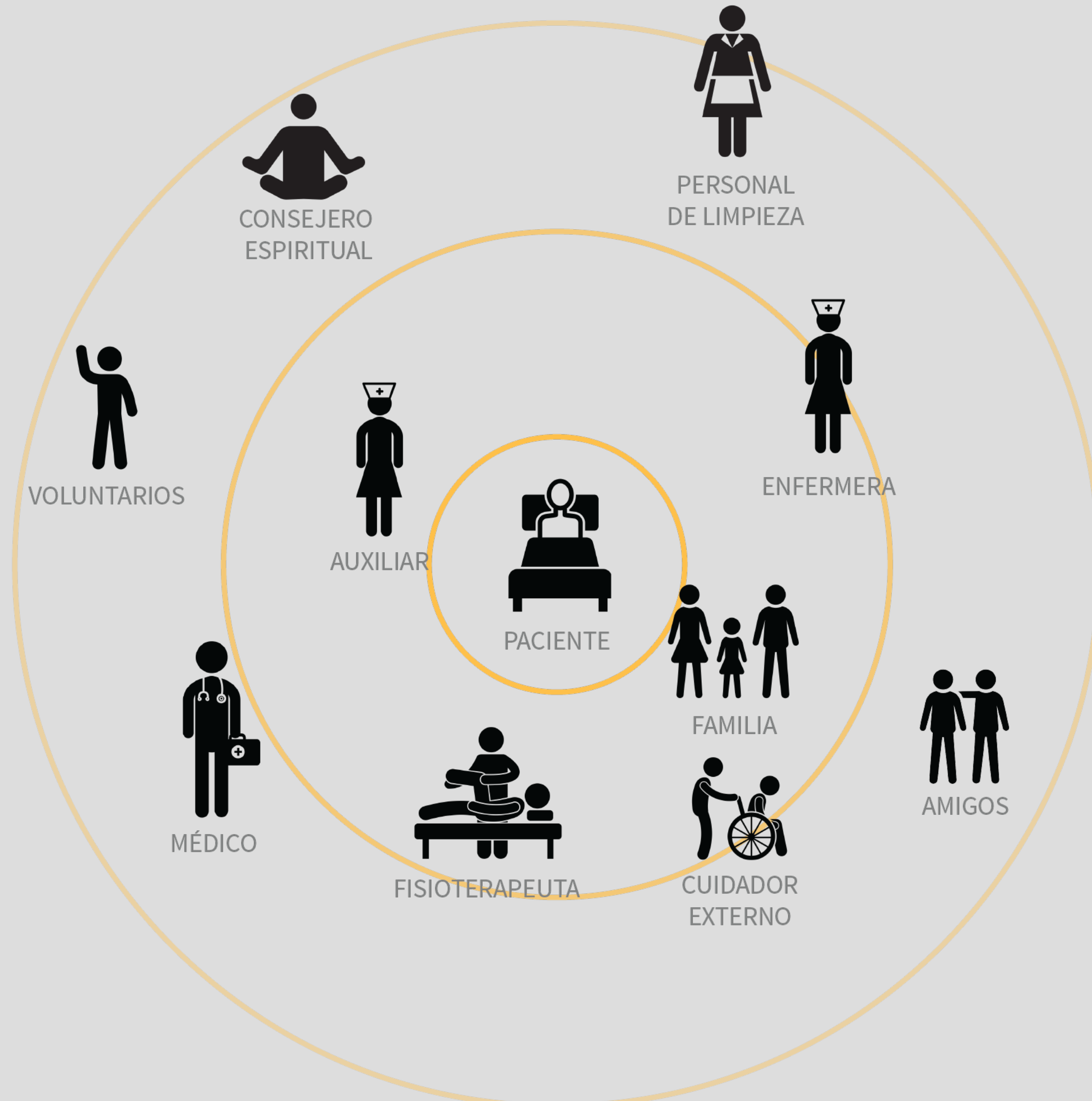
SÍNTESIS Y CONCLUSIONES
Síntesis de las distintas
experiencias y comentarios, y
recomendaciones de diseño.

PREGUNTAS A RESOLVER

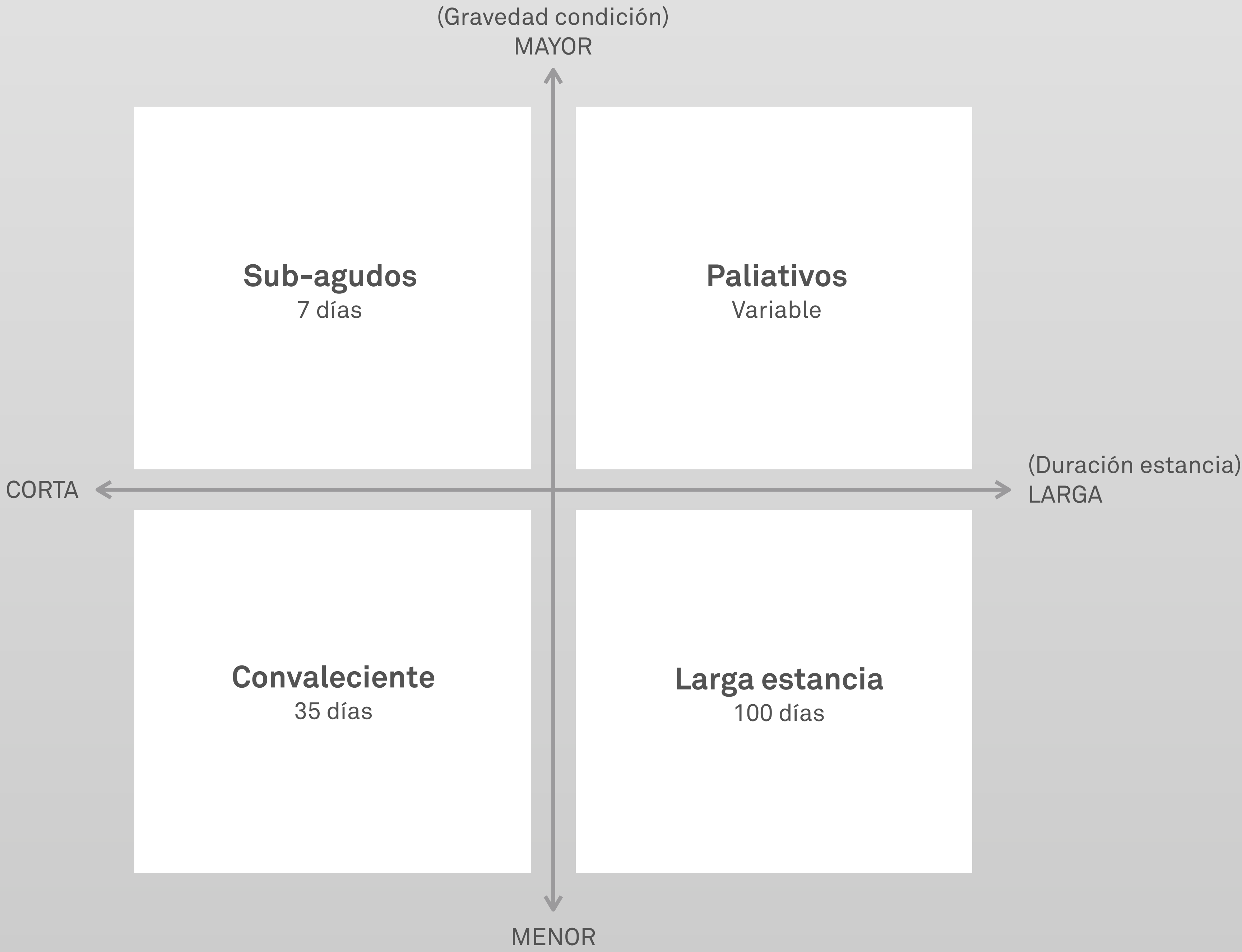
- ¿Cómo es la **experiencia** actual de los **pacientes y las familias** en la habitación doble del hospital?
- ¿Cuáles son las **necesidades** de los **pacientes y las familias** en la habitación? ¿Cuáles son las necesidades de los **profesionales** para trabajar correctamente y cómodamente?
- ¿Cómo puede mejorar la experiencia en el hospital el **nuevo modelo de habitación** doble? ¿Qué se necesitaría **cambiar o adaptar** en la habitación para satisfacer mejor las necesidades de todas las personas involucradas?

STAKEHOLDER MAP

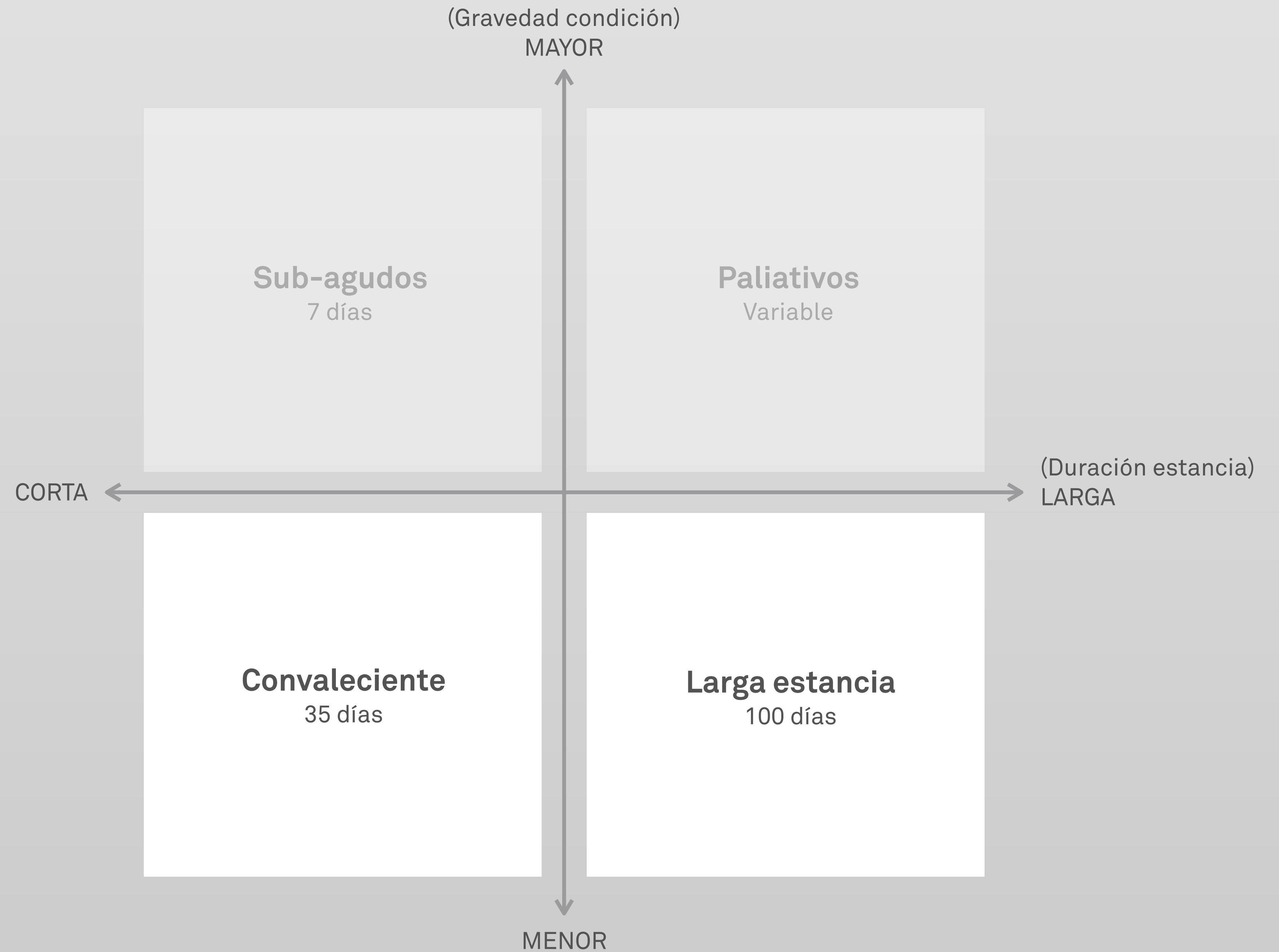
Interacción con el paciente en la habitación



SELECCIÓN DE PACIENTES



SELECCIÓN DE PACIENTES



PARTICIPANTES



8 Pacientes

6 mujeres:

- 5 convaleciente
- 1 larga estancia

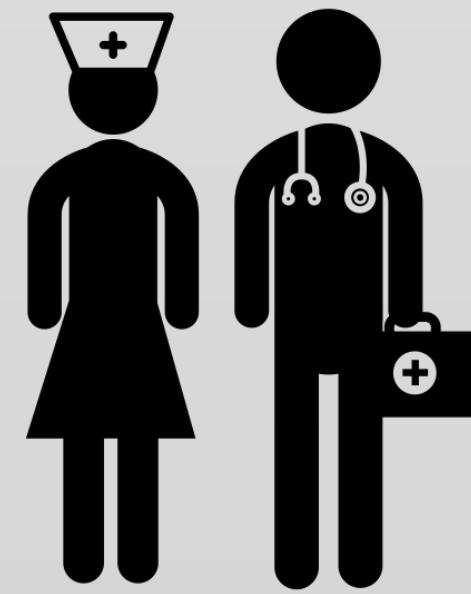
2 hombres:

- 1 convaleciente
- 1 larga estancia



2 Familiares

- Esposa
- Hija



7 Profesionales de la salud

- Enfermera
- Auxiliar
- Médico
- Trabajador social
- Fisioterapeuta
- Supervisora de limpieza
- Coordinadora de voluntarios

EJERCICIOS DE LA ENTREVISTA

1

EXPERIENCIA
ACTUAL

2

CUALIDADES DE
LA HABITACIÓN

3

ACTIVIDADES
Y RITUALES

4

NUEVO MODELO
DE HABITACIÓN

HERRAMIENTAS DE ENTREVISTA

3. ACTIVIDADES Y RITUALES
¿Qué actividades o rituales hace en la habitación del hospital? Comidas, uso del baño, visita de familiares... (momentos de intimidad y de socialización).

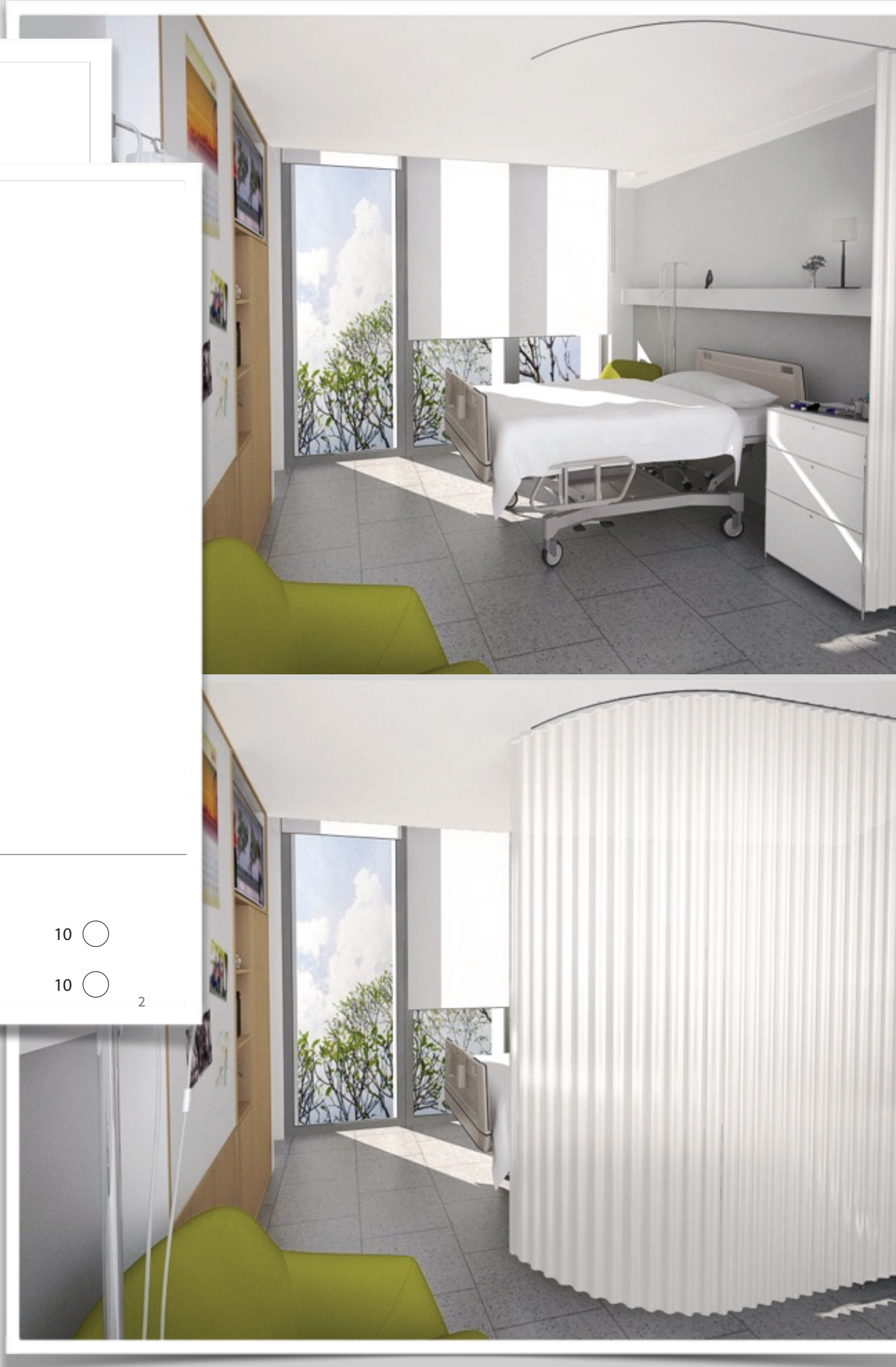
Yo solo Con mi compañero de habitación Con mi familia o amigos de visita Con el equipo médico

1. EXPERIENCIA ACTUAL
¿Qué aspectos le gustan de la habitación actual? ¿Qué le hace sentir bien? ¿Cómo adapta la habitación para sentirse como en casa?
¿Qué no le gusta o le hace sentir incómodo?

Input familia
¿Hay alg...

¿Del 1 al 10, cómo se siente en una habitación como esta? ¿Porqué?

Paciente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Familiar	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



- Guía y plantillas de entrevista
- Renders de la nueva habitación
- Modelo 3D de la habitación

SESIÓN CON GRUPO JANUS

Experiencia actual

‘Pasas de ser el jefe de tu departamento a ser cuidado por tu equipo’.

Poder → Vulnerabilidad

Cualidades más importantes en la habitación de hospital

Privacidad = espacio + respeto

- Separación con una sola cortina, no hay suficiente separación visual y acústica.
- Interrupciones por la noche, no puedes descansar bien.
- Camisones ‘denigrantes’.
- La intimidad es muy importante para la calidad del cuidado.

Luz natural / Vistas desde la habitación

- ‘Ver el paisaje mejora tu estado de ánimo y te conecta con el mundo’.

→ *La privacidad es más importante que el acceso a la ventana.*

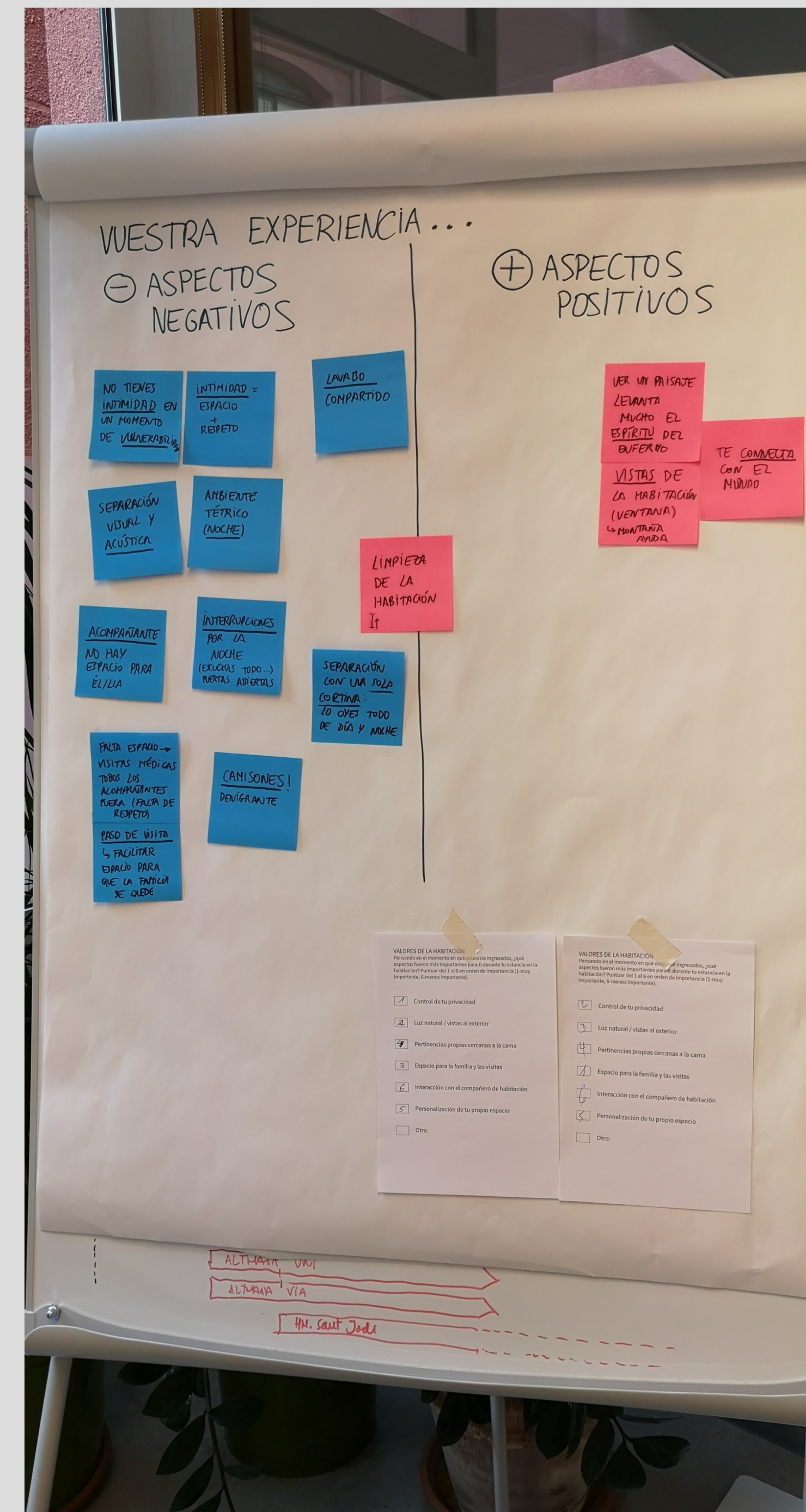
Espacio para la familia y visitas

- No hay espacio para la familia durante la visita del médico (‘te echan’).

Cualidades menos relevantes

Personalización del propio espacio.

Interacción con el compañero de habitación.



SESIÓN CON GRUPO JANUS

Valoración de la Comfort Room

Puntos positivos

- Simple y fácil de implementar, puede funcionar.
- Mejora el espacio para el paciente = mejora el trabajo de los profesionales.
- Aporta más privacidad de comunicación con el paciente (de espaldas al compañero de habitación).
- Ofrece más espacio para la familia sin invadir el espacio del otro paciente.

Puntos a considerar

- Sistema de movilidad fácil de la cortina por parte del paciente.
- Iniquidad de privacidad. Añadir cortina delante de la cama interior.
- Posibilidad de cerrar completamente el espacio. Sistema de corredera.
- TV muy lejos, mejor una tablet individual y cascos. Aislamiento → privacidad.
- Camas en diagonal - analogía con *Business Class* del avión.
- Diseño/calidad del servicio - analogía con *Apple Store*.



SESIÓN CON PACIENTES Y FAMILIARES

Experiencia actual

Aspectos valorados de la habitación actual

- Buena higiene de la habitación y ropa de cama suave.
- Atención y cuidado por parte de los profesionales - ‘Tienen devoción por los pacientes’.

Necesidades para mejorar la experiencia

- Higiene personal más fácil y accesible - baño en la habitación.
- Más autonomía y comfort - buen acceso desde la cama a interruptores, enchufe, timbre y mando de la cama.
- Espacio seguro para guardar objetos personales/valiosos - evitar hurtos.
- Espacio de almacenaje suficiente - armarios actuales muy pequeños.
- Temperatura y luz regulable - poder adaptar el entorno a las actividades.
- Acceso a la ventana - pequeña y situada muy arriba.
- Funcionalidad del mobiliario. Facilidad para bajar de la cama, moverse... - cama muy alta, el mando no funciona.
- Espacio para la familia - *‘Vendría mi hijo y hablaríamos aquí’*.
- Espacios comunes para socializar - Comer juntos o hacer actividades con otros pacientes y con familiares.



SESIÓN CON PACIENTES Y FAMILIARES

Valoración de la Comfort Room

Cualidades más importantes en la habitación de hospital

- Luz natural y vistas al exterior (mejora el estado de ánimo)
- Interacción con el compañero
- Baño dentro de la habitación
- Espacio para las familias y visitas

Cualidades menos relevantes

- Personalización de la habitación (solo para larga estancia)
- Privacidad (tienen la expectativa de no tener privacidad- no se espera).

Puntos positivos

- Mejora las actividades de higiene con el baño privado.
- Luz natural y vistas a la ventana.
- Interacción más fácil con el compañero, cara a cara.
- Más intimidad y más espacio para la familia, no se molesta al compañero.
- Más amplitud y espacio de almacenaje.

Puntos a considerar

- Tablero de personalización es menos importante (no es una expectativa de la habitación para ellos).
- Dos lavabos necesarios? Mejor más espacio a cada lado para objetos de aseo personales?
- No hay preferencia de TV o tablet. Debe ser gratuita.



SESIÓN CON PROFESIONALES

Experiencia actual

Aspectos valorados de la habitación actual

- Control de timbres.
- La cortina ayuda a la privacidad.
- Mesitas de noche con ruedas.
- Aire acondicionado.

Necesidades para mejorar la experiencia

- Más espacio y privacidad para hablar con los pacientes.
- Mobiliario para sentarse para las familias y visitas.
- Iluminación correcta (situación de las luces) y luz natural, afecta emocionalmente al paciente.
- Accesorios personales para los pacientes (vasos, cuñas, botellas)- trabajador social.
- Baño independiente y adaptado para más privacidad en la higiene personal.
- Llaves en los armarios para la tranquilidad de los pacientes.
- Distribución de sucio y limpio, para evitar infecciones - supervisora de limpieza.
- Espacio a lado y lado de cama para mejor movilización - fisioterapeuta.
- Alzas de inodoro y agarradores para la seguridad del paciente.
- Homogeneización del mobiliario para evitar disputas entre pacientes.

SESIÓN CON PROFESIONALES

Valoración de la Comfort Room

Cualidades más importantes en la habitación de hospital

- Comodidad (ergonomía) y espacio para trabajar.
- Buena iluminación natural y artificial.
- Privacidad, comunicación con el paciente.
- Higiene.
- Acogedora para la familia (espacio y comfort).

Puntos positivos

- Más amplitud y mejor distribución del espacio. Más espacio útil en el medio de la habitación.
- Más práctico y cómodo para el trabajo de profesionales (entrar y sacar pacientes, fácil limpieza debajo de la cama sin necesidad de moverlas...)
- Se facilita el cuidado entre pacientes (frente a frente).
- Doble cortina es ideal.

Puntos a considerar

- Mobiliario flexible (sillas + mesita) para tener conversación con la familia delante del paciente (no en el despacho) - **trabajador social**.
- Incluir lavacuéns en el baño (más relevante que dos piletas).
- La cortina tendría que ser de tela, sino dificultaría el movimiento en el centro de la habitación.
- Evitar repisas y estantes (más limpieza e infecciones) - **supervisora de limpieza**.



RECOMENDACIONES DEL DISEÑO DEL ESPACIO

Facilitar la autonomía del paciente.

- Buena accesibilidad al timbre, interruptor de la luz y enchufes desde la cama.
- Movilidad fácil de la cortina por parte del paciente. (Cortina rígida = más mantenimiento, más dificultad de movimiento).
- Facilidad de movimiento del paciente (bajar de la cama, sentarse en el sillón...).
- Pertenencias cerca y accesibles desde la cama. Altura de los cajones (mobiliario flexible?).

Flexibilidad para adaptar el micro-entorno del paciente.

- Posibilidad de regular la temperatura por habitación.
- Luces: guía en el suelo para la noche, luz de lectura individual, luz ambiental.
- Mesa y sillas plegables/mobiliario flexible para familiares y reuniones con profesionales.
- No hay preferencia por TV o tablet, valorar la utilidad.

Proteger la intimidad del paciente.

- Incluir lavacuñas (considerar necesidad en todas las habitaciones o en algunas).
- Armario con llave o posibilidad de alquilar taquilla para guardar objetos valiosos.

Dar soporte al paciente para su higiene personal.

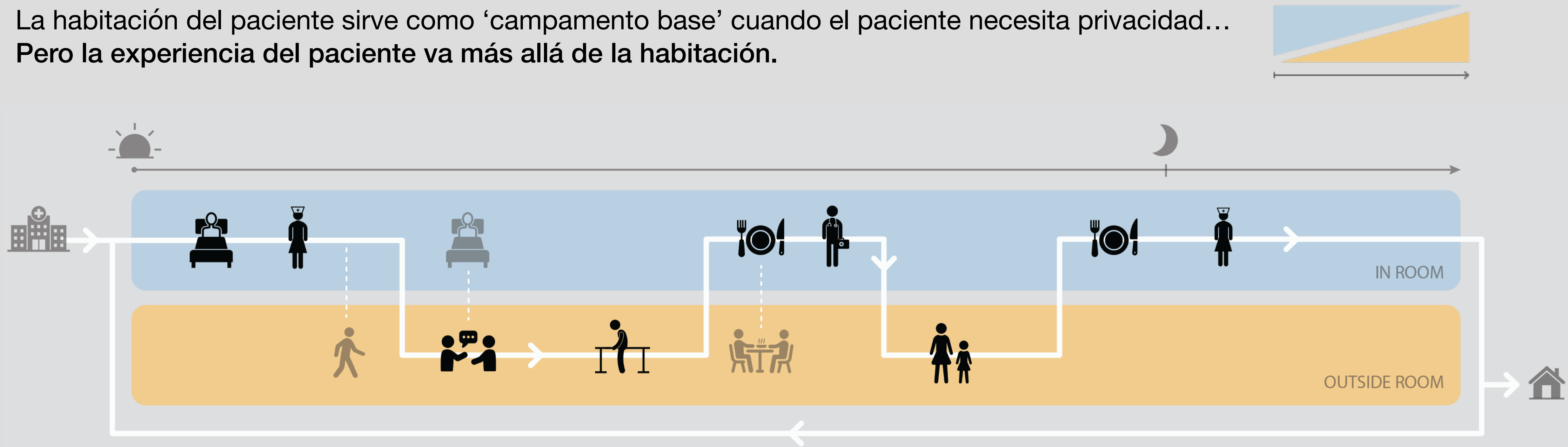
- Incorporar alzas para el baño.
- Taburete para sentarse al lado del lavabo (soporte para lavarse las manos...) y agarradores.

Facilitar el mantenimiento y limpieza de la habitación.

- Considerar necesidad de dos lavabos (más mantenimiento, limpieza e inversión).
→ Utilidad real vs. percepción de propio espacio.
- Evitar repisas y estantes (más limpieza e infecciones).
- Mesitas de noche con ruedas.

OPORTUNIDADES DEL DISEÑO DEL SERVICIO

La habitación del paciente sirve como 'campamento base' cuando el paciente necesita privacidad...
Pero la experiencia del paciente va más allá de la habitación.



¿Cómo podemos...

- ...diseñar espacios comunes que faciliten y respalden las visitas de familiares y la socialización con otros pacientes?
- ...mejorar la interacción de los profesionales con los pacientes y las familias?
- ...facilitar el mutuo respeto en la habitación sin restringir o limitar al paciente y las familias?
- ...favorecer la autonomía del paciente y a la vez que se sienta seguro y atendido?
- ...conectar la programación de actividades con la personalización y el espacio de la habitación?
- ...crear rituales y espacios que favorezcan distintos modos durante el día (momentos de intimidad, de interacción...)?

