

ANEXO X

FUNCIONALIDADES Y CARACTERÍSTICAS QUE SE REQUIEREN PARA LA GESTIÓN INFORMATIZADA DEL SERVICIO DE LIMPIEZA

El adjudicatario vendrá obligado a utilizar en todos los centros una aplicación informática para la gestión de la actividad de limpieza, con el fin de organizar y cuantificar todas las operaciones de limpieza descritas, así como para poder registrar y trazar la actividad. La aplicación que utilice, tanto el software como los datos gestionados, deberá estar alojada en una plataforma informática externa a los hospitales y accesible mediante clientes de entorno web, para que no tenga vinculación con la red informática del SAS.

El adjudicatario asumirá todos los costes necesarios del servicio para la utilización de la aplicación de limpieza que implante, incluyendo el mantenimiento, licencias, soporte, etc.

El programa informático deberá gestionar, organizar y cuantificar todas las operaciones de limpieza descritas en Anexo III (Plan de limpieza). Esta aplicación se prestará en la modalidad de software con servicio (SaaS), en el que tanto el software como los datos gestionados estarán centralizados y alojados en una plataforma externa a la PLS.

El software ofertado debe tener un cliente web HTML5 compatible con Google Chrome e Internet Explorer y la comunicación deberá ser segura mediante https.

Una vez terminado el contrato, el adjudicatario no tendrá derecho alguno sobre los registros de actividad generados informáticamente en el período de vigencia de aquel, de forma que habrá de entregar dicha base de datos a cada hospital, en el formato exportable más adecuado para poder consultarlos, filtrarlos etc., así como para poder importarlos en futuras aplicaciones. Dicho formato será, preferiblemente, hoja de cálculo.

El adjudicatario vendrá obligado a la formación necesaria y suficiente del personal para el completo manejo de la aplicación informática para la gestión de la actividad. Considerando que los trabajos de limpieza no pueden verse afectados en su continuidad, estos se desarrollarán con normalidad a pesar de la formación en el manejo de la aplicación, debiendo prever el adjudicatario dicha eventualidad, reduciendo al mínimo el tiempo de formación de su personal.

En cualquier caso, el adjudicatario será responsable de que ninguno de los registros de limpieza generados en este período se pierda por no volcarse a la aplicación o no pueda disponerse de la información, por lo que, si en el período de formación hubiera necesidad de disponer de informes, registros o cualquier otra información, estos habrán de ser facilitados por el adjudicatario de igual forma que los genera la aplicación o se extraigan de esta.

Los datos ya generados y los que genere la aplicación son propiedad de los hospitales y se tratarán con estricta confidencialidad, como tales, no podrán extraerse de las bases de datos, copiarse, duplicarse, etc. de los centros sin previa autorización escrita de los responsables de estos. Asimismo, tampoco podrán ser utilizados por el adjudicatario para cualquier fin que no sea el de la gestión de la limpieza de los hospitales sin previa autorización por los mismos.

El adjudicatario deberá velar por mantener correcta y totalmente actualizada la aplicación informática de gestión de la actividad de limpieza, en los siguientes términos:

- Adaptación y actualización continua de estancias, recorridos, tareas, procedimientos de limpieza, etc. según las instalaciones objeto del contrato, bajo criterios de nomenclatura específicos de cada uno de los hospitales.
- Creación de nuevas estancias, recorridos, tareas, procedimientos, etc. a desarrollar por el personal de limpieza.
- Solicitudes de intervenciones extraordinarias de limpieza.
- Creación de históricos e informes.
- Análisis de horas y costes de limpieza.
- Etc.

Todos y cada uno de los avisos de solicitud de altas o requerimientos de limpieza, sin excepción, deberán recogerse en la aplicación informática.

El hardware de cualquier tipo necesario para la implantación y uso del sistema informático de gestión correrá por cuenta del adjudicatario, así como el fungible, terminales telefónicos, pegatinas de fichaje y cualquier elemento que sea preceptivo para el uso completo de la aplicación informática y todas sus funcionalidades.

Todo el sistema informático, así como lo necesario para la seguridad y conservación de los datos, cableado, acceso a Internet, etc. deberán ser ajenos e independientes de la red y sistemas informáticos propios de los distintos hospitales o de los de otras empresas subcontratadas para otros servicios, debiendo el adjudicatario asumir los costes de dotación e instalación.

El adjudicatario deberá realizar la implantación completa de la aplicación informática que oferte de forma que esté plenamente funcional y en producción en los primeros dos meses de contrato, incluyendo la formación al personal de limpieza y del hospital, si fuere el caso.

Las funcionalidades y características mínimas que se requiere de la aplicación informática serán:

- Medir la calidad de los servicios contratados.
- Medir el nivel de satisfacción de los clientes internos y/o externos.
- Disponer de un cuadro de mandos global con todos los índices de calidad.
- Controlar la presencia de los empleados de limpieza.
- Programar las tareas de limpieza para todas y cada una de las estancias del hospital, por circuitos, zonas, turnos, tipos de limpieza (a fondo, repasos, etc.).
- Asignación de tareas o circuitos a cada profesional en cada turno, con control de ejecución.
- Control de tareas de limpieza con frecuencia no diarias tales como limpiezas generales, limpieza de cristales, abrillantado de suelos, etc.
- Programar las frecuencias de las diferentes tareas de limpieza.
- Conocer la trazabilidad de los trabajos: qué tarea ha hecho cada persona, en qué estancia, con qué procedimiento, a qué hora se hizo, cuánto tiempo duró.
- Conocer el grado de prestación de servicio: qué estancias se han limpiado y cuáles quedan sin hacer. Esto deberá ser en tiempo real, de forma que en cada momento se conozca el grado de cumplimiento de la programación de limpieza definida.
- Gestionar incidencias de limpieza.
- Medir tiempos de respuesta.
- Incorporación de los protocolos de limpieza en la aplicación, consultable por el profesional en cualquier momento, así como otra documentación útil como la relativa a prevención de riesgos, fichas técnicas de los productos, tipos y concentraciones de productos a aplicar en cada momento, etc.
- Sistema de chequeo de las tareas que se van realizando, para disponer de la información anterior en tiempo real.

- Sistema de verificación de supervisión o inspección (rondas de inspección).
- Sistema de indicadores de grado de cumplimiento (KPI).
- Sistema de solicitud y aviso de altas hospitalarias y medición de tiempos.
- Sistema de aseguramiento de cumplimiento de protocolos de limpieza en tareas críticas, con verificación específica.
- Posibilidad de extracción de informes personalizados para toda la información almacenada y la expresada en los puntos anteriores.

(*) Los aplicativos informáticos deberán poder adaptarse e integrarse con los Sistemas de Información corporativos del Servicio Andaluz de Salud, conforme a los estándares establecidos en Sistemas y Tecnologías del Servicio Andaluz de Salud, tanto a nivel tecnológico como funcional, es decir, sobre la base de la Estrategia de Integración, que pueden consultarse en el Portal Unifica (dirección web de la Subdirección de Tecnologías de la Información: <https://ws001.sspa.juntadeandalucia.es/unifica>).