



PLEC DE CONDICIONS TÈCNiques DEL SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI 2023-2025

1.Objecte:

El present contracte té per objecte la prestació dels **servei d'àpats a domicili**, que consisteix en la preparació i lliurament a domicili de l'usuari d'àpats equilibrats i saludables, adaptats a les seves necessitats, en adequades condicions de qualitat i higiene.

2.Definició, objectius, usuaris i característiques del servei:

2.1 Definició:

El Servei d'àpats a domicili és un servei inclòs dintre de la cartera de serveis socials del l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs i forma part dels serveis d'atenció domiciliària que ofereix un conjunt integrat, organitzat i coordinat d'accions i serveis, que són realitzats principalment en el domicili de la persona usuària i que s'orienten a tenir cura de la pròpia persona atesa i de la seva llar.

2.2 Objectius:

L'objectiu del servei és millorar la qualitat de vida de les persones, atenent les mancances d'autonomia personal tot cobrint les necessitats bàsiques de la vida diària i les necessitats relacionals. Amb la finalitat de:

- Procurar un nivell d'atencions a nivell alimentari adient a cada persona, per tal de garantir l'adequació als requeriments mèdics i dietètics. I amb respecte a la diversitat cultural i religiosa.
- Proporcionar als seus usuaris la possibilitat de romandre en la seva llar i entorn social amb la millor qualitat de vida i autonomia durant el major temps possible.
- Evitar el deteriorament de les condicions de vida de les persones que per diverses circumstàncies es trobin limitades en la seva autonomia personal.
- Evitar o retardar els internaments en centres residencials d'aquelles persones que a causa de mancances de tipus físic, psíquic o social no puguin continuar vivint en el seu domicili sense ajuda o suport, i sense que això representi un risc per a elles.
- Donar suport especialment a aquelles famílies que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència.

2.3 Destinataris:

El servei d'àpats està adreçat a persones amb manca d'autonomia, que estiguin empadronades a Sant Adrià de Besòs, amb necessitat de suport per realitzar activitats bàsiques de la vida diària i que no tinguin disponible el suficient recolzament per part de familiars o altres persones per poder fer aquestes tasques, o en situacions d'esgotament de les persones que en tenen cura, i que compleixin els requisits. L'ajuntament establirà criteris de prioritat per a l'assignació del servei basats principalment en el grau de dependència.

Els col·lectius als quals s'adreça prioritàriament:

- Persones de més de 65 anys.
- Persones amb discapacitat (de qualsevol tipus) física, psíquica i/o sensorial.
- Malalts crònics orgànics.
- Toxicomanies, malats d'alts risc i malalts mentals.
- Beneficiaris de la Llei de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a la Dependència.



2.4 Característiques del servei:

El servei d'àpats a domicili està dintre dels serveis d'atenció domiciliària que són un paquet de serveis que es presten de forma coordinada per tal de garantir una atenció integral, donant una resposta adequada a les situacions de necessitat que es presentin en cada cas.

El servei d'àpats a domicili consisteix en la preparació i lliurament al domicili de l'usuari, en adequades condicions de qualitat i higiene, d'àpats equilibrats i saludables.

Els plats estaran ben preparats, cuinats i condimentats, no només amb una finalitat nutricional, també han de ser motiu de satisfacció visual i sensitiva de les persones usuàries.

El servei d'àpats a domicili cobrirà els menús de dilluns a divendres, quan un laborable sigui festiu el menú d'aquell dia s'inclourà en el repartiment previ. No es lliuren els àpats dels caps de setmana.

L'àpat inclourà un primer plat, un segon plat, amanida, pa i postres.

S'hauran de garantir diferents tipus de dieta per a les diferents necessitats dels usuaris (hiposòdica, baixa en greixos, triturada, per diabètics, fàcil masticació, sense residus, sense porc...), per tal de garantir l'adequació als requeriments mèdics i dietètics. I amb respecte a la diversitat cultural i religiosa.

El sistema objecte del contracte és d'alimentació en fred amb escalfament al domicili.

L'empresa haurà de garantir la supervisió dels menús per part d'un especialista en nutrició i dietètica.

L'empresa haurà de garantir que els àpats es lliurin en adequades condicions de temperatura i higiene.

L'empresa haurà de presentar els menús mensualment a la referent del SAD de l'Ajuntament i als usuaris del servei, especificant el pes i qualitat dels ingredients bàsics de cada menú i la planificació dels àpats diaris amb una previsió mensual. Els menús s'hauran d'adaptar a l'estació de l'any.

La unitat de mesura d'aquest servei serà l'àpat servit al domicili de l'usuari, incloent tots els costos derivats d'aquest servei com el vehicle per fer el transport, els estris necessaris i/o qualsevol altre cost derivat de la prestació del servei. Així com la presentació del servei en el domicili de l'usuari i un telèfon de contacte perquè els destinataris del servei puguin notificar incidències.

El servei d'àpats a domicili s'ha de prestar amb els mateixos criteris i el mateix índex de qualitat tot l'any, respectant el repartiment dels àpats 2 o 3 cops per setmana.

Quan un dels dies de lliurament caigui en dia festiu, l'empresa ha de tenir previst un sistema de regularització del repartiment del menjar que haurà de comptar amb el vist i plau de la persona responsable del servei per part de l'Ajuntament i ha de ser conegut pels usuaris. L'empresa s'encarregarà de recordar els canvis telefònicament o per escrit, cada ocasió que ho requereixi.

Sempre que l'empresa detecti una necessitat o un problema derivarà, a l'usuari o familiar, als Serveis Socials de referència.



3. Organització del servei:

El servei d'àpats a domicili actua de forma preventiva i assistencial amb l'objectiu de garantir als usuaris una alimentació suficient, equilibrada, personalitzada i adaptada a prescripció mèdica. Per tal d'assolir aquest objectiu l'Ajuntament garantirà els processos i mitjans apropiats per a la realització del servei mitjançant:

3.1. Funcions de l'Ajuntament:

Serveis Socials es farà responsable de les següents tasques en la gestió del servei motiu d'aquesta contracta:

- Planificació global de l'oferta i informació genèrica i individualitzada a la ciutadania sobre el servei i els drets d'accés i de prestació previstos en la normativa que els reguli.
- Recepció dels usuaris potencials, identificació de les necessitats, realització del diagnòstic i identificació dels problemes d'autonomia personal i funcional del usuari potencial i, si s'escau del nivell de prioritat en l'accés al servei.
- Fixació dels preus per aplicar el copagament del servei.
- La comunicació a l'empresa de la petició d'un nou servei o d'una proposta de modificació i recepció de confirmació del moment d'inici de la prestació, així com tota la documentació requerida d'acord amb els procediments i protocols que s'estableixin i que hauran de contenir la informació necessària per la correcta realització del servei.
- Vetllar perquè els domicilis dels usuaris del servei estiguin equipats amb el que és necessari per emmagatzemar i utilitzar el menjar que s'hi lliuri.
- Seguiment i avaluació periòdica de l'atenció mitjançant el professional de referència que proposi el servei.
- L'establiment de sistemes propis de control de qualitat del servei.

3.2. Funcions de l'organització/empresa adjudicatària:

L'empresa adjudicatària haurà de garantir:

- Assignar el personal qualificat per a la realització del servei d'àpats a domicili: personal de cuina, dietista, xofer, distribuïdor/a del menjar i personal d'administració. L'empresa designarà una persona responsable del seguiment i coordinació del servei que serà la interlocutora amb l'Ajuntament.
- Preparació de menús diversificats per atendre les necessitats específiques de l'usuari, d'acord amb la prescripció mèdica corresponent: hiposòdics, baixos en greixos, triturats, per diabètics, fàcil masticació, ... i amb respecte a la diversitat cultural i religiosa.
- Preparació de menús de festa per tal de mantenir en el domicili les celebracions i tradicions del país: Nit de Nadal, Nadal, Sant Esteve, Nit de Cap d'Any, Cap d'Any, Reis, Carnestoltes, Pasqua, Sant Joan, Tots Sants... Sempre que no siguin caps de setmana.
- Repartiment domiciliari del menjar en vehicle condicionat per fer el transport d'aliments cuinats amb garantia sanitària. El transport i els recipients dels aliments seran responsabilitat de l'empresa prestadora dels serveis, hauran de reunir les característiques sanitàries marcades per la normativa vigent i garantir el bon estat de conservació i d'higiene d'aliments.
- Repartiment dels àpats 2 o 3 cops per setmana.
- Presentació del menjar en barquetes individuals, etiquetades convenientment per tal de poder identificar amb claredat: contingut, data d'envasament i data de caducitat.
- Confirmació del servei en un termini màxim de 48 hores després de la tramesa de sol·licitud des de Serveis Socials. La confirmació es farà mitjançant trucada telefònica i/o correu electrònic a l'Ajuntament.
- Inici del servei en un termini màxim d'una setmana després de la tramesa de la sol·licitud corresponent. A l'inici del servei, un professional de l'empresa explicarà presencialment en el domicili a la persona usuària les característiques del servei, dies i horari de lliurament dels àpats,



així mateix se li facilitarà informació al respecte de la conservació i preparació dels àpats, i es signarà el contracte de prestació de servei que es farà arribar a l'Ajuntament. L'empresa deixarà a cada domicili un petit manual d'instruccions per a la correcta manipulació dels aliments, així com un telèfon de referència.

- Els casos que siguin passats com urgents seran atesos el primer dia de lliurament d'àpats, posterior a la proposta d'alta.
- Comunicar totes les baixes i incidències, en el termini màxim de 24 hores a partir del seu coneixement.
- Lliurament mensual a l'Ajuntament de la plantilla de menús, contemplant les diferents dietes previstes. Qualsevol canvi de menú s'haurà d'informar com a mínim amb una setmana d'antelació
- Presentar amb periodicitat mensual un informe d'activitat dels serveis realitzats.
- La distribució del menjar la realitzarà personal amb perfil professional que el qualifiqui per treballar amb gent gran i que serà presentat a la responsable municipal. La seva funció ha de ser:
 - Efectuar l'entrega dels menús en el domicili i en presència de l'usuari/a.
 - Deixar ordenadament el menjar a la nevera i revisar l'estat dels àpats entregats en dies anteriors.
 - Detectar i traspasar a la responsable del servei d'empresa, qualsevol informació que es pugui considerar d'interès per al seguiment del cas.
 - Traspàs immediat de les incidències detectades en usuaris i domicilis als/les professionals de referència del cas i a la persona responsable del servei de l'Ajuntament. S'utilitzarà el telèfon per l'actuació immediata i el correu electrònic per que quedi constància de la gestió.
 - Comunicar totes aquelles incidències relatives al personal, com són permisos, canvis i suplències, que poden afectar a la prestació del servei.

4.Horari del servei:

La franja horària en què cal poder garantir l'atenció a les persones usuàries del servei d'àpat a domicili serà durant el matí i fins a les 14 hores, de dilluns a divendres no festius.

5.Coordinació tècnica entre l'entitat adjudicatària i l'ajuntament:

L'empresa designarà un representant que serà la persona responsable de la coordinació general del servei, del seguiment del funcionament i de respondre davant qualsevol incidència en relació al desenvolupament del contracte. La periodicitat d'aquestes reunions de coordinació serà d'un màxim d'una mensual i un mínim d'una reunió trimestral.

6.Relació amb les persones usuàries del Servei:

L'entitat adjudicatària haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des dels Serveis Socials de l'Ajuntament, que a tots els efectes seran considerades usuàries del servei municipal.

L'empresa adjudicatària i el personal al seu càrrec que presti l'atenció directa, hauran d'afavorir una bona relació amb l'usuari/a com a base de la prestació del servei i eludir qualsevol conflicte personal amb les persones usuàries. L'empresa haurà d'informar expressament a l'Ajuntament, a través dels canals de coordinació establerts, de qualsevol incidència que tingui lloc durant la prestació.

Per tal d'evitar possibles problemes de seguretat, l'entitat adjudicatària es compromet a acceptar les ordres que dicti l'Ajuntament, per a la identificació i control del personal designat per l'entitat adjudicatària per a la prestació dels serveis a les persones usuàries.



El contractista i el personal de l'entitat hauran de complir les mesures de Seguretat i Higiene i de Salut Laboral establertes en la legislació vigent, i mantenir inexcusablement el secret professional. En general, haurà de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries del servei de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.

Les persones usuàries hauran de ser informades de les característiques del servei així com del mecanismes per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa als serveis municipals corresponents.

A l'inici del servei d'àpats a domicili es signarà el contracte amb l'usuari, excepte en els casos iniciats en 24 h que és realitzarà posteriorment. El document del contracte de prestació haurà d'estar signat pel un professional de l'Ajuntament, un representant de l'empresa i l'usuari/a que accepta el servei; amb el vistiplau del regidor municipal corresponent. Per la signatura d'aquest document no es necessari que hi siguin totes les parts.

L'usuari/a haurà de ser informat amb diligència de qualsevol incidència o modificació que afecti a la prestació del servei acordat.

7. Seguiment i avaluació del Servei:

L'empresa adjudicatària presentarà un informe d'activitat abans del dia 10 de cada mes i una memòria anual d'activitat. L'empresa també estarà obligada a facilitar qualsevol altra informació sol·licitada relativa als serveis prestats.

8. Mesures en cas de vaga legal:

En el supòsit eventual de vaga legal en el sector al qual pertanyen els treballadors i treballadores adscrits al servei, l'entitat adjudicatària haurà de mantenir informat de forma permanent al departament responsable del servei, de les incidències i desenvolupament de la vaga.

Una vegada finalitzada aquesta vaga, l'entitat adjudicatària haurà de presentar un informe on s'indiquin els serveis mínims prestats i el nombre d'hores o serveis que s'hagin deixat de prestar. Aquest informe haurà de prestar-se en el termini màxim d'una setmana després de la finalització de la vaga, amb la conformitat del responsable municipal. Una vegada comprovat els incompliments produïts com a conseqüència de la vaga, el Departament responsable del servei procedirà a valorar la deducció corresponent de la factura del període que s'hagi produït la vaga legal. Aquesta valoració es comunicarà per escrit a l'entitat adjudicatària, per a la seva deducció a la factura corresponent o, en el seu cas, en la següent al període de facturació

9. Responsabilitat:

1. El contractista assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, en el domicili de les persones usuàries, en el seu mobiliari, instal·lacions i objectes personals, i hauran de procedir a l'acompliment d'allò disposat en les normes vigents sota la seva responsabilitat i sense que aquesta repercuteixi en cap cas en l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs. Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes, denunciats davant l'autoritat competent per l'usuari afectat. El contractista garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors/es contra les denúncies que es produeixin per aquest fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats.
2. En cas que l'entitat adjudicatària estigui en possessió de les claus del domicili d'alguna de les persones usuàries, haurà de comptar amb l'autorització escrita d'aquesta, i la responsabilitat



serà d'ambdues parts. En aquest supòsit, serà preceptiu que l'entitat comuniqui per escrit als serveis socials municipals dels domicilis dels quals disposa d'un joc de claus.

10. Obligacions de l'adjudicatari:

L'adjudicatari haurà de portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència i assumir, entre d'altres, les obligacions següents:

- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- Garantir el normal funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i el de condicions administratives.
- Garantir els mecanismes necessaris per a fer efectiva la coordinació, mensual o trimestral, prevista en el contracte.
- Facilitar mensualment una relació detallada del volum i preu del servei prestat.
- Informar dels canvis que es produeixin en la situació i en l'estat de la persona usuària que afectin a l'atenció de les seves necessitats.
- Comunicar les baixes que es produeixin entre els usuaris del servei per qualsevol motiu.
- Col·laborar en la prestació de treballs en benefici de la comunitat proposats pel servei de mesures penals alternatives.
- Disposar d'aplicacions de gestió informàtica i la possibilitat d'accés per part de l'Ajuntament, per a la gestió del servei.
- Subministrar als Serveis Socials Municipals un menú mensual pel control i seguiment de la qualitat del servei.

11. Drets i obligacions de l'ajuntament:

1. L'Ajuntament ostentarà les potestats següents:
 - Desenvolupar els protocols que s'utilitzaran per a la valoració inicial dels casos, per l'avaluació del seguiment dels casos atesos, per l'assignació dels serveis i per la correcta prestació dels serveis.
 - Ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli interès públic, d'acord amb els protocols de l'empresa adjudicatària. Igualment, podrà ordenar la modificació dels indicadors de gestió establerts.
 - Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant.
 - Dictar les ordres i les instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
 - Sol·licitar a l'empresa gestora els informes i la documentació que s'estimin pertinents.
 - Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.
2. L'Ajuntament, d'altra banda, es compromet a:
 - Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatari en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.
 - Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
 - Subministrar tota la informació i la documentació necessària sobre el cas, degudament complimentada per tal que es pugui iniciar el servei.
 - Posar en coneixement de l'empresa adjudicatària qualsevol qüestió relativa al cas, que pugui ser objecte d'actituds i mesures preventives, especialment en supòsits de malalties infeccioses i contagioses, malalties mentals i drogodependències.
 - Informar amb diligència de les modificacions que puguin esdevenir en relació amb els



circuits de treball o amb el manual de procediments que afectin a la prestació de serveis d'Atenció domiciliària.

- Facilitar el logotip de l'Ajuntament pels usos previstos en el present plec.

12.Pressupost i forma de pagament:

ANY	PREUS SENSE IVA	PREU AMB IVA 4%
2023	369.177,60 €	383.961,60 €
2024	369.177,60 €	383.961,60 €
Total contracte	738.355,20 €	767.923,20 €
Pròrroga 2025	369.177,60 €	383.961,60 €
Total amb pròrrogues	1.107.532,80 €	1.151.884,80 €

El pressupost anual del contracte és de 369.177,60€ sense IVA (383.961,60€ amb IVA 4%) com a màxim. Aquesta quantitat inclou la prestació del servei d'àpats a domicili que formen part d'aquest plec de clàusules, amb càrrec a la partida pressupostària 101.2317.22706.

Previsió diària de 160 àpats, per 22 dies al mes (de dilluns a divendres inclosos festius i exclosos dissabtes i diumenges).

El preu màxim del servei d'àpats a domicili és de 8,74€ sense IVA (9,09€ per menú i dia, IVA inclòs).

S'entén que els costos derivats del transport, formació, supervisió, etc. estan inclosos dins del preu establert. També s'entenen inclosos tots els costos derivats dels medis materials, tècnics o humans necessaris per prestar adequadament el servei.

Es consideraran anormals o desproporcionades les ofertes on el preu unitari sigui inferior al 15% inferior a la mitjana.

Forma de pagament: el servei es facturarà mensualment abans del dia 10 de cada mes i a la factura es descriuran el nombre d'àpats servits, amb el preu descompost i el total.

13.Durada:

La durada del present contracte serà de dos anys: des de l'1 de gener de 2023 a 31 de desembre de 2024, prorrogable per a un any més, fins al 31 de desembre de 2025.

14.Protecció de dades personals:

L'empresa adjudicatària i el seu personal hauran de donar estricta compliment a la normativa reguladora de protecció de dades de caràcter personal d'acord amb el que determina el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades) i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals; així com a aquella altra normativa reguladora de protecció de dades de caràcter personal que sigui d'aplicació durant la vigència del contracte i que no contradigui, s'oposi o sigui incompatible amb el Reglament (UE) 2016/679 i la Llei orgànica 3/2018.



L'empresa adjudicatària també donarà compliment a les previsions establertes a la Llei orgànica 1/1982, de 5 de maig de protecció civil del dret a l'honor, a la intimitat personal i familiar i a la pròpia imatge i la resta de normativa d'aplicació.

L'adjudicatari haurà de garantir en tot moment la confidencialitat de les dades obtingudes i quedarà obligat al secret professional. Aquest deure també s'ha de mantenir una vegada finalitzat el contracte. En aquest sentit, haurà d'adoptar les mesures d'índole tècnica i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat de les dades obtingudes.

En cas que un tercer faci el tractament de dades per compte de l'adjudicatari, en el marc de l'execució del contracte, el tercer i l'adjudicatari hauran de formalitzar un contracte al respecte.

Una vegada finalitzada la prestació, l'adjudicatari retornarà tota la informació i destruirà qualsevol suport o document en que constin les dades personals dels usuaris.

15. Difusió del Servei, documentació i drets d'imatge:

1. La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc. Públiques i privades, com als mitjans de comunicació, correspon a l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'adjudicatari s'atribueixi funcions que no li són pròpies.
2. Correspon a l'Ajuntament la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altre mitjà: audiovisual...) derivada de la relació amb els usuaris, de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic, o privat, que l'adjudicatari elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.
3. En tota la documentació que s'elabori en el desenvolupament del contracte constarà la titularitat municipal del servei.
4. El contractista es compromet a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida per la corporació municipal per tal de garantir el seguiment i avaluació del servei.

Teresa Suades
Cap de l'àmbit PAAD

Sant Adrià de Besòs