



Consorci Sanitari
Alt Penedès-Garraf

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA
CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT I
TRÀMIT ORDINARI, PER A LA PRESTACIÓ D'UN SERVEI
D'AVALUACIÓ DE LA SATISFACCIÓ DELS USUARIS DEL
CONSORCI SANITARI DE L'ALT Penedès I GARRAF.**

Exp: CSAPG 2023/42

Índex

1. Objecte del contracte	3
2. Termini del contracte i pròrroques.....	3
3. Objectius del projecte/servei	3
4. Descripció de la situació actual	4
5. Descripció del servei	5
6. Model de relació.....	9
7. Requeriments del servei	6
8. Condicions de l'execució.....	10
9. Productes resultants del projecte	11
10. Seguiment i control.....	11
11. Prestacions superiors o complementàries a les exigides.....	12
12. Import màxim de licitació	12

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT I TRÀMIT ORDINARI, PER A LA PRESTACIÓ D'UN SERVEI D'AVALUACIÓ DE LA SATISFACCIÓ DELS USUARIS DEL CONSORCI SANITARI DE L'ALT PENEDÈS I GARRAF.

1. Objecte del contracte

L'objecte del present procediment és la contractació dels serveis d'avaluació continuada de la satisfacció dels usuaris dels centres del Consorci Sanitari de l'Alt Penedès i Garraf (d'ara en endavant CSAPG) segons les especificacions contingudes en el corresponent plec de prescripcions tècniques d'aquest procediment.

2. Termini del contracte i pròrrogues

La data d'inici del contracte serà el dia següent a la seva formalització, i tindrà una durada de tres (3) anys, amb possibilitat de pròrroga anual per dos (2) anys més.

3. Objectius del projecte/servei

El CSAPG es va constituir a primers d'abril de 2019 i és fruit de la unió del Consorci Sanitari del Garraf (Hospital Residència Sant Camil, Hospital Sant Antoni Abat i Centre de Rehabilitació) i del Consorci Sanitari de l'Alt Penedès (Hospital Comarcal de l'Alt Penedès).

El CSAPG és una xarxa de serveis de salut que ha d'oferir una atenció coordinada a través de la prestació de serveis sanitaris a les persones de les comarques de l'Alt Penedès i del Garraf (i Cunit) responsabilitzant-se dels resultats de salut de la seva població de referència.

La creació del CSAPG ha suposat un canvi en el model organitzatiu dels centres en els que s'han estructurat àrees de serveis transversals per prestar atenció a tots els centres que formen part del CSAPG i assolir les seves finalitats:

- Esdevenir una organització centrada en les persones
- Assegurar l'atenció a patologies complexes i especialitzades a la seva població de referència.
- Desenvolupar i especialitzar el talent.
- Garantir la capacitat estructural maximitzant l'eficiència dels seus processos.

Un dels àmbits d'actuació que han de permetre al CSAPG esdevenir una organització centrada en les persones és la definició dels nous processos de treball, posant en el centre l'experiència dels nostres usuaris, és a dir, conèixer la percepció que tenen els nostres usuaris sobre els serveis atorgats per tal d'identificar les seves necessitats i que el road map del procés es moduli per a donar la millor resposta.

L'objecte del present contracte consisteix a:

1. Dissenyar, revisar i/o actualitzar els instruments de mesura mitjançant enquestes digitals interactives per conèixer l'opinió dels usuaris dels centres del CSAPG, segons les necessitats dels centres.
2. Preparar i executar el treball de programació de les enquestes digitals a cada àmbit d'aplicació i segment que defineixi el Consorci.
3. Proporcionar els canals de distribució de les enquestes digitals adequats per a cada servei, entre els quals s'inclouen eines de feedback per a mesurament en calent, missatges SMS, missatgeria instantània, correu electrònic...
4. Proporcionar una plataforma d'anàlisi al núvol i en temps real dels resultats obtinguts.

4. Descripció de la situació actual

La missió del CSAPG és:

‘La nostra missió:

Compromesos amb la teva Salut.

Som un **equip de professionals** implicats en la **millora contínua**.

Ens mou **la teva satisfacció pel nostre treball**, oferir serveis sanitaris i socials propers a les persones. La **teva confiança** és la nostra força.’

La nostra visió és:

‘Volem ser una entitat saludable, sostenible i socialment responsable.

Amb l'atenció centrada en la persona i la seguretat clínica com a eixos de les nostres actuacions i la millora contínua com a guia per arribar a l'excel·lència, generarem el coneixement i la innovació per esdevenir una organització referent i docent a la que els professionals estiguin orgullosos de pertànyer.’

Per tant el CSAPG té un compromís de garantir una atenció sanitària de qualitat a la seva població de referència a través de prestar uns serveis sanitaris que donin resposta a les seves necessitats i per tant treballant amb un model centrat en les persones.

El Consorci va implantar al 2010 l'avaluació de la satisfacció dels usuaris a través d'enquestes de satisfacció auto-administrades i telefòniques que es realitzaven mensualment als usuaris atesos en tots els àmbits assistencials tant d'atenció especialitzada com sociosanitari (hospitalització, consultes externes, urgències, rehabilitació, hospital de dia, CMA...). Tot i que aquest sistema es realitzava mitjançant enquestes validades, tenia alguns aspectes metodològics millorables com eren:

- el biaix que es produeix en els resultats degut a que les enquestes telefòniques les realitzen professionals dels centres que s'identifiquen com a tal.
- el gran volum d'enquestes que s'originen fa que només es pugui disposar de resultats i anàlisis semestrals fet que fa que es retardi la implantació de millores i aquestes no puguin avaluar-se adequadament.

Actualment el CSAPG avalua la satisfacció dels usuaris, mitjançant l'enviament de les enquestes per SMS, de les següents línies assistencials per a cada centre:

Hospital Comarcal de l'Alt Penedès:

- Hospitalització aguts
- Atenció obstètrica
- Cirurgia Major Ambulatoria
- Urgències
- Consultes externes
- Rehabilitació
- Dispensació ambulatoria de fàrmacs
- Diagnòstic per la Imatge

Hospital Sant Antoni Abat:

- Hospitalització sociosanitària
- Cirurgia Major Ambulatoria
- Urgències
- Hospital de dia sociosanitari
- Hemodiàlisi
- Diagnòstic per la Imatge

Hospital Residència Sant Camil:

- Hospitalització sociosanitària
- Hospitalització aguts
- Atenció obstètrica
- Cirurgia Major Ambulatoria
- Urgències
- Consultes externes
- Rehabilitació
- Dispensació ambulatoria de fàrmacs
- Diagnòstic per la Imatge
- Residència

Tot això fa que sigui necessari disposar d'un sistema que permeti el coneixement a temps real de l'opinió dels pacients i familiars a totes les àrees clau dels centres del CSAPG i que ens permeti actuar en la millora de manera àgil.

Les eines de recollida de dades digitals interactives permeten dotar el procés de realització i anàlisi d'enquestes d'una participació més gran, un mesurament continu i en temps real (en lloc de disposar d'una foto fixa en un determinat període de l'any) i de flexibilitat espacial que permet segmentar les dades per ubicació/servei/especialitat de forma molt directa. A més, aquestes eines resulten molt atractives des del punt de vista del pacient per ser fàcils d'utilitzar i menys intrusives que l'enquesta telefònica o l'auto-administrada que es dona al pacient al finalitzar l'atenció.

Les dades recollides amb aquest sistema i la seva anàlisi automatitzada faciliten el desenvolupament d'accions de millora en els serveis prestats que, alhora, repercuteix positivament en la percepció de la qualitat dels serveis esmentats per part del pacient.

5. Característiques tècniques del servei

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar un sistema de mesurament i anàlisi de la satisfacció del pacient en temps real basat en aquests elements concrets:

- Assessorament metodològic i tècnic per a l'implantació del projecte, anàlisi i interpretació dels resultats.
- Disseny i programació d'enquestes digitals multi idioma i personalitzades per als diferents centres i serveis del CSAPG per a mesurament continu i en temps real de l'experiència dels usuaris.
- Creació d'enquestes il·limitades per a campanyes específiques i/o incorporació de noves línies de servei
- Enquestes basades en el Net Promoter Score per a mesurar la satisfacció i fidelització dels usuaris.
- Distribució i captació de respostes multicanal d'enquestes digitals:
 - Eines de feedback, per a mesurament en calent / in situ de l'experiència del pacient com codis QR, terminals telemàtiques...
 - Missatges SMS, per a mesurar l'experiència del pacient posterior a la darrera atenció atorgada.
 - Altres mitjans com missatgeria instantània, web, correu electrònic...
- Integració en el HIS per a obtenir dades codificades dels usuaris objecte de l'enquesta.
- Plataforma d'anàlisi de resultats al núvol en temps real:
 - Multicentre
 - Usuaris il·limitats i gestió de perfils de permisos d'accés
 - Anàlisi quantitatiu de resultats per a cada enquesta
 - Anàlisi qualitatiu des comentaris dels usuaris i gestió de detractors
 - Quadre de comandament dels indicadors de cada enquesta i índex NPS amb promotors, passius i detractors.
 - Reports estàndards i específics amb elaboració d'informes Excel i PDF.

5.1 Característiques tècniques de cada element del servei:

5.1.1 Disseny d'enquestes digitals

Disseny d'enquestes específic per a cada servei o línia assistencial, amb possibilitat de modificacions i/o adaptacions en el temps. El disseny ha de permetre segmentacions de la població a estudi. Preguntes que determinin el Net Promoter Score en cada enquesta. Auto-disseny il·limitat d'enquestes.

Enquesta de preguntes amb lògica condicionada i diferents tipologies de resposta:

- Escala Likert visual (caretes) de 3 a 5
- Escala numèrica 1-10
- Respostes obertes i comentaris lliures
- Camps per deixar dades de contacte (amb text legal i botó d'acceptació de termes i condicions).
- Resposta amb opcions pre-definides de selecció única
- Resposta amb opcions pre-definides de múltiple selecció

Disseny personalitzat de l'enquesta d'acord amb la imatge corporativa/manual d'estil del CSAPG, incloent-hi:

- Pàgina d'agraïment final
- Multi-idioma

Creació d'enquestes il·limitades per a campanyes específiques i/o incorporació de noves línies de servei

Assessorament metodològic i tècnic per al disseny de les enquestes.

5.1.2 Canals de distribució d'enquestes:

El principal canal de distribució de les enquestes serà, en aquest moment, via SMS amb possibilitat d'evolució cap a correu electrònic i enllaços web.

A més d'aquestes enquestes, és necessari per a la realització d'enquestes a usuaris de Dispensació Ambulatoria de Medicació Hospitalària la disponibilitat de 2 terminals per al feedback dels usuaris de les enquestes in situ, amb possibilitats d'evolució cap a codis QR

L'adjudicatari haurà de subministrar i instal·lar en el termini màxim de 10 dies, comptats des de la signatura contracte, els terminals amb les enquestes configurades.

Els terminals han de garantir l'estabilitat i disposar de sistema per evitar el furt.

S'hauria de tenir un sistema de gestió remota a tots els terminals per intervenir remotament davant de qualsevol incidència.

Cada terminal hauria de disposar d'un horari programable per a que el terminal s'encengui i s'apagui automàticament d'acord amb l'horari de cada servei.

El contracte inclourà la cobertura de qualsevol incidència en relació amb el terminal, incloses reparacions i substitució del terminal en 48 hores sense cost addicional. Els terminals seran propietat de l'adjudicatari i el manteniment correspondrà a l'adjudicatari.

Caldrà disposar d'eines que permetin un seguiment en temps real de l'estatus de tots els dispositius (intensitat de senyal, estat de la bateria, funcionament del dispositiu, versió d'enquesta, respostes guardades no enviades, brillantor de la pantalla, ubicació).

Els terminals s'hauran de poder connectar a amb targeta 4-5G, inclosa al servei, o a la xarxa de l'hospital.

Caldrà que es disposi d'un funcionament offline de l'enquesta i el terminal davant de possibles pèrdues de connexió. El terminal desarà les respostes i les enviarà quan recuperi la connectivitat.

Els terminals han d'estar assegurats de manera que només es pugui executar el programari de l'enquesta.

En relació a la distribució de l'enquesta via SMS o correu electrònic aquesta es realitzarà mitjançant enllaços a l'enquesta que enviarà el CSAPG. S'ha d'incloure un sistema d'abreviador d'enllaços que permeti escurçar els links de les enquestes digitals, personalitzant-ne l'extensió, perquè l'enllaç no

ocupi massa caràcters i perquè aporti seguretat al pacient que obre el SMS i no sigui considerat spam.

Distribució il·limitada d'enquestes i usuaris objectiu d'estudi.

Es valorarà la integració amb el HIS per a obtenir dades codificades dels usuaris objecte de l'enquesta i la generació automàtica a través de webservice per a l'enviament dels SMS i posteriorment per a poder gestionar els comentaris dels usuaris detractors.

5.1.3 Plataforma d'anàlisi al núvol en temps real

El sistema disposarà d'una plataforma de Business Intelligence al núvol amb anàlisi numèrica i gràfica dels resultats en temps real. El Business Intelligence inclourà com a mínim aquestes funcionalitats:

- Quadres de comandament personalitzables amb les principals mètriques de satisfacció.
- Filtre de segmentació de dates per analitzar un període concret, incloent-hi la possibilitat de seleccionar per dia, per setmana, per mes, per trimestre, per any, els darrers 30 dies, els darrers 7 dies i un període personalitzable.
- Possibilitat de comparar les dades del període seleccionat per un període anterior seleccionat també de manera personalitzada.
- La plataforma d'anàlisi ha de ser capaç de filtrar i mostrar les segmentacions agregades, comparades i individualment.
- L'anàlisi qualitatiu de les preguntes de text lliure de cada enquesta, ha de permetre la gestió dels comentaris en funció del NPS i segmentat per promotors, passius i detractors, així com la possibilitat d'identificar als detractors per a la seva gestió i resposta
- Apartat de rànding per serveis, especialitat, unitats, centres que mostra gràfics comparatius per a NPS i per a cada pregunta de l'enquesta.
- La plataforma ha de permetre descarregar en Excel els resultats en brut (amb l'hora, data, segmentació, idioma, canal).
- La plataforma ha de permetre parametritzar i automatitzar informes en PDF
- Emmagatzematge de les dades rebudes, almenys, 36 mesos a la plataforma.
- Possibilitat d'accés a totes les dades de forma automatitzada via API.

Usuaris il·limitats de la plataforma amb definició i gestió de perfils de permisos d'accés
Tots els accessos al sistema (inclosos els accessos a la plataforma d'anàlisi del Business Intelligence) hauran d'estar protegits sota sistema d'autenticació.

La plataforma haurà de permetre descarregar informes/presentacions en PDF de tots els gràfics mostrats a la plataforma, també haurà de permetre descarregar els gràfics en PDF de manera individual.

No és un requisit indispensable, però es valorarà que la Plataforma disposi d'una eina d'enviament d'informes periòdics a diferents responsables de l'organització i els serveis amb jerarquia de permisos i configuració de paràmetres, sense necessitat que es connectin al Business Intelligence. També es valorarà el servei de benchmarking amb els resultats anonimitzats d'altres centres (classificats per tipologies de centres i serveis) de manera que es permeti la comparabilitat.

Assessorament metodològic i tècnic per a l'anàlisi dels resultats i elaboració dels informes.

Les omissions o descripcions errònies d'aquesta presentació de detalls manifestament indispensables per dur a terme el servei no eximeixen l'empresa adjudicatària de la obligació d'executar-los.

Tot el que indica aquest plec té consideració de condicions mínimes a exigir.

6. Model de relació

L'adjudicatari es coordinarà amb la Direcció de Qualitat, seguint les línies d'actuació que des de la mateixa es marquin. L'entitat adjudicatària col·laborarà amb aquesta Direcció en tots aquells aspectes en què aquesta demani la seva col·laboració, sempre que estiguin relacionats amb l'objecte del contracte. La supervisió dels treballs també es realitzarà per aquesta Direcció que establirà els mecanismes per a la supervisió i el control de la qualitat de les enquestes. L'empresa adjudicatària nomenarà un interlocutor que haurà de coordinar els treballs.

– Requeriments de seguretat

Confidencialitat i publicitat del servei:

- L'adjudicatari està obligat a guardar secret respecte les dades o informació prèvia que no essent públics o notoris estiguin relacionats amb l'objecte del contracte.
- Qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que el proveïdor realitzi referent al servei que presta al CSAPG haurà de ser aprovat prèviament pel client.

– Propietat intel·lectual

Tota la documentació que es generi al llarg del servei és propietat exclusiva del CSAPG. El licitador no la podrà fer servir per altres finalitats sense el consentiment exprés del client.

– Seguretat i protecció de dades

L'adjudicatari del servei es compromet a complir els requeriments de seguretat i continuïtat aplicables a l'objecte del contracte especificats en el Reglament de Protecció de dades.

Adicionalment, l'adjudicatari es compromet a:

- Complir amb les directives tecnològiques i de seguretat i qualitat que estableixi CSAPG.
- Implementar les mesures, processos, i requeriments que el CS sol·liciti amb aquesta finalitat i li proposarà els que consideri necessaris per millorar les solucions.

- Facilitar tota aquella informació que el CSAPG requereixi per tal que aquest pugui donar compliment a la legislació i normativa referida en aquest apartat.

7. Productes resultants del projecte

- Disseny d'enquestes digitals multi-idioma i personalitzades a la imatge del CSAPG
- Distribució multicanal de les enquestes, canal de captació de dades mitjançant pantalles tàctils in-situ, SMS, correu electrònic i QR
- Plataforma multicentre d'anàlisi al núvol en temps real
- Quadre de comandament amb índex Net Promoter Score
- Extracció de dades en Excel
- Generació d'informes

8. Seguiment i control

Totes les comunicacions referents al seguiment dels treballs es realitzaran mitjançant comunicacions entre la persona responsable designada pel contractista, la responsable del contracte del CSAPG i el personal tècnic que designin cadascuna de les parts.

La planificació definitiva del calendari de treball per a la posta en marxa de la plataforma serà la que determini el responsable del contracte del CSAPG, prèvia audiència al contractista i es comunicarà de manera formal.

Qualsevol modificació pel que fa al calendari de treball així com qualsevol altre canvi que afecti a les prescripcions d'aquest plec haurà de ser aprovada per la persona responsable del contracte del CSAPG.

El CSAPG ha de gaudir de lliure accés a la informació recollida en la plataforma i els documents i informes que es generin.

9. Prestacions superiors o complementàries a les exigides

El licitador podrà incloure en l'oferta presentada totes aquelles propostes de valor afegit que consideri convenients per a la millora del servei a contractar, en la línia de les especificades en els criteris de selecció ofertats (apartat valor afegit).

10. Import màxim de licitació

L'import màxim de licitació és de 57.300,00€(IVA no inclòs), 69.333,00 € (amb IVA).

- Amb un cost màxim per anualitat de 19.100,00 € (IVA no inclòs)

11. Criteris d'adjudicació

Criteris d'adjudicació sotmesos a judici de valor: màxim 30 punts sobre 100.

CRITERIS DE VALORACIÓ DE JUDICI DE VALOR	Valoració	Puntuació màxima
Solució proposada: - Disseny d'enquestes digitals multi-idioma i personalitzades a la imatge del CSAPG - Distribució multicanal de les enquestes, canal de captació de dades mitjançant pantalles tàctils in-situ, SMS, correu electrònic i QR - Plataforma multicentre d'anàlisi al núvol en temps real - Quadre de comandament amb índex Net Promoter Score - Extracció de dades en Excel - Generació d'informes	Valoració de la proposta del proveïdor.	10 punts
Assessorament tècnic i metodològic continuat tant en la utilització de la plataforma com en el disseny, explotació de dades de les enquestes i emissió d'informes de resultats.	Valoració de la proposta del proveïdor.	10 punts
Altres criteris tècnics: - Enviament d'informes periòdics pre-definits a diferents responsables de l'organització. - Accessos amb jerarquia de permisos i configuració de paràmetres, sense necessitat de connexió al Business Intelligence. - Benchmarking amb els resultats anonimitzats d'altres centres (classificats per tipologies de centres i serveis) de manera que es permeti la comparabilitat.	Valoració de la proposta del proveïdor.	10 punts
PUNTUACIÓ TOTAL		30 PUNTS

En aquest apartat els licitadors que presentin oferta hauran d'aconseguir un mínim de **15 punts**, per passar a la següent fase de valoració objectiva o de forma automàtica.

Criteris quantificables de forma automàtica: màxim 70 punts sobre 100.

OFERTA TÈCNICA AUTOMÀTICA	Fórmula	Puntuació màxima
Experiència acreditada en el sector Salut	- Igual o de 2 anys: 0 punts - 2 a 6 anys: 5 punts - Més de 6 anys: 10 punts	10 punts
Disseny i distribució d'enquestes	- Disseny i distribució d'enquestes < a 8 enquestes i distribució de 10.000 enquestes: 0 punts. - Disseny i distribució d'enquestes > a 8 enquestes i distribució de més de 10.000 enquestes: 8 punts. - Disseny i distribució il·limitada d'enquestes: 10 punts	10 punts
Plataforma BI al núvol en temps real:	- Menys de 50 llicències: 0 punts - De 75 a 100 llicències: 5 punts - Sense límit de llicències: 10 punts	10 punts
Integració amb els sistemes d'informació del CSAPG	- Sense integració: 0 punts - Amb integració per a la captació d'usuaris candidats a la distribució d'enquestes: 5 punts - Amb integració per a la captació d'usuaris candidats a la distribució d'enquestes que faciliti la distribució i la identificació per a la gestió dels usuaris detractors: 10 punts	10 punts
PUNTUACIÓ TÈCNICA AUTOMÀTICA TOTAL		40 PUNTS

OFERTA ECONÒMICA GENERAL	30 PUNTS
---------------------------------	-----------------

12. Documentació a presentar en els sobres d'oferta

SOBRE A: Documentació Administrativa

- Documentació administrativa DEUC (Annex 1 del PCAP).

SOBRE B: Documentació per a l'aplicació dels criteris sotmesos a judici de valor.

- Oferta tècnica.

SOBRE C: Documentació per a l'aplicació dels criteris de valoració automàtica.

- Oferta econòmica i criteris avaluable de forma automàtica (Annex 2 PCAP).