



PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL PROGRAMA D'ÀPATS A DOMICILI A LA CIUTAT DE BANYOLES

Expedient: X2023006880

1.- INTRODUCCIÓ

1.1 Marc Competencial

D'acord amb l'article 166 punt 1 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, correspon a la Generalitat la competència exclusiva en matèria de serveis socials, que inclou la regulació i l'ordenació de l'activitat de serveis socials, les prestacions tècniques i econòmiques.

La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials i el decret vigent de la Cartera de Serveis Social de Catalunya preveu, en l'àmbit dels serveis socials bàsics, de competència local, la cobertura de les necessitats socials bàsiques, i la prestació del servei d'Ajuda a domicili, que amb les recents formulacions aquest servei queda regulat com a Servei d'Ajuda en l'entorn domiciliari (SAED).

1.2 Normativa i documentació reguladora

Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases de Règim Local, en el seu article 25.2 apartat e) i en l'article 26 epígraf c) es determinen els serveis a prestar per part de municipis amb més de vint-mil habitants, concretament l'avaluació i informació de situacions de necessitat social i l'atenció immediata a persones en situació o risc d'exclusió social.

Decret legislatiu 2/2003 de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei Municipal i de Règim Local de Catalunya, article 66.3 k) que atribueix al municipi competència pròpia en matèria de prestació dels serveis socials.

Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.

Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de serveis socials 2010-2011 i Llei 4/2017, del 28 de març, de pressupostos de la Generalitat de Catalunya per al 2017, Disposició addicional 31, mitjançant la qual es prorroga la Cartera de serveis socials.

II Pla estratègic de Serveis Socials (PESS) 2021-24 com a marc de referència per a la planificació del Sistema Català de Serveis Socials (SCSS), aprovat mitjançant la Resolució 1110/XII del Parlament de Catalunya i l'Acord GOV/177/2020, de 29 de desembre publicat al DOGC núm. 8307 de 31 de desembre de 2020.

Contracte programa 2022-2025 per a la coordinació, la cooperació i la col·laboració entre el Departament de Drets Socials i l'Ajuntament de Banyoles en matèria de serveis socials i altres programes relatius al benestar social.

2. OBJECTE

El present contracte té per objecte la prestació del Servei d'Àpats a domicili per a les persones empadronades en el municipi de Banyoles. Aquest servei consisteix en l'elaboració d'àpats dietèticament adequats a les necessitats alimentàries i la posterior distribució al domicili de les persones que tinguin una manca d'autonomia



personal, temporal o permanent, prèvia prescripció social dels serveis socials bàsics municipals.

Aquest servei el presta l'Ajuntament de Banyoles i s'emmarca jurídicament en la Llei 12/2007 de serveis socials pel quals s'estableixen les competències i funcions bàsiques dels ens locals en matèria de serveis socials, i el decret 142/2010, d'11 d'octubre pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011, i que inclou el servei d'àpats a domicili com a un dels serveis socials bàsics que genèricament són de competència municipal.

3. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI A BANYOLES

3.1 Definició

El Servei d'Àpats a domicili és un servei inclòs en la cartera de serveis socials de l'Ajuntament de Banyoles i forma part del Servei d'Ajuda en l'entorn domiciliari (SAED), que ofereix suport i ajut a les persones que ho necessiten per tal de millorar la seva qualitat de vida. El Servei d'Àpats a domicili consisteix en la preparació i el lliurament al domicili, en adequades condicions de qualitat i higiene, d'àpats equilibrats i saludables adequats a les necessitats alimentàries de les persones que tinguin una manca d'autonomia personal, temporal o permanent, prèvia prescripció social dels serveis socials bàsics municipals.

L'objectiu bàsic del servei és millorar la qualitat de vida de les persones cobrint les mancances nutricionals i promoure una hàbits alimentaris saludables. Els objectius específics són:

- Proporcionar una dieta equilibrada i nutricionalment adequada.
- Mantenir uns hàbits alimentaris adequats a les necessitats de la persona.
- Complementar els plans de treball encaminats a afavorir la millora i el manteniment de l'autonomia personal i social de la persona dependent i/o discapacitada.
- Garantir que l'usuari del servei tingui diàriament àpats adaptats al seu estat de salut.
- Possibilitar que les persones puguin romandre a casa seva i en el seu entorn habitual durant tant temps com sigui possible i amb la major qualitat de vida, prevenint o endarrerint la institucionalització i potenciant l'autonomia personal.

El Servei d'Àpats a domicili actua de forma preventiva amb l'objectiu de garantir als usuaris una alimentació suficient, equilibrada, personalitzada i adaptada.

3.2 Població destinatària

Les persones beneficiàries del Servei d'Àpats a domicili, en el marc dels Serveis d'Atenció a l'entorn domiciliari, són els infants, els adolescents, les persones grans, les persones amb discapacitat, les persones amb problemes de salut mental i les persones que estan en una situació de dependència o bé de manca d'autonomia empadronades al municipi de Banyoles.

Les situacions de vulnerabilitat prioritàries de la població destinatària són les establertes en el REGLAMENT DELS SERVEIS D'ATENCIÓ A L'ENTORN DOMICILIARI municipal, i prèvia valoració i prescripció per part dels serveis socials bàsics municipals.



Situacions de vulnerabilitat prioritàries de la població beneficiària:

- Mancances en l'autonomia personal.
- Mancances en l'autonomia funcional.
- Manca d'autonomia mental, física, intel·lectual o sensorial.
- Manca o dèficit de suport o ajuda que presta la família habitualment.
- Aïllament físic o social.
- Negligència, desemparament o violència cap a al població destinatària.
- Necessitats socials relacionades amb la salut mental.
- Cures (no professionals) a un dels col·lectius de la població destinatària.

3.3 Característiques del servei

3.3.1. Menús: La confecció i els controls dels menús es realitzarà d'acord amb les recomanacions que es donen des dels organismes oficials de salut pública i amb la legislació aplicable. La planificació dels menús haurà de comptar amb el vistiplau d'un/a dietista col·legiat/da i s'adequaran a l'edat i tipologia d'usuaris, tenint en compte les seves necessitats energètiques i altres qüestions de salut.

- Pel que fa a la periodicitat mensual, els menús no es podran repetir abans de transcorregudes cinc setmanes.
- Cada menú estarà compost per un primer plat, un segon plat, postres, pa i aigua.
- S'han de preveure menús especials per a indisposicions esporàdiques i per d'altres casos mèdics, sempre prèvia presentació per part de l'afectat de certificat mèdic, com al·lèrgies, diabetis, intolerància al gluten, intolerància a la lactosa, hipertensió, necessitat de dieta tova, triturada, etc.
- La matèria primera que s'utilitzi haurà d'ésser adequada pel que fa a les condicions de salubritat i higiene, i no es podran utilitzar matèries ni productes amb dates de caducitat vençudes, d'acord amb les disposicions vigents. Els menús no incorporaran productes precuinats ni industrials.
- Cal especificar en els menús els ingredients principals del plat i la seva data de preparació, i de la mateixa manera especificar la introducció de làctics en la composició de les postres.

3.3.2. Programació dels Menús:

- Els menús que l'empresa adjudicatària elabori hauran de ser en funció de les temporades estacionals: primavera, estiu, tardor i hivern, i hauran d'incloure varietat i rotació de productes.
- És convenient incloure en la programació anual de menús les propostes gastronòmiques relacionades amb aspectes culturals i festius del nostre entorn.
- L'empresa adjudicatària presentarà al responsable del contracte, la planificació general del Servei d'Àpats a domicili per temporades estacionals i amb la previsió de les propostes gastronòmiques relacionades amb aspectes culturals i festius del nostre entorn. Així mateix, la planificació anual dels menús que es presenti haurà d'anar acompanyada d'un informe favorable elaborat per un/a tècnic/a en nutrició i/o dietètica.



- L'empresa adjudicatària presentarà al responsable del contracte, amb periodicitat mensual i abans del dia 25 de cada mes, els menús programats pel següent mes.

3.3.3. Identificació ingredients Menús: Juntament amb la presentació de la planificació general anual del Servei, s'inclourà un detall dels productes que s'utilitzaran per a la seva elaboració, com ara marques, procedència, composició i demés.

Per altra banda, la planificació mensual de menús es lliuraran a l'Ajuntament de Banyoles en format digital i l'Àrea de Serveis Socials, Acció Comunitària, Polítiques d'Igualtat i Salut es responsabilitzarà de la distribució als diferents usuaris/es, sens perjudici de que l'adjudicatari el faci arribar en paper a cadascun dels usuaris del servei.

3.3.4. Traslats del àpats:

- L'empresa adjudicatària es farà càrrec del trasllat dels àpats als domicilis de les persones usuàries de la ciutat. El lliurament es durà a terme en les condicions sanitàries i alimentàries legalment establertes utilitzant contenidors homologats i tenint cura que no afecti negativament en la qualitat dels aliments.
- Els àpats transportats, hauran d'estar degudament identificats amb el nom de la persona, adreça, composició de l'àpat i les condicions de conservació i caducitat d'acord amb el que estableixi la normativa vigent.
- L'entitat adjudicatària disposarà de vehicles propis i suficients que garanteixin l'adequat transport d'aliments i el repartiment en temps i lloc previst. L'adquisició, manteniment i reparació de tot tipus de vehicles, així com les despeses de conservació són a càrrec de l'adjudicatària.
- Aquests vehicles hauran de complir les següents especificacions:
 - Equipats per transportar els aliments en adequades condicions d'higiene, seguretat i conservació dels aliments.
 - De característiques adequades perquè puguin arribar a les adreces dels domicilis de les persones beneficiàries.
 - En el seu exterior constarà la identificació de l'empresa prestadora del servei.
- Els àpats que es distribueixen poden ser el dinar i/o el sopar.
- El repartiment es durà a terme els dies laborables.
- Cadascun dels dies de lliurament, el personal responsable del mateix està obligat a:
 - Lliurar els àpats en el domicili i dins de l'horari establert.
 - Detectar i traspassar a la responsable del servei d'empresa, qualsevol informació que es pugui considerar d'interès per al seguiment del cas.



- L'empresa adjudicatària elaborarà, a partir de les dades subministrades per l'Àrea de Serveis Socials, Acció Comunitària, Polítiques d'Igualtat i Salut de l'Ajuntament de Banyoles, un calendari on especificarà: rutes, dies de repartiment i horaris de lliurament dels menús, el qual es mantindrà actualitzat amb les modificacions que es vagin produint en el servei.
- Per norma general, i sense perjudici de situacions excepcionals que puguin modificar-ho la distribució de l'àpat es realitza durant el matí, entre 9:00h. i 13:00h.
- Quan el dia de repartiment sigui festiu, es reorganitzaran els lliuraments dels àpats de la setmana i s'intentarà que la persona beneficiària no acumuli molts àpats al seu domicili.
- El Servei Social Bàsic de l'Ajuntament de Banyoles comunicarà les altes i el tipus d'àpats a distribuir per correu electrònic a l'empresa adjudicatària. L'inici de la prestació del servei no pot tenir lloc més enllà dels dos dies següents a partir que es comunica la petició de servei.
- Es distribuïran en envasos biodegradables aptes per a us alimentari, tal com figura en la Memòria apartat 12è de Condicions especials d'execució de caràcter ambiental.

4. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

En aquest contracte es contempla una contractació màxima de 585 àpats/mensuals o bé 7020 àpats/anuals.

L'organització del servei s'estructurarà d'acord amb la següent distribució de tasques entre l'Ajuntament de Banyoles i l'empresa adjudicatària de la gestió.

4.1 Funcions de l'Ajuntament de Banyoles:

L'Àrea de Serveis Socials, Acció Comunitària, Polítiques d'Igualtat i Salut de l'Ajuntament de Banyoles es farà responsable de les següents activitats en la gestió del servei que conforma aquest contracte:

- Planificació global de l'oferta i informació genèrica i individualitzada a la ciutadania sobre els serveis i els drets d'accés i de prestació previstos en la normativa que els regula.
- Recepció de les persones usuàries potencials, identificació de les necessitats, realització del diagnòstic i identificació dels problemes d'autonomia personal i funcional de la persona usuària potencial i, si s'escau, del nivell de prioritat en l'accés al servei.
- Fixació d'objectius de l'atenció i assignació del servei en quant a intensitats i períodes de temps.
- Fer el càlcul de la capacitat econòmica dels usuaris i aplicar les fórmules de copagament del servei per indicar a la persona la seva participació en el cost del servei.
- Tramitació de la proposta de servei d'àpats en la qual hi constarà la tipologia de la dieta i els dies de prestació del servei.
- L'aprovació i posterior comunicació a l'empresa adjudicatària de les propostes de noves altes de servei.
- Recepció de confirmació d'inici del servei i de les incidències.



- L'aprovació i posterior comunicació a l'empresa adjudicatària dels canvis o baixes en la prestació del servei.
- Seguiment, avaluació, així com la supervisió i el control sobre el nivell d'execució i qualitat del servei prestat per l'adjudicatari responsable de la prestació del servei.
- El control de la facturació i despesa pressupostària.

4.2 Funcions de l'empresa adjudicatària:

L'adjudicatari es farà responsable de les següents funcions relatives a l'adequada prestació dels serveis:

- Rebre i tractar la comanda en què constarà la tipologia de la dieta i els dies de prestació del servei.
- Garantir l'inici de prestació efectiva del servei en el termini com a màxim de 2 dies a partir de la recepció de la comanda.
- Transportar i lliurar els àpats en recipients i vehicles que reuneixin les característiques sanitàries marcades per la Llei per tal de garantir el bon estat de conservació i d'higiene d'aliments.
- Els envasos biodegradables de menjar seran individuals i etiquetats convenientment per tal de poder identificar amb claredat i, com a mínim, la informació següent: el nom de la persona, adreça, composició de l'àpat i les condicions de conservació i caducitat d'acord amb el que estableixi la normativa vigent.
- Comunicar totes les incidències relatives a la prestació del servei amb la màxima brevetat possible. Les incidències es comunicaran per correu electrònic i/o per telèfon.
- Presentar amb periodicitat mensual els menús programats pel següent mes.
- Mantenir prèvia i puntualment informats als responsables dels Serveis Socials, de totes les modificacions que puguin realitzar-se sobre la planificació dels menús establerts.
- Assegurar la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones usuàries, mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió, arbitrànt les mesures oportunes per al seguiment de l'execució dels serveis.
- Participar en les coordinacions que siguin necessàries per a un bon seguiment del servei.
- Desenvolupar i presentar un informe mensual detallat de l'activitat (número i evolució dels serveis atesos, altes i baixes, etc.). El format i contingut exacte d'aquest informe s'haurà de consensuar prèviament a l'inici del contracte amb els responsables de l'Àrea dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Banyoles.
- Assistir i atendre a les reunions de seguiment semestral amb els responsables dels Serveis Socials, on s'analitzarà la situació del servei a través dels informes i controls d'execució del servei municipals.
- Assumir el compromís que en el cas de ser adjudicatari, disposin d'una estructura amb els mitjans tècnics, administratius i funcionals necessaris i amb un responsable amb permanent disponibilitat per actuar quan sigui requerit pels responsables de l'Ajuntament de Banyoles.
- Comunicar obligatòriament totes aquelles incidències relatives al personal, com són permisos, canvis i suplències, que poden afectar a la prestació directa del servei amb la màxima brevetat possible.



5. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA HIGIENICOSANITÀRIA:

L'empresa adjudicatària haurà de complir la normativa higienicosanitària vigent pel que fa a l'elaboració, manipulació i trasllat dels aliments i establir un pla d'higiene basat en el sistema APPCC (anàlisi de perills i punts de control crítics).

L'empresa adjudicatària està obligada a recollir el menú testimoni dels aliments preparats per a cadascun dels serveis. Aquest menú testimoni degudament etiquetat es conservarà en el congelador a temperatura -18º i pel termini de 8 dies.

5.1 Control de qualitat dels aliments: L'adjudicatari haurà de dur a terme els controls de qualitat que determini la legislació vigent en tot el procés d'elaboració i manipulació del menjar, aplicant els esforços humans i materials necessaris per garantir un bon servei.

6. RESPONSABILITAT CIVIL:

L'empresa adjudicatària assumirà tota la responsabilitat civil o d'altra naturalesa derivada de la prestació del servei d'elaboració dels àpats i de la seva distribució a domicili, en totes i cadascuna de les seves fases.

L'adjudicatari assumeix la responsabilitat del correcte funcionament dels 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 Banyoles.

7. COORDINACIÓ I SEGUIMENT:

7.1 Coordinació de gestió del servei

L'empresa designarà una persona com a responsable de la coordinació de la gestió dels serveis adjudicats amb la direcció de l'Àrea de Serveis Socials, Acció Comunitària, Polítiques d'Igualtat i Salut de l'Ajuntament de Banyoles, que tindrà les funcions següents:

- Controlar i avaluar el desenvolupament de la prestació: incidències, qualitat, control, planificació, etc.
- Establir els criteris de treball i/o funcionals.

7.2 Coordinació tècnica del servei

L'empresa designarà un responsable per a la coordinació tècnica de servei, com a garantia per a l'aplicació efectiva i qualificada del servei. Aquesta coordinació es farà amb la persona responsable que designi l'Àrea de Serveis Socials, Acció Comunitària, Polítiques d'Igualtat i Salut de l'Ajuntament de Banyoles.

La coordinació tècnica fa referència a:

- Les altes i baixes del servei.
- El funcionament ordinari del servei, el nivell d'incidències i la seva resolució.
- La presentació inicial del servei als usuaris.
- La garantia dels estàndards de qualitat del servei establert.
- Presentació dels menús.



7.3 Coordinació a nivell d'entitat adjudicatària i Ajuntament de Banyoles:

L'entitat adjudicatària designarà un representant que serà responsable de respondre davant el responsable de l'Ajuntament de Banyoles per fer un seguiment del servei, resoldre les possibles incidències i traslladar les consideracions o instruccions que faci l'Ajuntament. El representant de l'entitat adjudicatària serà l'encarregat de recollir els protocols i procediments que sobre el servei realitzi l'Ajuntament i d'assegurar la seva aplicació efectiva en l'organització i prestació dels serveis

En la taula adjunta es contemplen coordinacions:

TIPUS	SERVEIS IMPLICATS		TASQUES	PERIODICITAT
Coordinació tècnica del servei	Responsable designat per l'empresa adjudicatària	Responsable tècnic municipal SAED	• Informar sobre temes d'interès per ambdues parts relacionats amb el contracte • Supervisar el compliment de les condicions establertes en el contracte. • Donar compte de les incidències ordinàries i extraordinàries del Servei. • Sol·licitar les dades mensuals de prestació, incidències, etc.	Sempre que s'escaigui i com a mínim una periodicitat bimensual
Coordinació a nivell d'entitat adjudicatària i Ajuntament de Banyoles	COORDINACIÓ DE LA COMISSIÓ ADMINISTRATIVA DE SEGUIMENT DEL CONTRACTE en les condicions previstes en aquest PCAP i prescripcions tècniques.			Semestral

9. 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 d'Atenció Primària de l'Ajuntament de Banyoles, que a tots els efectes seran considerades usuàries del servei municipal.

L'entitat adjudicatària i el personal al seu càrrec que presti el servei, hauran d'afavorir una bona relació amb l'usuari/a com a base de la prestació del servei. L'entitat adjudicatària haurà d'informar expressament l'Ajuntament de Banyoles, a través dels canals de coordinació establerts en aquest plec de clàusules, de qualsevol incidència que tingui lloc durant la prestació.

El contractista i el personal de l'entitat adjudicatària hauran de complir les mesures de Seguretat i Higiene i de Salut Laboral establertes en la legislació vigent, així com la Prevenció de Riscos Laborals, facilitant els ajuts tècnics necessaris per la correcta Prestació del servei. També han de complir amb el manteniment inexcusable del 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 mecanisme per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa als serveis municipals corresponents.



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

10. DRETS I OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT DE BANYOLES:

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.
- 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'entitat adjudicatària els informes i la documentació que s'estimin pertinents.
- Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.

L'Ajuntament de Banyoles, 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 clàusules tècniques.
- Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- Subministrar tota la informació necessària sobre el cas per tal que es pugui iniciar el servei.
- Informar amb diligència de les modificacions que puguin esdevenir que afectin al servei d'àpats a domicili.

11. TRACTAMENT DE DADES I REGISTRE DE LA INFORMACIÓ

Durant el procés de distribució diària caldrà registrar i comunicar les incidències, si n'hi ha en relació a l'entrega de l'àpat.

Finalitzat el contracte amb l'empresa, aquesta ha de cedir les dades registrades a l'Ajuntament a fi i efectes de custòdia de la informació i arxius de tractament de les mateixes.

12. PERSONAL

El personal que participi en l'elaboració i/o manipulació dels menús així com en la distribució dels àpats ha de complir amb els requisits legalment establerts.

El personal necessari pel bon funcionament del servei haurà de ser contractat sempre per l'empresa adjudicatària i dependrà exclusivament del contractista, sense cap mena de vinculació actual o futura amb l'Ajuntament de Banyoles, el qual en tot moment pot requerir la documentació acreditativa de l'afiliació i cotització dels treballadors/es.

L'empresa adjudicatària garanteix la cobertura d'aquest personal per a qualsevol contingència, de forma que quedi coberta, en qualsevol moment, la prestació del servei. L'empresa es compromet a cobrir les absències del seu personal per motiu de vacances o altres eventualitats.



Ajuntament de Banyoles

L'adjudicatari serà responsable davant l'Ajuntament de Banyoles de les faltes comeses pels seus empleats durant la prestació del servei.

Banyoles, a la data de la signatura electrònica