



simbiotia

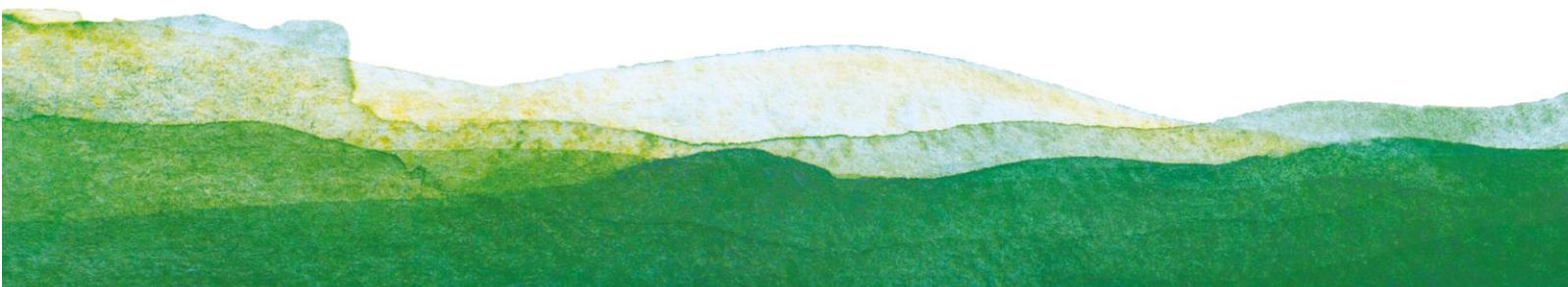
CREAMOS ENTORNOS DE BIENESTAR

PROPUESTA CANDIDATURA

[29.01.2023]

Premios Fundación Humans

Transformación Área Oncología Hospital Sant Joan
de Reus (Tarragona)



ÍNDICE

1 JUSTIFICACIÓN

2 PLANIFICACIÓN Y/O CRONOGRAMA, ENFOQUE

3 DESPLIEGUE

4 RESULTADOS

5 EVALUACIÓN / REVISIÓN

6 CARÁCTER INNOVADOR

7 DIVULGACIÓN

8 NIVEL DE APLICABILIDAD

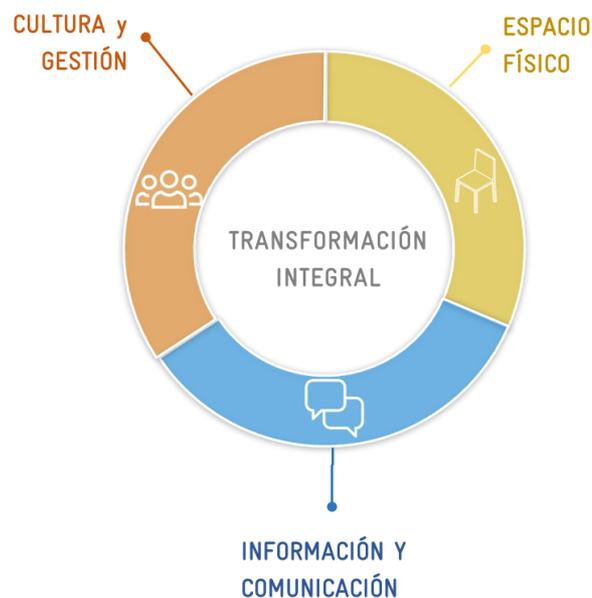
1. JUSTIFICACIÓN

El departamento de Participación Ciudadana del **Hospital Sant Joan de Reus** (Tarragona) solicitó a **Simbiotia** (Entidad especializada en la humanización de entornos asistenciales) la creación de un proyecto de transformación y Humanización del área de oncología del hospital. El objetivo era crear un entorno humanizado y centrado en las personas (No sólo en los pacientes, sino también en acompañantes y personal del hospital).

Se inició el proceso con un *Plan de Humanización* de toda el área de oncología y farmacia. Que incluían 3 áreas:

- Hospital de Día
- Radioterapia
- Farmacia

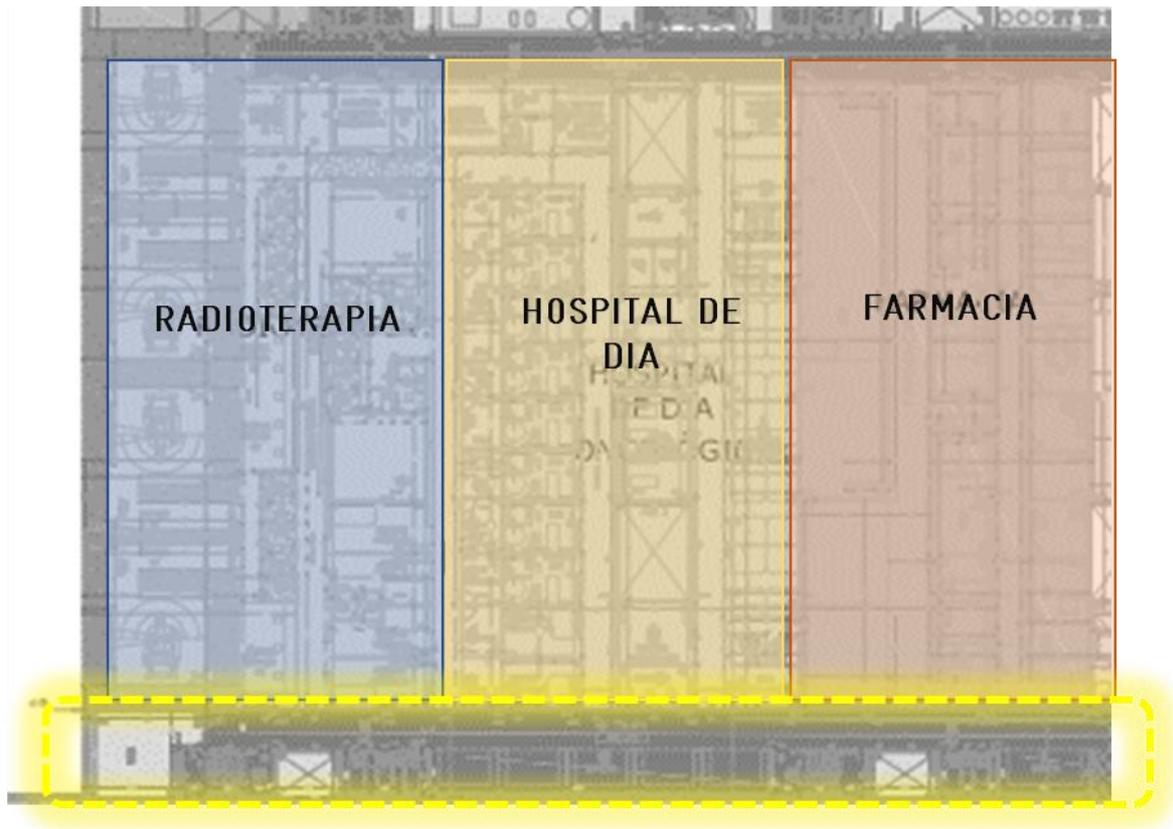
Se analizó desde un punto de vista integral, analizando no sólo los espacios físicos, sino también las necesidades existentes a nivel de Información / Comunicación y en la Cultura / Gestión Procesos con el fin de definir soluciones que fuesen consistentes y atacasen a la raíz de las necesidades. (Nota: el proyecto que presentamos en esta candidatura se centra al resultado de nuestra propuesta sobre el Espacio Físico).



El proceso de trabajo se ha realizado con un enfoque de **Cocreación** con los diferentes agentes involucrados:

- Personal del Hospital: No sólo médicos y personal de enfermería. Sino también personal administrativo, de limpieza.... (con el objetivo de tener el máximo de inputs e información relevante necesaria). Se realizaron grupos de trabajo y entrevistas individuales.
- Pacientes / acompañantes: Se realizaron encuestas, entrevistas individuales y también se hicieron consultas a asociaciones de pacientes tanto a nivel nacional como internacional.

Centramos nuestro trabajo en la transformación del **área de espera** compartida entre el hospital de día, Radioterapia y Farmacia. Un espacio que había recibido críticas por parte de los pacientes y que estaba situado en una planta -2, sin acceso de luz natural y con diversas incomodidades identificadas.



El objetivo de este proyecto perseguía que cada elemento que se introducía en el proyecto debía tener una implicación en el bienestar de las personas (ya sea en base a las entrevistas realizadas o a través de toda la investigación de estudios científicos internacionales que hemos realizado). No hay nada introducido en el proyecto final que sea por pura estética (Todo elemento tienen un racional detrás).

Queremos remarcar la importancia que tiene el área de espera en el paciente oncológico. Teniendo en cuenta que es un espacio que tienen que visitar a menudo y pasar largas esperas sosteniendo estados emocionales de miedo, ansiedad, incertidumbre, dolor y mucho estrés.

El equipo de proyecto ha sido formado por los siguientes integrantes de ambas organizaciones:

Equipo de Simbiotia:

- Albert Cervera (Dirección)
- Elsa Sánchez (Diseño)
- Deborah Loturco (Arquitectura)
- Ximena Campero (Diseño Gráfico)

Equipo del Hospital de Sant Joan de Reus

- Nuria Sardà (Responsable departamento Participación Ciudadana)
- Nadia Aznar
- Maria Brianso
- Rosa Montaña
- Montserrat Aluja

2. PLANIFICACIÓN Y/O CRONOGRAMA, ENFOQUE

Definimos un proceso de trabajo siguiendo nuestra metodología, donde ponemos mucho esfuerzo y dedicación en toda la fase de diagnóstico e identificación de soluciones, las cuales trabajamos de manera colaborativa tanto con el Personal del Hospital, con Pacientes y Acompañantes:

simbiotia CREAMOS ENTORNOS DE BIENESTAR		Fases del Plan de Humanización				Hospital Universitari Sant Joan IBELIS
		DIAGNÓSTICO		SOLUCIONES		PROYECTO
FASE		1	2	3	4	5
OBJETIVO		BRAINSTORMING	CONSENSO	BRAINSTORMING	CONSENSO Y PRIORIZACIÓN	DEFINICIÓN Y ELABORACIÓN
		Identificar los principales problemas / quejas / potenciales de mejora que generan una insatisfacción en las personas o en las dinámicas de trabajo en el área de oncología. Esos puntos serán la base del plan de humanización del área	Seleccionar entre todos los problemas y potenciales de mejora enumerados aquellos más importantes (mayor número de personas afectadas y mayor grado de malestar). Buscar consenso entre las 3 áreas que componen el área de oncología	En fase a los resultados de la fase 2, proponer potenciales soluciones a los problemas identificados	Estudiar la viabilidad de las soluciones presentadas en la Fase 3 y priorizar según su potencial impacto, coste y factibilidad	Definir un proyecto integral de transformación del área oncológica que incluya: espacios físicos, procesos y tipo de atención. Construyéndolo a partir de lo identificado en las anteriores fases de manera participativa.
PERSONAL DEL HOSPITAL GRUPOS		Todos los integrantes del área de Farmacia, Radioterapia y Hospital de Día (por separado)	Reunión conjunta con los responsables de las 3 áreas	Todos los trabajadores de las 3 áreas	Reuniones puntuales del equipo con diferentes áreas.	Validación puntual con los responsables de las áreas
FORMATO		Sesión de grupo entre Simbiotia y trabajadores	Sesión de grupo entre Simbiotia y responsables de área	Encuestas individuales	Sesión grupo Simbiotia y responsables de área	Entrevistas y consultas puntuales
FECHA APROX.		Diciembre 2021	Diciembre 2021	Enero 2022	Enero a Junio 2022	Febrero a Junio 2022
PACIENTES Y ACOMPAÑANTES GRUPOS		Todo paciente y acompañante que tenga interés y disponibilidad para participar (escogidos por el personal sanitario)	Responsables de las 3 áreas	Todo paciente y acompañante que tenga interés y disponibilidad para participar (escogidos por el personal sanitario)	Responsables de las 3 áreas	Validación puntual con pacientes y acompañantes
FORMATO		Sesiones de Grupo Entrevistas individuales Encuestas	Reunión Simbiotia con responsables de área	Sesiones de Grupo Entrevistas individuales Encuestas	Reunión Simbiotia con responsables de área	Entrevistas y consultas puntuales
FECHA APROX.		Diciembre 2021	Diciembre 2021	Enero 2022	Enero 2022	Febrero a Junio 2022
INVESTIGACIÓN DE FUENTES EXTERNAS		Estudios científicos internacionales, aplicaciones en otros planes de humanización a nivel global y experiencia previa en otros proyectos	Estudios científicos internacionales, aplicaciones en otros planes de humanización a nivel global y experiencia previa en otros proyectos	Estudios científicos internacionales, aplicaciones en otros planes de humanización a nivel global y experiencia previa en otros proyectos	Estudios científicos internacionales, aplicaciones en otros planes de humanización a nivel global y experiencia previa en otros proyectos	Estudios científicos internacionales, aplicaciones en otros planes de humanización a nivel global y experiencia previa en otros proyectos

Todo este proceso de diagnóstico, soluciones y proyecto ha durado más de 1 año.

Actualmente, el proyecto ya ha sido realizado (lo podéis ver en el apartado Resultados). Ha sido aprobado y consensado por todo el personal del hospital y pacientes. Queda pendiente iniciar la fase de captación de fondos para su posterior implementación.

3. DESPLIEGUE

Se implementó una metodología propia de Simbiotia basada en el *Design Thinking* donde trabajamos con un centenar de profesionales del Hospital (desde la primera fase de *brainstorming* hasta en los consensos de los avances que se fueron realizando).



Foto: Ejemplo de una de las sesiones de Trabajo con personal del Hospital




¡PARTICIPE, SU OPINIÓN CUENTA!

ENCUESTA SOBRE SU EXPERIENCIA EN EL ÁREA ONCOLÓGICA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO SANT JOAN DE REUS

Nosotros de la Oncología del Hospital de Sant Joan de Reus estamos preocupados en darle la mejor atención posible y convertir nuestros espacios para hacerlos más cómodos y confortables. ¡Su opinión servirá de base para nuestras propuestas de mejora!

¡Si es paciente o acompañante nos encantaría saber como cree que podemos mejorar!

La encuesta es totalmente anónima, rápida y fácil de rellenar, basta seguir los pasos abajo para acceder:

01

Abre la aplicación cámara de tu dispositivo móvil.

02

Apunta con la cámara al Código QR, enfócalo bien y espera que lo reconozca.

03

Pulsa en la ventana emergente que aparecerá para acceder a la encuesta.



ESCÁNEA EL CÓDIGO QR CON LA CÁMARA DEL MÓVIL

¡Si tienes cualquier duda o dificultad no deje de preguntarnos!

Para conocer más sobre SIMBIOTIA

www.simbiotia.com

@simbiotia

simbiotia

info@simbiotia.com

827 41 95 43

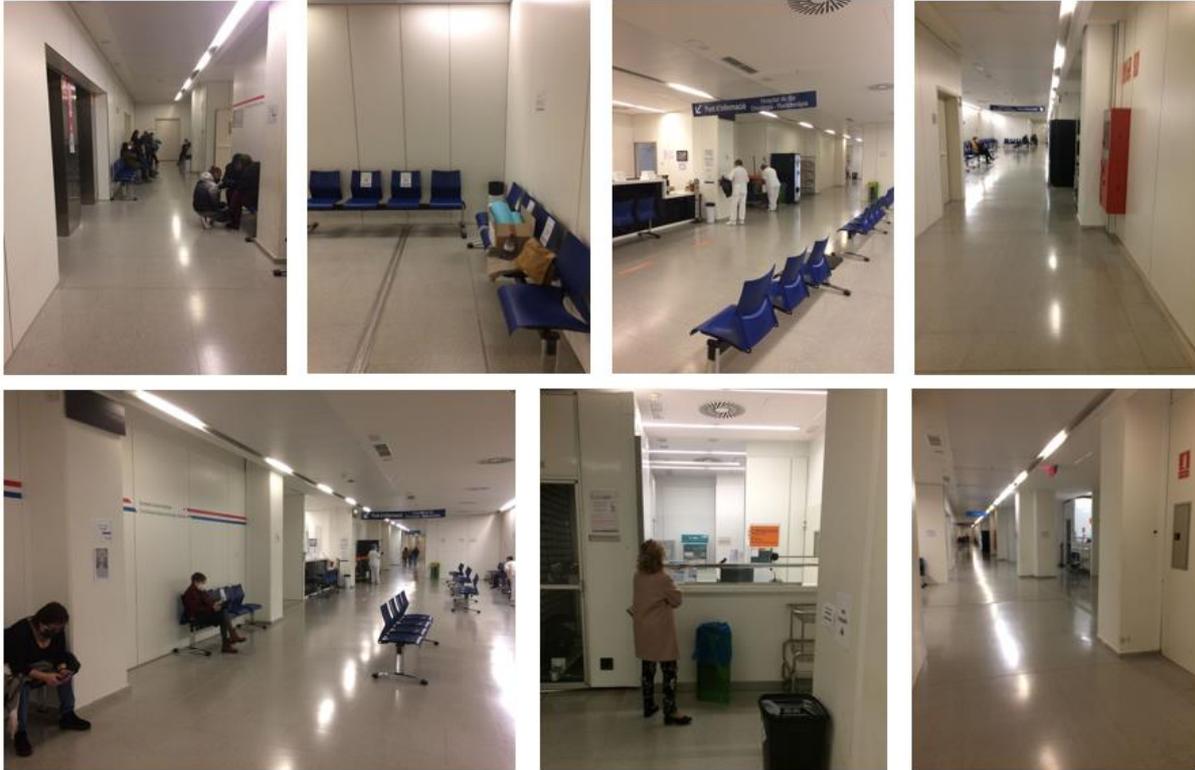
Foto: Ejemplo de una de las encuestas a pacientes

Hemos centrado nuestra investigación en diversos elementos que nos permitirían crear este entorno humanizado y centrado en el bienestar de las personas:

- **Mobiliario:**
 - Aspectos relacionados con los artículos personales. Identificamos que el 80% de las sillas se ocupaban por artículos personales (así que dimos una solución a esto)
 - Mayor variedad de asientos (capacidad de reclinarsse, aislarse, o juntarse en grupos, acceso con sillas de ruedas...etc.)
 - Asientos inclusivos (edad, movilidad, peso...)
 - Capacidad de escoger si quieres un espacio donde no escuchar a personas hablando o aislarte.
 - Utilización de elementos naturales que impactan en una reducción del nivel de cortisol.
- **Actividades:** Generar opciones de entretenimiento para las largas esperas (espacio para ver documentales relajantes, zona de lectura, juegos de mesa y espacio multimedia para poder utilizar dispositivos electrónicos.)
- **Relación con los demás:** Hemos puesto especial énfasis en cómo el espacio impacta en las relaciones interpersonales durante la espera. Muchos pacientes comentaban que su ansiedad crecía al escuchar a otros pacientes comentar su proceso de la enfermedad, o al escuchar a acompañantes que están aburridos durante la espera. Por ello definimos espacios de mayor aislamiento en ruido y de personas, así como espacios donde poder hablar, considerando así las diferentes necesidades identificadas en el diagnóstico.
- **Información:** La mayor causa que hemos identificado de generación de ansiedad en pacientes y participantes ha sido debido a la incertidumbre por la información (cuánto queda para su cita y por ello tener que estar constantemente mirando la pantalla para ver si le toca su turno).
- **Colores:** Selección de colores según estudios científicos que demuestran el efecto emocional de los distintos colores.
- **Elementos complementarios de bienestar:** Hemos incluido elementos menos tangibles como aromaterapia y música específica que genera un impacto beneficioso reduciendo los niveles de cortisol. A nivel de aromas, ha sido un estudio complejo, ya que tiene muchos beneficios, pero los pacientes oncológicos sufren muchas náuseas debido a sus tratamientos. Pero hemos investigado aromas que se han testeado científicamente con pacientes oncológicos que generan ese beneficio en su bienestar pero a la vez no les genera náuseas.

4. RESULTADOS

Para poder dimensionar el impacto y profundidad del proyecto realizado queremos mostrar las fotos previas del espacio:



A nivel de diseño, nos hemos basado en el diseño biofílico (Basado en la teoría que introdujo el biólogo de Harvard Edward Willson, que defendía que el ser humano reacciona positivamente a los entornos naturales tanto físicamente como mental y emocionalmente). Estudios científicos han demostrado que no es necesario que la naturaleza sea real. El sólo hecho de mostrar ambientes relajantes de naturaleza aún siendo artificiales (Fotografías, plantas artificiales...) son percibidos por el cerebro como reales y por lo tanto beneficiosos.

Por ello, nuestra inspiración sobre la cual hemos creado el proyecto es la que sientes al hacer un paseo por el bosque (Un Baño de Bosque). Hemos generado un itinerario por diversos espacios de un bosque, que incluyen varios elementos:

- Bosque: símbolo de salud.
- Agua: símbolo de vida / Regeneración / Adaptación.
- Bosque de luciérnagas: Relajación / Protección.
- Arco Iris: El arco iris se forma cuando la luz solar se fragmenta en colores al dejar pasar un rayo de luz en un recinto oscuro (una metáfora de la esperanza en los momentos de abatimiento y desesperanza del paciente oncológico).

A continuación, mostramos los resultados del proyecto:



Foto 1: Izquierda podemos ver el área de entretenimiento (con espacios reservados para sillas de ruedas)



Foto 2: Izquierda (proyecto artístico con fotografías de pacientes que han superado algún proceso oncológico y ponen una frase de motivación para los pacientes) / Derecha espacio de almacenamiento para enseres personales y mural artístico de cómo se creó el proyecto que se inició por una donación de un antiguo paciente.



Foto 3: Derecha (Espacio de comidas y bebidas saludables)



Foto 4: Zona de Recepción general centrado por un árbol. A la derecha se puede ver un detalle de los espacios adaptados para utilizar dispositivos tecnológicos.



Foto 5: Zona de relax con asientos reclinables donde se implementa la aromaterapia y música terapéutica.

Tal y como hemos mencionado anteriormente, el principal factor generador de estrés y ansiedad identificado durante el diagnóstico era sobre la incertidumbre de saber cuando era tu cita y el tener que estar frente a la pantalla de tu turno constantemente con miedo a perder el turno. Debido a la morfología del espacio, todos los pacientes se acumulaban en la zona donde salían los médicos y les llamaban por su nombre (con los problemas de anonimato que esto conllevaba). Para solucionar esto, definimos el espacio en varias áreas con diferentes usos cada una (Entretenimiento, relajación, socializar, comer...) pero para poder estar tranquilos allí sin estar pendientes de su turno, propusimos la implementación de una app sencilla (ya existente) donde te avisa de tu turno al móvil. Adicionalmente, se ponían pantallas en los diferentes espacios (para las personas que puedan no tener móvil.)





Vídeo Resumen donde se puede ver todo el proceso y resultado general
<https://youtu.be/16C8qjBOjHM>

5. EVALUACIÓN / REVISIÓN

Al ser un hospital universitario tenemos previsto trabajar conjuntamente en la evaluación en el bienestar tanto de pacientes como personal del hospital para analizar el impacto de los cambios realizados. Así como una revisión del uso de los diferentes espacios.

6. CARACTER INNOVADOR

Consideramos que este proyecto es innovador y disruptivo a la hora de enfocar la transformación de los espacios hospitalarios por varias razones:

7. *Enfoque 100% terapéutico:* No hay nada aleatorio en el proyecto. Absolutamente todas las decisiones tomadas tienen un objetivo terapéutico y de mejora del bienestar en las personas. Tanto basados en evidencia científica como en peticiones extraídas de las entrevistas cualitativas.
8. *Metodología de diagnóstico diferencial:* Hemos dedicado más de un año en realizar un proceso de diagnóstico que sea profundo, tenga un verdadero impacto, maximice el número de opiniones de pacientes, personal sanitario y acompañantes para que el resultado tenga un verdadero impacto. Hemos realizado desde sesiones de trabajo, entrevistas, charlas con expertos internacionales, investigadores, mucha recopilación de evidencia científica, recopilación de opiniones en foros de internet para tener el máximo número de miradas.
9. *Diseño Innovador:* Un diseño basado 100% en el diseño biofílico, atrevido y poco habitual en entornos hospitalarios
10. *Visión holística e integral:* El estudio ha ido más allá del mobiliario y elementos decorativos. Hemos incorporado tecnologías, aromas, música, juegos... que consigan los objetivos perseguidos.
11. *Llevamos la cocreación al siguiente nivel:* No sólo hemos realizado un proceso de cocreación constante con personal y pacientes durante el proceso. Sino que también hemos incorporado a la parte de donación en el proceso. Este proyecto surgió gracias a una donación de un antiguo paciente. Y hemos querido involucrar en el proceso a su viuda. Ya que consideramos que la humanización no sólo se aplica en el resultado sino en el proceso. Y hemos querido dar visibilidad e importancia al rol de las donaciones en la creación de un sistema sanitario humanizado.



Foto: Momento en que enseñamos el resultado final del proyecto a la viuda del donante (a la derecha). Fue un momento de emoción en el que agradeció haber estado involucrada y ver lo que se había conseguido a partir de la donación.

12. DIVULGACIÓN

Fruto de la extensa investigación realizada, hemos extraído un gran aprendizaje sobre elementos y acciones que se pueden realizar y pueden beneficiar a otros centros asistenciales. Y queremos dar visibilidad a todos esos aprendizajes tanto a nivel nacional como internacional.

13. NIVEL DE APLICABILIDAD

Una de las hipótesis con las que hemos trabajado este proyecto desde un primer momento es que todo aquello que propusiésemos fuese lo más fácilmente implementable posible (Tanto a nivel de cuestiones técnicas como a nivel económico). Hemos buscado siempre maximizar el impacto terapéutico y minimizando la complejidad de implementación.

Gracias a eso hemos conseguido definir un proyecto muy fácilmente implementable.

Por ello queremos presentar este proyecto a los premios organizados por la Fundación Humans en el área de arquitectura humanizada.

Os agradecemos de antemano la posibilidad de participar y restamos a vuestra disposición para cualquier duda o consulta.

Albert Cervera Martínez
CEO Simbiotia
Innovation Wellness Lab, SL



INNOVATION WELLNESS LAB, S.L.
Av. Alfons XIII, 210, Bloque 2, Aliso 2º
08714 Barcelona
CIF: B67587048

Barcelona, 29 de Enero de 2023

simbiotia

mejora, adapta y transforma entornos específicos de bienestar relacionados con la naturaleza como recurso de potenciación, realizando esta labor desde hospitales hasta residencias de ancianos.

Especializados en humanización de organizaciones

Visita nuestra web para más información.

www.simbiotia.com

+34 627 419 543

info@simbiotia.com

 Simbiotia

