

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A L'EXECUCIÓ DEL SERVEI DE CONCEPTUALITZACIÓ D'UNA SOLUCIÓ QUE PERMETI CONECTAR ALS CIUTADANS AMB UNA XARXA DE CURES PRÒPIA (Expedient 2024/002).

0. PREÀMBUL

L'esperit fundacional de la Fundació Hospital Sant Jaume i Santa Magdalena, ha estat basat històricament i amb especial intervenció, en la prestació de serveis en l'àmbit del benestar de la persona: Serveis generalment no inclosos, no coberts o externalitzats de les carteres públiques dels serveis socials, però que la societat demanda i necessita cada vegada més.

Adicionalment i mantenint sempre un enfocament col·laboratiu, ja sigui amb d'altres professionals, organitzacions públiques o privades, del sector o fora del sector, es generen altres intervencions o actuacions (de suport o de sensibilització per exemple) que ens permet teixir i arribar a un eix més transversal, treballar conjuntament amb els moviments comunitaris que esdevenen, i en particular, amb la xarxa comunitària que gestiona formada per el voluntariat i el clúster d'associacions entre d'altres.

Aquest model col·laboratiu esdevé cada vegada més important i estratègic. L'entendem com una de les claus o respostes per fer front als reptes i escenaris de futur, més incerts, complexos, canviats i volàtils.

Podem veure com cobra força aquest model en la mesura que es busquen fórmules organitzatives de proximitat territorial i arrel relacional: Exemples serien els bancs del temps, el *co housing*, el *co working*, cooperativisme, l'associacionisme...

Des de les arrels i els vincles comunitaris que es troben a la base d'aquestes formes d'organització, tenim el repte d'articular els serveis oferts, menys estandarditzats, més diversos i deslocalitzats.

Adicionalment, la individualització extrema de la societat, el desdibuix de les comunitats veïnals i dels barris dificulten el treball comunitari i a la vegada afavoreixen l'aïllament i la solitud. Podem dir que el model de l'associacionisme, voluntariat o de comunitat en general, està en crisi o millor dit, en un moment de canvi i transformació. Per tant, ens porta a repensar el model del voluntariat, el teixit associatiu i de les comunitats, ajudar a dibuixar quin paper han de reflectir, donar sortida a les seves necessitats, posar en valor el seu servei mitjançant un model més sostenible, que engresqui noves generacions, generin més impacte i connectin millor amb la persona usuària, pensem que és possible.

A nivell de sostenibilitat econòmica, on les necessitats o demandes de suport, són creixents i les accions de promoció i prevenció esdevenen més importants, les organitzacions que treballen amb models de negoci basats en la suposició que els costos augmentaran a mesura que la gent envelleixi, poden no sobreviure a aquesta transició. I això, ens porta a reflexionar i pensar noves eines d'actuació que resolguin aquest paradigma.

D'altra banda, en el marc de les solucions tecnològiques actuals, existeix un mercat extens de solucions amb un enfocament principalment en els recursos i no pas en el ciutadà, per poder fer més eficient els processos de tele gestió i tele assistència a les persones, en concret amb persones amb certes situacions com dependència, trastorns mentals o vulnerabilitat entre d'altres. Aquestes solucions, resolten en certa part la problemàtica en temes operatius en les fases de detecció i acció posterior a l'habitatge.

Per tant, tenim un escenari no resolt en tota la seva diversitat, on no es contempla, la inclusió d'altres perfils i/o la evolució de la persona mateixa i que en funció de la seva situació disposi d'elements de prevenció, detecció i cura independentment del seu grau de dependència o vulnerabilitat.

Comunicacions basades fortament a través de correus electrònics, trucades telefòniques i visites presencials. Una interacció basada en xarxes socials si en resulta que n'és l'eina més adequada, millorarà l'experiència de comunicació i permetrà que la comunitat professional i voluntariat s'apropi a les persones d'una manera més amistosa, establint així una relació sana.

Proporcionar una solució de comunicació en la mateixa línia ajudarà a maximitzar les conversions i facilitarà l'intercanvi d'informació eficaç.

Avui doncs, creiem que tenim la oportunitat d'abraçar les tecnologies digitals i les xarxes d'informació i comunicació, per millorar: Per facilitar la interacció, la consecució de fórmules d'accés, gestió i agregació de serveis per oferir a la persona d'una forma més eficients així com economies d'escala, més grans. Mantenint la màxima que permeti una escalabilitat futura i una atenció social integrada, d'acord amb les necessitats i els diferents perfils de la població i alhora, potenciar els espais de coordinació, coneixement, formació i interacció dels serveis que atenen la població d'un territori.

Pensem hi ha una oportunitat per facilitar una connexió entre les persones i els recursos professionals i de comunitat mitjançant el concepte de xarxes socials basada en Web aplicat al sector.

D'aquesta manera, pretenem canviar la relació entre el ciutadà i els diferents actors, que conformen la promoció i prevenció en l'àmbit de la salut, mostrant els serveis, accions, recursos disponibles als ciutadans d'una manera més personalitzada i propera, i segons el seu moment vital de vida. Aquest exercici ens facilitarà el treball futur d'implementació i desenvolupament on caldrà iniciar un procés de disseny detallat on considerar tots els fluxos possibles, el model d'interacció, l'arquitectura d'informació, el disseny visual, els requeriments tècnics, etc. Però enfocat, amb més garanties d'èxit, de manera consensuada per els diferents actors implicats i de projecció per la seva aplicació al territori

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és la prestació d'un servei que té com a missió la diagnosi i disseny d'un marc de serveis basat en una eina/es digitals i/o no digitals comunitari, que integri els diferents actors públic-privats que participen en el benestar de les persones, per mantenir connectats amb l'atenció que les persones en situació de fragilitat o pre-fragilitat necessiten, posant al seu abast les eines, els recursos, serveis i les relacions que necessiti en cada moment vital de la seva vida.

La finalitat és poder oferir noves respostes de qualitat a les necessitats canviats i actuals de les persones des d'una gestió intel·ligent del factor humà, del coneixement i les noves tecnologies. Crear un nou marc de referència des del prisma del benestar emocional de la persona sota el concepte de "Comunitats de persones i plataformes d'atenció amb sentit".

La Fundació Hospital Sant Jaume i Santa Magdalena, parteix d'unes hipòtesis on un dels principals models que semblen tenir sentit per aconseguir una eina digital que agrupi serveis, consells, recursos,... de diferents actors del món de la salut i social a l'abast de la persona, s'emmarca dins el concepte de plataforma privada social. És per això, que l'actuació ha d'englobar si realment té cabuda aquesta eina o en resulta una altra, necessitats no cobertes i com haurà de jugar la comunitat que en forma part.

Per tant, validar i definir l'eina que necessitem per obtenir un ecosistema complet, una comunitat de persones afins, una comunitat de professionals disponibles i una connexió amb les organitzacions sense ànim de lucre, voluntariat, entitats i organismes de la salut i social, posant a la persona al centre d'aquest univers.

En definitiva, s'espera que el disseny a alt nivell de l'eina o aplicació basada en el concepte de xarxes socials de salut en línia estudiada, que actuaria com a plataforma d'intercanvi d'informació per als usuaris, voluntaris, organitzacions i professionals tingui en compte les següents hipòtesis de partida:

Apoderar a la persona:

- Que posi l'atenció de la persona al centre.
- Permetre als usuaris connectar-se i comunicar-se entre ells sobre el tema del contingut disponible.
- Que busqui donar suport a les persones en els seus viatges individuals, per exemple tenint una comunitat dedicada o persones de referència, compartint materials educatius, organitzar esdeveniments presencials o virtuals, oferir grups de discussió entre d'altres.

Posar en valor les comunitats:

- Identificar les necessitats i interès de les comunitats, empreses i entitats d'acció social, per potenciar-les.
- Amplificar el capital comunitari i posar-lo en valor: L'intercanvi d'habilitats proporciona un valor intrínsec més enllà de les victòries financeres, creant un sentiment de lleialtat i connexió amb la missió i les persones que la impulsen.
- Crear una cultura connectada: Una nova manera d'involucrar el voluntariat o associacionisme en el suport del benestar dels altres i de la comunitat en general.
- Que sigui com un mitjà per a la comunitat per inspirar i motivar la persona a millorar la seva alfabetització en salut i compartir la seva experiència.
- Generar confiança i benestar emocional a la persona: El benestar emocional i la confiança general en les comunitats, en l'intercanvi d'habilitats de la comunitat i resta d'actors participants.

Treballar en xarxa:

- Connectar i potenciar les sinèrgies entre el teixit comunitari (associacions, voluntariat), les entitats socials i salut, l'administració i empreses relacionades amb el benestar de la persona creant un servei o portfoli de serveis integrat i connectat.
- Es focalitzi en les combinacions d'agents de benestar, arribant a tots els sectors del sistema local de benestar millorant-ne el component comunitari, quin paper o rol haurien de jugar i com crear xarxa de forma més eficient, sostenible en el temps i econòmicament parlant.
- Definir les necessitats per la creació d'una comunitat interdisciplinària de coneixement del sector, sempre per descomptat, en xarxes intersectorials i sempre en processos afavoridors de dinàmiques sinèrgiques de desenvolupament territorial i de creació de feina.
- Co-crear, co-produir amb els diferents actors involucrats, per la definició de les eines finals, funcionalitats i rols per obtenir un servei integrat cap a la persona.
- Estudiar diferents propostes si es dona el cas, per ajudar a determinar la proposta més factible, integradora i viable per implementar en un futur.

Definir les eines per fer-ho possible i amb èxit:

- Determinar les necessitats i requeriments a alt nivell de les solucions finalistes, poder ser inter operables amb els sistemes d'informació de Benestar Social de l'Ajuntament de Mataró i futurs sistemes que puguin aportar valor.
- Establir els requisits funcionals i/o de servei a alt nivell on les persones poden donar ajuda a la seva comunitat o barri quan hi ha una necessitat i rebre ajuda quan la necessita.
- Utilitzi una GUI neta, multilingüe i fàcil d'utilitzar per l'eina que permeti als professionals i usuaris registrats de diferents antecedents fer un ús eficaç.
- Mantenir la privadesa de les persones i el seu cercle d'atenció: Que compleixi amb les normatives i directrius governamentals per protegir la confidencialitat dels registres dels diferents actors, protecció de dades i seguretat que ajuda a les empreses de ciències de la vida a connectar, comprometre i donar suport als usuaris per aconseguir una millor adherència, autogestió i qualitat de vida fàcilment.
- Obtenir una eina o eines validades, que siguin escalables i flexibles per augmentar-la i integrar-la fàcilment tant amb els programes de suport existents, com ampliar a nous segments de la ciutadania (més enllà dels col·lectius inicials de pre fragilitat o fragilitat).

Que ens permeti descobrir en futurs, les dades de la nostra comunitat:

- Tenir en compte, el paper, l'aplicació i viabilitat de l'anàlisi de dades futures a mida que creixi el servei per extreure bones pràctiques, estadístiques i impacte, retorn de les accions, gestió de recursos, usos i evidències per millorar el servei.
- Mesurar l'intercanvi constant d'habilitats entre la comunitat i observar com creix el capital comunitari.

Una vegada identificades les necessitats i resoltes les hipòtesis inicials, addicionalment es realitzarà un mapatge de l'estat actual i la detecció de solucions tecnològiques que podrien facilitar la seva implementació, analitzar les possibles iniciatives similars amb aquest nou enfocament.

A partir de la identificació del marc general i de les eines que existeixen, el resultat final busca ser un marc general amb les bases conceptuals del servei, principals funcionalitats i de disseny a alt nivell, com ha de ser per ser viable, implementable i sostenible, així com quins rols i proposta de valor ha de tenir per part dels diferents actors.

Abast del servei

El projecte consisteix en, partint de la solució-hipòtesi amb la qual ja compta la Fundació-Hospital, conceptualitzar una solució que permeti connectar als ciutadans amb una xarxa de cures pròpia.

Dir que és un projecte de conceptualització significa que el lliurable es queda a les portes de les successives fases de disseny detallat i la validació i incorporació dels proveïdors que duguin a terme la realització final de la solució.

A causa de la naturalesa complexa del context, s'ha de conèixer i entendre tot allò que hi ha al voltant del projecte, factors organitzatius i sistèmics de l'entorn de la solució, estat d'iniciatives actuals i futures, així com realitat tecnològica disponible i la comprensió de les necessitats dels usuaris i agents implicats en la solució.

Per tant, no es tracta d'un projecte en el qual dissenyar fins al final tots els detalls de la solució previ al desenvolupament i implantació d'aquesta, sinó d'abordar projecte amb una actitud exploratòria a la recerca d'una millor solució que sigui alhora innovadora, sostenible econòmicament, que faci un ús responsable i positiu de la tecnologia i que estableixi les bases sòlides i consensuades en les quals es basin posteriors fases de desenvolupament i implantació.

2. ENFOCAMENT METODOLÒGIC REQUERIT

Una gran part de solucions del segment salut estan dissenyades des de la tecnologia o basades en models ja existents, i no tenen en compte les veritables necessitats dels usuaris i pacients específics per a les quals es dissenyaran. Contractar una solució tecnològica no és la solució al problema. La humanització de la tecnologia sí que resol problemes. És per això que el proveïdor haurà d'aportar experiència i un enfocament basat en el disseny centrat en les persones.

El resultat desitjat amb aquest projecte és conceptualitzar un servei que generi un impacte positiu en el benestar de les persones i el teixit social, i per a això és imprescindible l'ús de recerca etnogràfica per al disseny, la qual habilita una comprensió profunda de les persones, les seves activitats, entorn i cultures que permeti construir una comprensió empàtica de les seves necessitats. De la mateixa manera, és important també disposar de capacitat d'anàlisi referent a l'impacte de la tecnologia en la vida de les persones.

Si bé una part de la solució estarà materialitzada com un aplicatiu digital / Programari, aquest no pot obviar la complexitat de l'ecosistema en el qual ha d'utilitzar-se i el servei a dissenyar haurà d'estar basat en una visió holística que tingui en compte molts altres factors i dimensions que es donaran fora del canal

digital, els quals hauran de ser definits en el concepte a realitzar. Això inclou els actors i persones involucrats a fer el *delivery* del servei, així com la definició dels principals moments i artefactes que ho articulen. Pel que l'empresa proveïdora haurà de tenir experiència demostrada en el camp del disseny de serveis i el disseny estratègic.

Paral·lelament, en tractar-se d'un projecte amb una alta complexitat política / organitzacional en la qual estan implicades multitud d'organismes i institucions de divers caràcter, es requerirà una alta participació dels diferents *stakeholders* i actors involucrats en la solució / servei.

Per la qual cosa és imprescindible que el proveïdor tingui capacitats referent a la facilitació de sessions de treball, la resolució creativa de problemes, la co-creació i el pensament sistèmic.

Òbviament, en tractar-se com s'ha dit en nombroses ocasions, d'una solució que tindrà una dimensió digital, si bé l'abast del projecte no inclou el disseny detallat ni la implementació, es requerirà el coneixement i l'experiència en el camp del disseny digital / Disseny d'interacció, per a assegurar un traspàs d'informació fluid i eficient amb les parts implicades en les següents fases.

Per tant, serà factor clau en la valoració de les propostes, tant l'experiència prèvia en l'ús dels enfocaments i dominis aquí descrits per part dels participants com que la proposta metodològica presentada sigui capaç de complir amb els objectius i lliurables de cada fase i filar el conjunt d'enfocaments aquí descrits de manera coherent i amb un clar propòsit, en pro de resoldre els reptes del projecte.

Finalment, es valorarà positivament l'experiència prèvia tant dels organismes aplicants, com dels integrants de l'equip proposat, en projectes de caràcter similar, tant en enfocament metodològic, com per haver realitzat projectes pertanyents al sector salut i/o benestar social.

3 FASES DEL SERVEI OBJECTE DEL CONTRACTE

Fase 1: comprensió del context del projecte – 4 setmanes

Objectius:

- Delimitar, consensuar i especificar el marc del projecte a partir de la solució-hipòtesi de partida de la Fundació Hospital i de l'abast previst.
- Conèixer objectius, pretensions dels diferents actors (empreses, associacions, institucions públic i privades) del ecosistema de participació de la solució així com esbrinar problemes i oportunitats respecte a la solució plantejada.

Metodologia:

- La metodologia haurà de ser proposada pel proveïdor complint els objectius i tipus de lliurable requerit.

Tipus de lliurable:

- Al final d'aquesta fase, es presentarà un resum que permeti abordar l'èxit de la seva execució (p. ex. objectius i propòsit, mapa *stakeholders*, mapa d'iniciatives internes amb impacte directe amb el projecte, possibles reajustaments del projecte, definició i governança de l'equip de treball, calendari de reunions / camp d'estudi i treball.
- El resum serà presentat a l'equip de projecte en una sessió de treball en la qual es recollirà *feedback* i es prendran les decisions oportunes per a abordar les següents fases

Fase 2: Investigació – 6 setmanes

Objectius:

- Reptar i problematitzar la solució-hipòtesis que remena la Fundació Hospital a partir del coneixement de:
 - o El mercat i el sector
 - o les necessitats ecosistema d'actors involucrats en la solució.

Metodologia:

- La metodologia haurà de ser proposada pel proveïdor complint els objectius i tipus de lliurable requerit.

Tipus de lliurable:

- Es presentarà un quadre amb els principals reptes de disseny, així com els conceptes o *insights* trobats fruit de la recerca, retocs de disseny clau que permeten repensar i orientar amb èxit la hipòtesi de solució de partida del projecte.
- El quadre haurà de tenir un format visual i serà presentat a l'equip de projecte en una sessió de treball en la qual es recollirà *feedback* i es prendran les decisions oportunes per a abordar les següents fases.

Fase 3: Disseny– 6 setmanes

Objectius:

- Conceptualitzar la nova solució per a la Fundació Hospital de manera que els equips interns i externs que testin, implementin i desenvolupin la solució puguin tenir al seu abast i entendre tots els elements clau que la fonamenten i constitueixen.
- Obtindre un concepte de solució que serveixi com a artefacte narratiu per a la divulgació posterior de la mateixa en l'ecosistema d'actors implicats.

Tipus de lliurable:

- El concepte final ha d'incloure els següents elements:
 - o Principis de disseny
 - o Proposada de valor de la solució
 - o Ecosistema de serveis que la constitueixen
 - o Model de sostenibilitat econòmica del servei
 - o Blueprint del servei general a alt nivell.
 - o Descripció breu dels artefactes clau de la solució
 - o Prototip a alt nivell de la solució (presumiblement digital) que serveixi com a artefacte narratiu per a comprendre la solució des de l'experiència de l'usuari.
- Una vegada tinguem el concepte treballat es triarà un artefacte clau de la solució el qual presumiblement serà digital (aplicació mòbil, web, etc.) de manera que a través de la seva materialització es pugui entendre tot allò que el concepte incorpora i proposa..

4 ROLS REQUERITS PER AL PROJECTE

Si bé en l'execució d'un projecte de conceptualització i disseny d'un servei com el que se sol·licita, existeixen rols estandarditzats i amb un conjunt de responsabilitats associades que es consideren imprescindibles per a aquest projecte, no és rigorosament imprescindible que s'associï una persona a cada rol i de fet, es valorarà positivament la capacitat que els integrants de l'equip siguin capaços de treballar i assumir responsabilitats en diversos d'ells.

Cap de projecte / Facilitador

La persona cap/a de projectes serà la màxima responsable de la planificació i execució del projecte dins dels terminis establerts segons els estàndards de qualitat definits, i dins del marge de costos determinat en la proposta.

Simultàniament, haurà de ser capaç de facilitar i liderar les sessions de treball que es realitzin amb els diversos *stakeholders* implicats en el projecte.

Investigador

El/ La investigador/a, serà l'encarregada de dissenyar i liderar els processos de recerca, això inclou, en el cas de recerca primària, el disseny dels camps a realitzar, la captació, l'elaboració de guies d'entrevista, l'execució del camp, la gestió d'incentius, i l'anàlisi de les dades obtingudes.

Dissenyador estratègic i de Serveis

El/La Dissenyador/a de Serveis, serà el responsable de liderar amb visió sistèmica, tot el procés de conceptualització de la solució en les diferents dimensions implicades en el seu desenvolupament. Això implica la realització de *Customer Journeys*, definició de *touch points* i artefactes, Disseny de casos d'ús i prototips de servei, així com la definició de la proposta de valor i el model de sostenibilitat.

Dissenyador digital

El / La Dissenyador/a Digital, serà el / la responsable de traduir i dissenyar l'artefacte digital implicat en el concepte de servei, havent de ser capaç de traduir-lo a arquitectura de la informació, *wireframes*, fluxos d'interacció i interfície d'usuari integrant tot això amb sentit dins de la visió sistèmica del projecte.

5. DOCUMENTACIÓ LLIURABLE AMB EL PROJECTE

Presentació de companyia / organisme / persona física

Equip de projecte:

Fitxa dels integrants de l'equip, incloent-hi petita biografia, experiència laboral, titulacions, descripció de projectes més rellevants, així com qualsevol altra informació rellevant per a l'avaluació de la candidatura.

Experiència / trajectòria:

Descripció dels principals projectes duts a terme amb anterioritat que comparteixin en l'lacuna mesurada un enfocament metodològic com el proposat en aquest plec, i/o siguin del sector Salut / Benestar.

Enfocament:

Explicació argumentada sobre com enfocar metodològicament el projecte per a complir de la forma més òptima i eficient, amb els objectius i lliurables definits pel projecte.

Metodologia:

Descripció de la metodologia específica i tècniques associades per cada fase del projecte.

Així com perfils implicats, tant del proveïdor com de la part client.

Planificació del projecte:

Cronograma detallat del projecte, definint fites i tasques a alt nivell amb la seva interdependència, separant de manera clara cada fase

Pressupost:

Pressupost detallat per a cada fase i del total de projecte. S'han d'aclarir els costos separant despeses del cost de consultoria.

6 . SUBCONTRACTACIÓ.

Es descriu a la clàusula trenta-unena dels plecs administratius

7. LLIURAMENT DELS TREBALLS

Estan descrites a l'apartat 3 "FASES DEL SERVEI OBJECTE DEL CONTRACTE" d'aquest document.

8. PERFIL DE L'ADJUDICATARI

L'empresa adjudicatària del projecte haurà de complir, com a mínim, els següents requisits establerts per la Fundació Privada Hospital de Sant Jaume i Santa Magdalena de Mataró:

- Haver executat, com a mínim, 3 projectes en el camp del disseny de serveis i el disseny estratègic. .
- Haver executat, com a mínim, 3. en el camp del disseny digital / Disseny d'interacció

I s'hauran de poder justificar mitjançant una relació dels principals serveis o treballs realitzats d'igual o similar naturalesa que els que constitueixen l'objecte del contracte en el curs de, com a màxim els tres últims anys, en la qual s'indiqui l'import, la data i el destinatari, públic o privat d'aquests.
