



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE
REGIRAN LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT
CONCURS PER PROCEDIMENT OBERT
SIMPLIFICAT, PER AL SERVEI D'ANÀLISI DE
L'EXPERIÈNCIA DE PACIENT A L'HOSPITAL
COMARCAL DE L'ALT PENEDEÀS I GARRAF,
AMB UN ENFOCAMENT GLOBAL DE
CARTERA DE SERVEIS.**

Expedient CSAPG OB 2026/02

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT CONCURS PER PROCEDIMENT SIMPLIFICAT, PER AL SERVEI D'ANÀLISI DE L'EXPERIÈNCIA DE PACIENT A L'HOSPITAL COMARCAL DE L'ALT Penedès I GARRAF, AMB UN ENFOCAMENT GLOBAL DE CARTERA DE SERVEIS.

1. OBJECTE DEL PLEC

L'objecte d'aquest contracte és establir les condicions tècniques i operatives per dur a terme un projecte centrat en l'experiència del pacient, amb l'objectiu d'avaluar de manera transversal la cartera de serveis de l'Hospital Comarcal de l'Alt Penedès del Consorci Sanitari Alt Penedès-Garraf (CSAPG).

L'estudi ha de permetre identificar oportunitats de millora en els itineraris assistencials, amb la finalitat de facilitar la presa de decisions estratègiques basades en el valor percebut pel pacient.

2. JUSTIFICACIÓ I FINALITAT

La necessitat d'aquest servei respon a la voluntat del CSAPG d'impulsar una transformació del model assistencial de l'Hospital Comarcal de l'Alt Penedès, adoptant una visió integral que transcendeixi l'anàlisi de serveis o processos aïllats.

L'enfocament del projecte situa l'Experiència del Pacient com a fil conductor i eix vertebrador de tota la cartera de serveis, abordant tant els processos clínics com les vivències emocionals i logístiques que influeixen en la percepció de qualitat i valor.

Objectius del projecte:

- Obtenir una radiografia completa dels principals itineraris assistencials, identificant tots els punts de contacte.
- Recollir el feedback dels usuaris i dels seus cuidadors.
- Detectar barreres i punts de millora que dificulten el recorregut del pacient, així com moments de valor que cal potenciar i estandarditzar.
- Establir una base objectiva per a la presa de decisions, definint un full de ruta de millores prioritzades segons la freqüència, l'impacte percebut pel pacient i la viabilitat organitzativa.

3. ABAST DEL PROJECTE

El projecte comprèn l'anàlisi integral de l'experiència del pacient adult a l'Hospital Comarcal de l'Alt Penedès, identificant i avaluant els punts de contacte clau dins dels diferents itineraris que conformen la cartera de serveis del centre.

L'estudi es centrarà en els quatre processos assistencials principals:

- Urgències
- Hospitalització convencional
- Consultes Externes
- Bloc Quirúrgic

Els serveis de suport es consideraran integrats en l'experiència global del pacient i inclouran:

- Proves diagnòstiques i terapèutiques (Radiologia, Laboratori, etc.).
- Rehabilitació.
- Hospital de Dia.

Metodologia:

El projecte s'emmarcarà en un enfocament integrat de Design Thinking i Lean Healthcare. Aquestes metodologies estan plenament consolidades en la manera de treballar del CSAPG i són les que els professionals del centre utilitzen habitualment, assegurant així coherència amb la cultura organitzativa i optimitzant la implementació dels resultats.

La finalitat de la utilització d'aquestes metodologies serà:

- Comprendre les necessitats i percepcions dels pacients.
- Detectar ineficiències i oportunitats de millora dels processos assistencials.
- Optimitzar fluxos, reduir temps d'espera i eliminar activitats sense valor per al pacient.

Fases metodològiques:

- a) Identificació de punts d'accés i punts de contacte des de la perspectiva del pacient.
- b) Anàlisi de necessitats, expectatives i desitjos dels pacients.
- c) Detecció d'obstacles, reptes i oportunitats de millora aplicant principis Lean Healthcare.
- d) Proposta de solucions innovadores integrant la visió del pacient amb eficiència i sostenibilitat organitzativa.
- e) Value Stream Map i Patient Journey Map amb moments clau, barreres i facilitadors.

Components d'anàlisi per itinerari i servei:

- Punts d'accés: Accessibilitat, senyalització, tràmits administratius.
- Punts de contacte: Interaccions físiques, digitals o personals entre pacient i organització.

- Moments clau de l'experiència: Etapes emocionals, barreres i facilitadors de la satisfacció.
- Fluxos i eficiència: Aplicació de Lean Healthcare per reduir ineficiències i optimitzar el recorregut del pacient.

4. ENTREGABLES MÍNIMS

L'empresa adjudicatària haurà de lliurar, com a mínim, els següents productes i informes:

- Pla de treball inicial: Document d'alineament que inclogui el marc metodològic, el cronograma detallat, la caracterització dels perfils de pacients a analitzar i la proposta d'instruments per a la recollida de dades.
- Informe de resultats de l'estudi: Document exhaustiu que reculli les evidències i troballes detectades durant el procés de recerca. Haurà d'incloure el mapatge detallat del viatge del pacient (Patient Journey Map) per a cada itinerari, identificant barreres, facilitadors i moments de valor, així com l'anàlisi de la recurrència i l'impacte d'aquestes troballes per garantir un diagnòstic sòlid de la realitat assistencial.
- Informe final integrat i full de ruta: Memòria global que sintetitzi els resultats del projecte. Haurà d'incorporar un diagnòstic estratègic de la cartera de serveis i una proposta prioritzada d'accions de millora, classificada segons l'impacte en l'experiència de l'usuari i la viabilitat organitzativa per al CSAPG.
- Presentació executiva: Dossier de síntesi visual i realització d'una sessió de retorn dirigida a la Gerència i la Direcció del Consorci per facilitar la transferència de coneixement i la presa de decisions.

5. OPERATIVA I GOVERNANÇA

Equip: Format per consultors especialitzats amb dedicació per a l'observació de context i visites als espais assistencials.

Coordinació: Creació d'un grup de treball amb l'Hospital per facilitar la presa de decisions i el reclutament de pacients.

Feedback: Sessions de validació de resultats després de cada fase del projecte.

6. TERMINI D'EXECUCIÓ

El termini màxim d'execució serà de sis (6) mesos, un cop formalitzat el contracte.

7. PROTECCIÓ DE DADES

L'empresa adjudicatària tindrà el deure de guardar la màxima confidencialitat sobre les dades de caràcter personal a les quals pugui tenir coneixement per raó del contracte, responsabilitzant-se que el seu personal compleixi aquesta obligació. Especialment, aquesta obligació de confidencialitat tindrà per objecte salvaguardar la intimitat dels pacients del CSAPG.

La vulneració del deure de confidencialitat sobre les esmentades dades o l'incompliment de les obligacions de protecció de dades de caràcter personal per part de l'empresa o personal del seu servei, podrà ser causa de resolució del contracte, sense perjudici de les accions de responsabilitat civil o penal que s'escaiguin.

L'obligació de confidencialitat subsistirà fins i tot després de l'extinció del contracte i només podrà desaparèixer quan les informació o dades a les que s'hagi tingut accés perdin la condició de confidencials, per haver estat publicades, siguin de general coneixement o per qualsevol altra causa.

8. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

8.1. Criteris de Judici de Valor (Fins a 45 punts)

A) Qualitat de la proposta metodològica (20 punts).

- Es valorarà que el licitador presenti una proposta amb una visió transversal de tots els processos clau i de suport com a punts de contacte (10 punts).
- Es valorarà que el licitador utilitzi la metodologia Design Thinking i Lean Healthcare amb tècniques complementàries (5 punts).
- Es valorarà que el licitador tingui en compte en la seva proposta la Inclusió de perfils de pacients representatius (5 punts).

B) Estructuració i alineament estratègic (15 punts).

- Es valorarà que el licitador presenti una proposta amb capacitat d'ajustar el projecte segons els aprenentatges de cada fase. (5 punts).
- Es valorarà que el licitador inclogui en la proposta l' Anàlisi de l'experiència com un flux continu. (5 punts).
- Es valorarà que el licitador presenti una proposta amb clara Observació de context per captar la realitat assistencial. (5 punts).

C) Model de relació i transferència (10 punts).

- Es valorarà que el licitador proposi un sistema d'implantació d'accions de millora alineat amb la viabilitat organitzativa. (5 punts).
- Es valorarà que el licitador proposi un sistema de retorn que permeti als professionals assumir els resultats (5 punts).

8.2. Criteris Automàtics (Fins a 55 punts)

- Oferta econòmica: Millor preu respecte al pressupost de referència (60.000,00 € IVA inclòs) (40 punts).
- Experiència de l'equip (10 punts): consultors i/o director amb experiència acreditada en projectes d'experiència de pacient (5 punts); consultors i/o director amb experiència acreditada en projectes Lean Healthcare (5 punts).
- Experiència en el sector sanitari (10 punts): Projectes previs realitzats en centres hospitalaris; 2,5 punts per projecte fins a un màxim de 4 projectes en els darrers 5 anys.

9. FACTURACIÓ

L'adjudicatari emetrà factura un 40% a l'inici i la resta a la finalització de la prestació del servei. Caldrà que es detalli els serveis efectivament prestats i quantificats.

És obligatori per a l'empresa adjudicatària indicar el número d'expedient del contracte en les factures emeses.

El pagament de les factures es farà en dos cops, una part a l'inici i la resta a la finalització del contracte.