PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

CONTRACTE DE SERVEI DE MENJADOR SOCIAL DE L'AJUNTAMENT DE CASTELLDEFELS

ÍNDEX

1. Objecte del contracte
2. Objectius del servei
3. Persones destinatàries del servei
4. Característiques i descripció del servei
    4.1 Ubicació
    4.2 Elaboració, transport i repartiment dels àpats
    4.3 Modalitats de prestació i horari del servei
    4.4 Composició dels menús
5. Funcionament
    5.1 Lliurament dels àpats
    5.2 Altes, baixes i modificacions de servei
    5.3 Personal
6. Coordinació entre el contractista i l'ajuntament
    6.1 Coordinació, gestió i seguiment del contracte
    6.2 Coordinació del servei

1. Objecte del contracte

L'objecte d'aquest contracte és la prestació del servei de menjador social, que consisteix en proporcionar, de forma temporal, àpats elaborats a persones i famílies amb greus necessitats socials i que necessiten ajuda per a la subsistència; i a banda de garantir i assegurar una alimentació bàsica també inclourà un acompanyament socioeducatiu a les persones i famílies usuàries del servei per afavorir l'autonomia i inclusió social.

D'acord amb la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, correspon als municipis de més de 20.000 habitants la prestació dels Serveis socials bàsics, entre els quals hi ha el servei de menjador social.

Actualment el servei es presta en un espai habilitat a l'efecte al centre Municipal Frederic Mompou (Pl. Joan XXIII, 8), i contempla les modalitats de menjar al centre, menjar per endur a casa i àpats a domicili.

El present plec estableix la prestació en un únic lot, distingint tres modalitats de prestació.

Modalitat de prestació	Mitjana actual de beneficiaris	Número màxim de beneficiaris	Menús aproximats
Menjador social al centre	10 (9,5)	15	3000
Menjador social per endur	20 (19,7)	25	6090
Àpats a domicili	17 (16,9)	25	6.175

L'empresa adjudicatària estarà obligada a executar les tasques objecte del contracte d'acord amb l'establert en el present plec de prescripcions tècniques particulars (PPTP), en el plec de clàusules administratives particulars (PCAP), més les tasques que hagi presentat l'adjudicatària en la seva oferta, sempre d'acord amb la normativa que sigui d'aplicació.

La contractista haurà d'executar les prestacions segons s'assenyala en el present plec, on es relacionen les tasques i serveis objecte del contracte i les seves condicions, els horaris d'atenció a les persones usuàries, i les especificacions dels mitjans que s'hauran d'utilitzar.

Es fa constar explícitament que la contractació de les prestacions que en el present plec es detallen, no significa de cap manera la cessió de la titularitat del servei ni tampoc de la propietat dels béns sobre els quals s'actua, que correspondran sempre i en tot moment a l'Ajuntament i els seus titulars.

El present plec té caràcter contractual i serà signat en prova de conformitat per l'empresa adjudicatària, juntament amb altres documents, en l'acte de formalització del contracte.

2. Objectius del servei

El servei de menjador social és una prestació garantida que forma part de la Cartera de Serveis Socials i que ofereix suport i ajut a les persones que ho necessiten per tal de millorar la seva qualitat de vida.

- Proporciona un àpat equilibrat a les persones usuàries que viuen soles amb manca de suport i que presenten dèficits alimentaris.
- Garanteix que les persones usuàries del servei facin un àpat adequat.
- Crea un espai de relació per tal de pal·liar situacions de soledat d'alguns casos i al mateix temps facilitar i motivar l'ajuda mútua.
- Detecta situacions de necessitat, ja sigui en les actuacions inicials d'accés al servei o en el mateix menjador o en el repartiment dels àpats a domicili.

3. Persones destinatàries del servei

Persones i famílies empadronades a Castelldefels, derivades pels professionals dels Equips Bàsics d'Atenció Social Primària, que es troben en les següents situacions:

1. Persones soles en situació d'exclusió social.
2. Persones en situació de sensellarisme, que viuen en pensions o en habitacions de lloguer sense dret a cuina, o en habitatges sense condicions per cuinar.
3. Persones que, tot i viure en habitatges en bones condicions, requereixen un seguiment dels hàbits d'alimentació, relacionals, higiene i/o de salut.
4. Persones sense ingressos o persones perceptores de prestacions mínimes (pensions no contributives, ingrés mínim vital o renda garantida de ciutadania), que no cobreixen les necessitats bàsiques d'alimentació.

4. Característiques i descripció del servei

4.1. Ubicació

El servei és prestarà a l'espai destinat a tal fi al Centre Frederic Mompou, a la Pl. Joan XXIII núm 8 de Castelldefels. En cas que durant la vigència del contracte fos necessari canviar de dependència municipal, l'empresa haurà de servir els àpats a la nova ubicació.

4.2. Elaboració, transport i repartiment dels àpats

El servei de menjador podrà ser en modalitat de càtering, essent el procés de cuina en línia freda, assumint l'adjudicatari el repartiment amb equip i mitjans propis, acomplint les normatives legals vigents i estant inclòs en el preu de la licitació.

L'empresa prestadora del servei portarà els menús en vehicles refrigerats al Centre Frederic Mompou en les condicions higièniques i sanitàries adients per al seu consum i d'acord amb la normativa legal vigent pel que fa al transport i manteniment d'aliments.

- L'empresa prestadora del servei haurà de proveir al Centre Frederic Mompou d'una nevera (o les que calguin en funció del volum de safates a emmagatzemar) que permeti la conservació del menjar, un forn amb les característiques idònies per la seva regeneració, la vaixella necessària pel menjador del centre (plats, gots, coberts, etc), un rentavaixelles (a l'actualitat el centre disposa d'un, però en cas que deixi de funcionar l'adjudicatari l'haurà de substituir), un telèfon mòbil per la persona que presta el servei al menjador i els mitjans informàtics necessaris per a l'accés i ús del programa eQuàliment.

El menjar preparat en línia freda s'envasarà en recipients individuals, termosegellats o proposta equivalent, d'un sol ús. Tots els recipients hauran d'estar degudament etiquetats amb el nom del producte, els ingredients principals, tipus de dieta, el gramatge, quantitat calòrica i la data de caducitat, així com si es tracta del primer o segon plat.

4.3. Modalitats de prestació i horari del servei.

El servei de menjador es prestarà en tres modalitats.

- Menjar al centre: La prestació del servei és de dilluns a dissabte. Atesos els horaris d'obertura de l'equipament, l'usuari assistirà al menjador social de dilluns a divendres, de 13 a 13:45h. Divendres s'endurà el menú per al dissabte, degudament envasat, identificat i termosegellat.

Són festius els dies 1 de Gener i 25 i 26 de Desembre; l'usuari s'endurà els àpats, degudament envasats, identificats i termosegellats, el dia laborable immediatament anterior.
En cas que l'empresa adjudicatària disposi de menjador propi, amb possibilitat d'obertura de dilluns a dissabte, s'oferirà el servei al mateix menjador.

- Menjar per emportar: La prestació del servei és de dilluns a dissabte. L'usuari assistirà al menjador els dilluns a les 12h, per endur-se els àpats de dilluns, dimarts i dimecres; i els dijous a les 12h, per endur-se els àpats de dijous, divendres i dissabte.

- Menjar a domicili: Aquesta modalitat s'ofereix per a persones en situació de dependència, i amb dificultats de mobilitat i d'accés al Menjador social, sigui per menjar al centre o per endur. La prestació del servei estarà garantida de dilluns a diumenge. L'empresa adjudicatària repartirà els menús a domicili, un mínim de dos cops per setmana, en la franja horària de 10 a 12h.

4.4. Composició dels menús

Els àpats es prepararan d'acord amb la cuina tradicional, amb ingredients frescos.

Els menús s'adaptaran a l'època estacional: primavera-estiu i tardor-hivern (a l'estiu plats més frescos i lleugers i al hivern amb més contingut calòric). En dates senyalades de l'any l'adjudicatari programarà menús especials (Nadal, revetlla de Sant Joan, Tots Sants...).

L'empresa haurà de facilitar la programació dels menús que se serviran per cada mes. En el cas de introduir-se modificacions en el mateix aquestes s'hauran de comunicar amb antelació

La composició del menú serà la següent:

- Un primer plat: Principalment format per verdures, arrossos, pastes, patates o llegums. A títol informatiu caldrà la presentació de 2 fitxes tècniques del producte elaborat on s'indiqui l'aportació calòrica.
- Un segon plat amb guarnició: Format per carns vermelles (vedella i porc) o blanques (pollastre i gall d'indi) o peix, principalment blanc i sense espines. La guarnició variarà en funció del primer plat per tal d'equilibrar l'àpat.
- A títol informatiu caldrà la presentació de 2 fitxes tècniques del producte elaborat on s'indiqui l'aportació calòrica.
- Les postres.
- Pa i aigua.

Els menús han de garantir una quantitat calòrica d'entre 750kcal i 900kcal, entre el primer i el segon plat, i haurà de quedar acreditat a l'etiqueta.

En quant a la tipologia dels menús, es serviran menús de dieta basal, halal, aptes per a diabètics, apte per a celíacs, sense llet, hipocalòrica, sense sal i vegetarià. Segons prescripció mèdica, es podrà oferir el menú triturat, de qualsevol tipus de dieta.
Aproximadament un 70% dels menús que se serveixen són de dieta basal.

5. Funcionament

5.1. Lliurament dels àpats

L'empresa adjudicatària haurà de proveir les comandes al centre Frederic Mompou (Pl. Joan XXIII, 8) 2 cops per setmana (dilluns i dijous), abans de les 11h. S'hi entregaran tants els àpats de modalitat per menjar al centre com els de menjar per endur.

En el moment de recepció de les comandes, la persona que fa el seu lliurament presentarà un albarà en que s'indiquin el menús servits, la seva temperatura i els complements alimentaris que pertoquin. Aquesta persona serà l'encarregada de col·locar les safates a la nevera del centre.

Els àpats de la modalitat menjar a domicili, es lliuraran al domicili dels usuaris, els mateixos dies de la setmana que es reparteixen els menús al centre Frederic Mompou, i s'entregaran en la franja horària de 09:30 a 11h. L'empresa adjudicatària, haurà de concretar una franja de 30 minuts amb cada persona usuària, per a la seva entrega a domicili.

5.2. Altes, baixes i modificacions de servei

Les altes i modificacions de servei (canvi de menú o de modalitat), es comunicaran dilluns i dijous, abans de les 14h, i tindran efecte en el següent dia de lliurament de comanda. Per tant, el comunicat dilluns serà efectiu dijous, i el comunicat dijous tindrà efecte dilluns.

Les baixes de servei tindran efecte en el següent lliurament, sempre i quan es comuniquin amb 48 hores abans del dia del següent lliurament programat.

5.3. Personal

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició del servei el següent personal, amb les funcions que s'especifiquen.

5.3.1. Personal de repartiment

- Lliurament d'àpats domiciliaris. L'entrega es realitzarà al domicili de l'usuari de 9:30 a 11h, i en la franja concreta de 30 minuts que s'hagi pactat amb l'usuari per part del coordinador del servei.
- Lliurament de comandes al menjador social, acompanyades del corresponent albarà.
- Lliurament, al menjador social, dels àpats domiciliaris que no hagin pogut ser entregats, per absència de l'usuari.

5.3.2. Personal de menjador social

L'empresa prestadora del servei haurà de proposar un professional amb el títol de monitor/a d'educació en el lleure, monitor/a de menjador, treballador/a familiar, ajudant de cuina o integrador/a social, amb dedicació de les 11 a les 14 hores.
Aquest professional prestarà el servei d'atenció a les persones usuàries del menjador social, tant per a les que mengen en el mateix menjador com per aquelles que venen a recollir l'àpat per emportar-se'l a casa seva, com per d'altres tasques que siguin necessàries en l'atenció a persones i registres del servei.

En el marc de l'acompanyament socioeducatiu a les persones i famílies usuàries del servei per afavorir l'autonomia i inclusió social, aquest professional haurà de:

- Resoldre i canalitzar els conflictes que es donin en l'espai de menjador amb altres usuàries o amb el personal.
- Fer el seguiment de les persones usuàries en les demandes que aquests realitzin en aspectes d'orientació i suport en petites qüestions de la vida quotidiana, i si s'escau, en temes més complexes, derivar les consultes als serveis socials municipals.
- Prevenir i detectar possibles situacions de risc social, i si s'escau, fer-ne el trasllat d'informació al tècnic referent del servei.
- Activar mesures de seguiment dels usuaris en modalitat d'àpats a domicili, a fi de detectar situacions de necessitat, adequació els menús als requeriments de salut i prevenció de situacions d'aïllament, risc o exclusió social.

Les funcions orientatives, a executar en paral·lel a la tasca socieducativa, són:

- 11h. Obertura de les instal·lacions on es presta el servei.
- Recepció de la comanda.
- Verificar que l'albarà lliurat pel repartidor correspongui amb l'entrega realitzada.
- 11:30h. Preparació de lots dels àpats amb modalitat per endur.
- 12h. Lliurament dels àpats de la modalitat per endur.
- 12:45h. Parar les taules
- 13h a 13:45h. Servei de menjador social
- En acabar el servei posar la vaixella al rentavaixelles i recollir.
- 14h. Tancament de les instal·lacions on es presta el servei.

- Control d'assistència. Haurà de dur el control d'assistència de comensals, tant de modalitat de menjador al centre com de modalitat per endur, i enregistrament de les mateixes al programa eQuàliment.
- Al segon dia consecutiu d'inassistència, haurà de posar-se en contacte amb l'usuari per a conèixer el motiu de l'absència i informar-n al coordinador del servei.
- Comunicar les incidències a la persona coordinadora del servei.
- Controlar l'estoc dels menús, excedents derivats d'absentisme i de la resta de productes (condiments, aigua, tovallons,...)
- Qualsevol altre tasca directament relacionada amb la prestació del servei.

Els dies en què no es recepciona la comanda i, per tant, tampoc es reparteixen els menús per endur, el professional haurà de desenvolupar les tasques administratives i de seguiment dels usuaris en modalitat àpats a domicili.

El personal en contacte amb les usuàries haurà de realitzar les seves funcions amb els requisits de confidencialitat, honestedat, dignitat i respecte, tenint present en tot moment que el menjador social va

destinat a persones que per motius socioeconòmics s'han vist obligades a precisar d'ajuda. Per tant, cal tractar a les persones usuàries amb la màxima dignitat i respecte.

5.3.3. Coordinador/a del servei.

L'empresa prestadora també haurà de posar a disposició del servei d'una persona que faci les funcions de coordinació i d'enllaç amb el personal de menjador social.

Les funcions del coordinador/a seran:

- Recepcionar les comunicacions d'altes, baixes i modificacions del servei, de part de el/la tècnic/a municipal referent, que es realitzaran a través del programa eQuàliment.
- Canalitzar les altes, baixes i modificació del servei i comunicar-les a la cuina per tal d'ajustar el nombre de menús que se serveixen.
- Coordinar-se amb el/la tècnic/a municipal referent del servei per informar-lo de les incidències al mateix
- Supervisió dels registre d'assistència al programa eQuàliment.
- Per tal de garantir l'agilitat en la comunicació amb la persona coordinadora del servei caldrà que qui distribueixi els àpats disposi d'un telèfon mòbil que estarà actiu mentre es presta el servei. D'aquesta manera es facilitarà la comunicació de les incidències que puguin sorgir al llarg de la jornada.

6. Coordinació entre el contractista i l'Ajuntament

Les relacions de coordinació entre l'empresa adjudicatària i l'ens local per a la prestació dels serveis, es duran a terme de la següent manera

6.1. Coordinació, gestió i seguiment del contracte

El contractista designarà un representant que haurà de respondre davant el responsable de l'ens local per fer un seguiment del servei, resoldre les possibles incidències (que transcendeixin el funcionament ordinari del servei) i traslladar les consideracions o instruccions que faci l'ens local.

El representant del contractista serà l'encarregat de recollir els protocols i procediments que realitzi l'ens local i d'assegurar la seva aplicació efectiva en l'organització i prestació dels serveis.

Abans de l'inici del servei es programarà una primera reunió amb la persona o persones que determini l'empresa, en aquesta reunió s'informarà del protocol intern de funcionament del menjador i de les directrius que ha de seguir la empresa adjudicatària

Es mantindrà com a mínim una reunió semestral amb la persona responsable del seguiment del contracte per part de l'Ajuntament.

6.2. Coordinació tècnica del servei

La comunicació entre el/la tècnic/a municipal referent i el/la coordinador/a del servei de l'empresa contractista, tindrà lloc per correu electrònic, per al relatiu a l'organització de serveis,i a través del programa eQuàliment per a comunicacions d'altes, baixes i modificacions de servei.

L'Empresa haurà de facilitar l'accés a la formació del personal en el programa informàtic eQuàliment, que serà l'utilitzat per a la gestió del menjador social.

L'Ajuntament gestionarà l'alta del personal del coordinador del servei i del personal de menjador social al programa.

Cap/Tècnica de la Secció/UI de _____