
PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Contracte del servei de suport tècnic especialitzat als EAP i altres unitats de Primària de l'ICS per al desenvolupament de processos de transformació i projectes estratègics.

1. CONTEXT

El servei de suport tècnic té com a finalitat contribuir a la millora de la salut i de l'experiència del pacient mitjançant la millora del benestar dels professionals. Per assolir aquest objectiu, és necessària una organització capaç d'adaptar-se de manera àgil als canvis continus i cada vegada més ràpids de l'entorn assistencial.

En aquest marc, el servei de suport tècnic promou:

- El lideratge compartit i la fidelització del talent dins dels equips i unitats.
- La construcció d'un model assistencial més participatiu, proper i centrat en les persones.
- La reflexió estratègica basada en dades dins de cada equip i unitat.

Aquesta transformació requereix un suport tècnic especialitzat que garanteixi la correcta implementació en el marc del present contracte als equips i unitats assistencials d'Atenció Primària de l'Institut Català de la Salut.

Per tal de garantir el compliment dels objectius definits, caldrà proposar un procés de suport tècnic estructurat i personalitzat, alineat amb les necessitats organitzatives i assistencials dels equips participants. Aquest procés haurà d'incloure sessions al territori, distribuïdes en un període aproximat de tres mesos. Durant aquestes sessions, l'empresa adjudicatària haurà d'assegurar la reflexió basada en dades, l'anàlisi de resultats i la definició de projectes propis de cada equip (a definir durant el procés de suport tècnic), així com facilitar la definició d'un o més projectes de transformació.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present plec és la contractació del servei de suport tècnic especialitzat als equips i unitats d'Atenció Primària de l'Institut Català de la Salut, amb els objectius següents:

- Facilitar la transformació de l'Atenció Primària cap a models innovadors (que es definiran en el procés), flexibles i centrats en el benestar dels professionals i dels pacients.
- Donar suport a l'adopció de metodologies, processos i eines orientades a la millora contínua i a la gestió basada en dades.
- Garantir el seguiment i el suport continuat als equips durant la implementació dels canvis organitzatius i assistencials, incloent el suport a la fase d'implementació dels projectes definits en execució del present contracte.

El servei té com a finalitat facilitar el desenvolupament d'un procés estratègic adaptat a la realitat de cada equip i/o unitat, així com la definició d'un Pla de Treball que orienti la seva activitat.

3. ABAST DEL SERVEI

El servei s'adreça a les Gerències d'Atenció Primària de l'Institut Català de la Salut (ICS), dels territoris següents: Alt Pirineu i Aran, Baix Llobregat, Barcelona Litoral – Esquerra, Barcelona Muntanya – Dreta,

Barcelonès Nord i Maresme, Camp de Tarragona, Delta, Girona, Lleida, Penedès, Terres de l'Ebre i Vallès Oriental i Occidental.

El nombre estimat d'equips i unitats participants és d'entre 300 i 340. El preu del contracte cobreix la prestació del servei fins a un màxim de 340 equips.

L'empresa adjudicatària haurà de prestar, com a mínim, els serveis següents:

- Suport tècnic personalitzat als equips i unitats participants.
- Facilitació del procés d'anàlisi de resultats i dades disponibles.
- Conducció de processos de reflexió, anàlisi i definició de projectes.
- Disseny, realització i dinamització de les sessions de treball.
- Suport en la planificació i preparació per a l'execució dels projectes definits pels equips.
- Identificació de barreres i facilitadors per a la implementació dels projectes.

Les empreses licitadores hauran de presentar una memòria tècnica que descrigui detalladament la intervenció proposada i que inclogui, com a mínim:

- L'organització del servei per garantir la cobertura del conjunt d'equips dins del calendari previst.
- L'adaptació a les particularitats territorials de l'ICS i la gestió dels desplaçaments.
- La planificació de sessions, volum de treball, distribució logística, mecanismes de seguiment i recursos humans i materials assignats.

Cada procés de suport tècnic comprendrà un conjunt estructurat de sessions de treball que inclourà, com a mínim, una fase de diagnòsi, una de definició de projectes i una de planificació, amb una dedicació adaptada a la complexitat de l'equip participant.

4. LLIURABLES

Els lliurables s'hauran de presentar en format digital i inclouran, com a mínim:

- Pla inicial de suport tècnic per a cada equip o unitat.
- Informes periòdics de seguiment amb l'estat d'execució, incidències i accions realitzades.
- Informe final que inclogui resultats, indicadors, conclusions i recomanacions.

5. COORDINACIÓ AMB L'ICS

L'empresa adjudicatària haurà de participar en les reunions de seguiment que es determinin amb la direcció i els referents designats per l'Institut Català de la Salut, amb la periodicitat que s'estableixi.

Així mateix, s'haurà d'integrar amb els processos, circuits de coordinació i sistemes de gestió de l'ICS necessaris per al correcte desenvolupament del servei.

6. CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES

L'empresa adjudicatària actuarà com a encarregada del tractament de les dades personals a les quals pugui tenir accés en el marc del contracte, que només podran ser utilitzades per a les finalitats del servei, amb l'aplicació de les mesures de seguretat corresponents i sota la supervisió de l'Institut Català de la Salut, d'acord amb el Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) i la resta de normativa vigent en matèria de protecció de dades.

El Plec de Clàusules Administratives Particulars regularà l'acord o document d'encàrrec de tractament que s'haurà de formalitzar en el moment de la signatura del contracte.

7. ACCEPTACIÓ I INICI DEL SERVEI

El servei s'iniciarà durant l'any 2026.

L'inici efectiu del contracte requerirà la celebració d'una reunió de llançament (kick-off) dins dels set dies posteriors a la formalització del contracte.

L'ICS realitzarà una enquesta prèvia als professionals abans de l'inici de les sessions de suport tècnic. Les sessions es desenvoluparan dins dels tres mesos següents a la disponibilitat dels resultats d'aquesta enquesta.

El desenvolupament dels projectes derivats del procés de suport tècnic es durà a terme en un període màxim de cinc mesos posteriors a la finalització de les sessions. Els projectes es presentaran als comitès de les Gerències d'Atenció Primària al llarg de l'any 2026, d'acord amb el calendari que s'estableixi amb els territoris.

Fases del servei.

Les fases principals del servei per a cada equip o unitat són:

- Planificació i diagnosi inicial.
- Facilitació tècnica de la reflexió i definició de projectes.
- Definició i suport a la implementació dels projectes.
- Presentació i valoració de resultats.

Les activitats que, si escau, es desenvolupin durant la pròrroga estaran vinculades al seguiment, consolidació i extensió dels projectes definits en execució del present contracte.

Dolors Sánchez Izquierdo

Unitat de Gestió del Talent i Lideratge
Àrea de Desenvolupament i Gestió del Talent
Institut Català de la Salut