

Plec de Prescripcions Tècniques

Contracte de serveis per a l'elaboració d'una enquesta de clima laboral i compromís per als professionals dels Hospitals de l'Institut Català de la Salut (ICS).

1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la contractació d'un servei especialitzat en la realització d'un estudi de clima laboral i compromís professional, dirigit a tot el personal dels Hospitals de l'Institut Català de la Salut (ICS).

El servei inclourà el disseny, execució, anàlisi i presentació dels resultats d'una enquesta de clima laboral, que permeti comparar els resultats amb l'estudi previ de l'any 2017 o immediatament posterior.

El projecte ha de proporcionar dades rellevants per a la presa de decisions estratègiques, fomentant la millora contínua i el benestar del personal.

Els hospitals de l'ICS als que cal realitzar el servei seran:

Hospitals terciaris d'alta tecnologia (capitals i gran àrea metropolitana):

- Hospital Universitari Vall d'Hebron (Barcelona)
- Hospital Universitari de Bellvitge (L'Hospitalet de Llobregat)
- Hospital Universitari Germans Trias i Pujol (Can Ruti, Badalona)

Hospitals de referència territorial:

- Hospital Universitari Arnau de Vilanova (Lleida)
- Hospital Universitari Doctor Josep Trueta (Girona)
- Hospital Universitari Joan XXIII (Tarragona)
- Hospital Verge de la Cinta (Tortosa)

Hospital comarcal:

- Hospital de Viladecans

2. objectius del servei

- Detectar les palanques activadores del compromís i de la satisfacció dels empleats, la productivitat i la retenció del talent
- Mesurar l'evolució dels resultats des de l'últim estudi
- Disposar de comparatives del mercat de clima com a indicadors de referència
- Conèixer la percepció i evolució de l'opinió dels empleats
- Analitzar el clima laboral dels diferents departaments i àrees
- Dissenyar un qüestionari àgil que aporti un bon diagnòstic

- Reforçar el paper estratègic de les persones com a centre de l'organització
- Identificar punts de millora i àrees de risc en la realització d'accions que afavoreixin l'impacte de les persones a l'organització, passem a detallar aquesta proposta per fer un estudi de clima laboral i compromís.
- Proporcionar informació rellevant i online a managers perquè puguin prendre accions de millora
- Avaluar l'impacte de les pràctiques de RRHH i la seva aplicació.
- Obrir un canal de comunicació directa entre l'empleat/ada i l'organització.
- Tenir un valor diferencial respecte als competidors.
- Adaptar el diagnòstic i la gestió del clima a l'estratègia cultural/de valors de l'organització.

3. Descripció tècnica dels treballs a realitzar

3.1 Adaptació i disseny metodològic:

Revisió del qüestionari de 2017 i/o posteriors realitzat pels centres de l'ICS i definició d'acord amb les següents dimensions del nou qüestionari a realitzar:

- Compromís
 - Estratègia i cultura
 - Implicació
 - Fidelitat
- Lideratge
 - Gestió de persones
 - Delegació
 - Reconeixement
 - Feedback
- Gestió del talent
 - Desenvolupament
 - Formació
 - Acollida
- Eficiència organitzativa
 - Organització
 - Instal·lacions i Recursos
 - Col·laboració
 - Innovació
 - Orientació al client
 - Comunicació interna
- Factors higiènics
 - Retribució i beneficis

- Conciliació i flexibilitat
- Igualtat

Obligatòriament l'enquesta haurà de tenir les preguntes necessàries per mesurar les dimensions de compromís, lideratge i gestió del talent, que permetrà realitzar la comparació respecte la realitzada l'any 2017. Es valorarà addicionalment que l'enquesta incorpori preguntes per valorar les dimensions d'eficiència organitzativa i factors higiènics.

El model ha de ser adaptable, poden treure, afegir o canviar les preguntes que es consideri per a cada hospital amb un màxim de 5 preguntes. Es valorarà el límit de preguntes addicionals que s'ofereixen per a cada qüestionari.

3.2 Comunicació interna:

L'empresa haurà de dissenyar materials de comunicació interna, incloent materials de suport, eslògans, cartes, correus electrònics i materials visuals per promoure la participació, amb la imatge corporativa de cada hospital.

Material de suport i accions mínim:

- Proposta Nom/eslògan
- Document digital amb les claus del projecte per a ús intern.
- Plantilla per a la comunicació interna per part de l'organització per presentar el projecte.
- Cossos de mail (llançament, recordatori).
- Vídeo de comunicació del projecte.

3.3 Execució tècnica i enquesta:

Implementació d'un sistema d'enquesta electrònica, anònima i segura.

- Qüestionari de clima: amb codis d'accés anònims, indesxifrables i que permetin respondre només a una enquesta des de qualsevol dispositiu.
- Seguiment de la participació en temps real
- 2 recordatoris de l'enviament
- Suport tècnic a participants per correu
- Validacions prèvies amb TIC de l'ICS
- Pressegmentació dels col·lectius
- Disseny web responsiu
- Realització d'un mínim de 3 focus grups presencials (per cada Hospital) per part de l'empresa adjudicatària per tal de complementar l'anàlisi qualitativa,

amb informe resum dels resultats d'aquests focus grup. Les sessions seran amb grups seleccionats d'empleats amb l'objectiu d'aprofundir en les opinions i les percepcions dels professionals, i/o per conèixer propostes de millora.

El nombre total de focus grups d'ofertats per l'empresa es podrà distribuir internament de manera heterogènia.

3.4 Anàlisi i explotació de dades:

- Mínim de 3 usuaris per hospital i serveis centrals, per a l'Anàlisi quantitativa i qualitativa amb segmentació detallada i possibilitat confeccionar informes automàtics o personalitzats
DETALL DE LA SEGMENTACIÓ: servei/unitat, categoria, edat, jornada, torn, vinculació, gènere, antiguitat, àmbit laboral (assistencial/no assistencial) i responsabilitat.
- Mínim de 10 accessos per hospital a un entorn de Business Intelligence per a la visualització i l'anàlisi de resultats per a comandaments :
 - Navegació pel detall del quadre de comandament, indicadors i resultats per part del client en mode Cloud (accés remot a través d'Internet).
 - Control de confidencialitat sobre resultats amb llinar de grandària configurable.
- Generació d'informes en Word/PDF
- Realització de formació sobre l'ús de la plataforma d'anàlisi de resultats per als tècnics de desenvolupament (mínim 1 hora)
- Realització de formació remota sobre accés a quadern de comandament (mínim 1 hora)
- Que en sigui entregada a l'ICS les bases de dades sobre les quals s'elabora tot l'estudi

3.5 Informes finals:

Possibilitat de configurar informes automàtics o personalitzats en format Word i pdf per hospital.

Resum dels preconfigurats de l'informe :

- Presentació del model i detalls del projecte
- Resultats de factors i indicadors
- Benchmarking (extern i intern) i en el temps:
 - Comparatives internes de l'hospital i comparatives entre els diferents hospitals de l'ICS

- Comparativa longitudinal (amb enquestes realitzades anteriorment)
- Índexs i distribució de les dimensions
- Anàlisi eNPS
- Anàlisi per segments (àrea, nivell de responsabilitat, edat, antiguitat...)
- Estudi estadístic
- Interpretació dels resultats
- Conclusions

Realització d'un informe global a nivell de centre corporatiu ICS.

4. Durada del contracte

La durada estimada del contracte és de 14 mesos des de la formalització . Durant l'any 2025:

- Hospital Viladecans
- Hospital Arnau de Vilanova de Lleida
- Hospital Universitari de Bellvitge
- Hospital Universitari Germans Trias i Pujol
- Hospital Universitari Vall d'Hebron

Durant l'any 2026 la resta d'hospitals de l'ICS.

- Hospital Universitari Dr. Josep Trueta
- Hospital Universitari Joan XXIII
- Hospital Verge de la Cinta

5. Obligacions de l'adjudicatari

- Garantir l'anonimat i confidencialitat de les dades recollides.
- Adaptar el qüestionari segons els requeriments tècnics.
- Proporcionar suport tècnic durant la implementació.
- Lliurar els informes finals i materials de comunicació.
- Formar el personal designat de l'ICS en l'ús de les eines d'anàlisi.
- Integrar les dades de les enquestes anteriors per a assegurar la comparativa longitudinal

6. Documentació tècnica a aportar

- Model d'oferta tècnica criteris objectius que s'acompanya
- memòria tècnica detallada de com es realitzarà el servei per a cada hospital.

- Exemples d'informes i dashboards similars.

7. Condicions de lliurament i execució

- Enquesta operativa dins el calendari acordat.
- Lliurament d'informes en format digital.
- Accés a plataforma d'anàlisi durant 12 mesos posteriors a la finalització del contracte.
- Suport i formació a usuaris designats.

8. Confidencialitat i protecció de dades

L'adjudicatari actuarà com a encarregat del tractament. Totes les dades obtingudes només es podran utilitzar per a la finalitat del projecte, amb mesures de seguretat adequades, i sota supervisió de l'ICS.

El PCAP regula el document de tractament de dades que caldrà acompanyar a la signatura del contracte.

9. Acceptació i començament del projecte per cada hospital

El servei s'iniciarà amb la proposta de dates que cada hospital acordi.

L'inici requerirà una reunió de kick-off dins dels 7 dies posteriors a la proposta d'inici de cada hospital.

El qüestionari s'haurà de validar en un termini màxim de 15 dies naturals.

L'enquesta restarà oberta durant el període que indiqui l'hospital
Els informes es lliuraran com a màxim en 45 dies post tancament.

Carles Pla Poveda

Àrea de Desenvolupament i Gestió del Talent.

ANNEX 1- PDN - HOSPITALS

HOSPITAL	ADREÇA	PROFESSIONALS	Import màxim licitació (IVA exclòs)
Hospital Arnau de Vilanova	Av. Alcalde Rovira Roure, 80, 25198 Lleida	2.900	6.671,68
Hospital Universitari Dr. Josep Trueta	Av. França s/n 17007 Girona	2.717	6.386,03
Hospital Viladecans	Av. del Mil·lenari, 1 08840 Viladecans	940	3.612,27
Hospital Universitari de Bellvitge	Carrer de la Feixa Llarga, s/n 08907 L'Hospitalet de Llobregat	5.300	10.417,90
Hospital Universitari Vall d'Hebron	Passeig Vall d'Hebron, 119-129 08035 Barcelona	9.500	16.973,79
Hospital Universitari Joan XXIII	Carretera Dr. Mallafré Guasch, 4 43005 Tarragona	2.400	5.891,22
Hospital Universitari Germans Trias i Pujol	Carretera del Canyet, s/n, 08916 Badalona	4.733	9.532,86
Hospital Verge de la Cinta	C/ de les Esplanetes, 14, 43500 Tortosa	1.087	3.841,73
Institut Català de la Salut (Serveis Centrals)	Gran Via les Corts Catalanes 587 08007 Barcelona		1.897,50
	TOTAL	29.577	65.224,99