

## **INFORME JUSTIFICATIVO DE LA NECESIDAD E IDONEIDAD DEL CONTRATO DE SERVICIOS TITULADO: “SERVICIO DE EVALUACIÓN CONTINUA DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y DE EVALUACIÓN DE CLIMA LABORAL DE LOS PROFESIONALES DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA LEONOR Y SUS CENTROS ADSCRITOS”.**

De conformidad con lo que establece el artículo 28 de la Ley 9/2017, de 8 noviembre, de Contratos del Sector Público, se exponen a continuación las necesidades que se tratan de satisfacer.

El Hospital Universitario Infanta Leonor obtuvo en junio de 2019 el Sello 400+ del Modelo EFQM de Excelencia en Gestión, habiéndolo renovado en octubre de 2022. Dicho modelo, otorga una especial importancia al conocimiento de las necesidades y expectativas de los pacientes, como herramienta fundamental para identificar los ámbitos de mejora y poder así trabajar en ellos.

Por ello, para el Hospital, es necesario disponer de un sistema que permita el conocimiento en tiempo real de la opinión, tanto de los pacientes, como de sus familiares, en relación con las áreas claves del Hospital, de forma que se posibilite una actuación de respuesta ágil, como se prevé en el modelo EFQM.

Los sistemas de recogida de datos digitales interactivas, alcanzan una mayor participación, dotando al proceso de recogida y análisis de encuestas, de una medición continua y en tiempo real, a diferencia de otros modelos de encuestas. Por otra parte, la flexibilidad del sistema digital interactivo, permite segmentar los datos en función del lugar en el que se obtienen, servicios y especialidades afectados.

Asimismo, son herramientas de muy fácil uso, introduciendo un componente lúdico, que las hacen más atractivas para el paciente.

Los datos que se obtienen de acuerdo con este sistema y su análisis automatizado, hacen posible la adopción de medidas de mejora, siempre en favor del bienestar de los pacientes.

Asimismo, el modelo EFQM, está también orientado a la mejora de calidad del modelo organizativo del Hospital en lo que se refiere a sus profesionales. Por ello, la evaluación de la situación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales se considera importante, a fin de poder tener un adecuado conocimiento de los mismos, lo que posibilitará el establecimiento de un modelo de mejora del clima organizacional, que repercutirá de manera positiva en el personal.

Firmado digitalmente por: PANTOJA ZARZA MARIA DEL CARMEN  
Fecha: 2024.03.22 13:31

Madrid, a día de la fecha  
LA DIRECTORA GERENTE

Fdo.: M<sup>a</sup> del Carmen Pantoja Zarza