



Ajuntament de Solsona

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PEL SERVEI D'ÀPATS A
DOMICILI**

Primera. OBJECTE

El present contracte té per objecte la prestació del servei d'àpats a domicili individuals en el municipi de Solsona que es realitzarà a l'entorn habitual de residència de les persones a les que els Serveis Socials de l'Ajuntament de Solsona, hagin assignat la prestació d'aquest servei, tal com es detalla en aquest plec de condicions.

Segona. DEFINICIÓ

El Servei d'àpats a domicili és un servei inclòs a la cartera de serveis socials de l'Ajuntament de Solsona i forma part del conjunt de serveis d'atenció domiciliària del Consell Comarcal del Solsonès. Els serveis d'atenció domiciliària del Solsonès ofereixen un conjunt integrat, organitzat i coordinat d'accions i serveis, que poden ser prestats de forma conjunta o separatament segons siguin les necessitats dels usuaris. Aquests serveis són prestats principalment en el domicili de la persona usuària o en el seu entorn veïnal habitual i s'orienten a resoldre els problemes o limitacions d'autonomia personal de la persona usuària del servei, col·laborant en la cura de la pròpia persona atesa, de la seva llar i ampliant els seus cercles de xarxa social.

El servei d'àpats a domicili és una prestació municipal que ofereix un àpat diari, es porta en calent diàriament al domicili de la persona usuària.

Tercera. OBJECTIUS

L'objectiu del servei és atendre les mancances d'autonomia personal cobrint una de les necessitats bàsiques de la vida diària i procurant que aquesta acció promogui, en la mesura que sigui possible, l'autonomia i les capacitats de les persones usuàries.

Els objectius específics són:

- Garantir que les persones grans amb dificultats per fer-se el menjar rebin un àpat calent cada dia.
- Millorar la qualitat de l'alimentació d'aquelles persones que volen continuar vivint en el seu domicili
- Ajudar a seguir una dieta adequada i equilibrada segons les seves necessitats, sempre sota la supervisió mèdica.
- Evitar el deteriorament de les condicions de vida de les persones que, per diverses circumstàncies, es trobin limitades en la seva autonomia personal.
- Donar suport especialment a aquelles famílies que tenen una sobrecàrrega familiar pel fet de tenir al seu càrrec persones en situació de dependència.

Quarta. PERSONES USUÀRIES

Persones majors de 65 anys que viuen soles o en parella, que no poden o els és molt

difícil anar a comprar i elaborar els àpats per si mateixos.

Prèvia valoració tècnica dels serveis socials també es pot oferir el servei a persones menors de 65 anys amb malalties greus o discapacitats que no disposin de suport familiar.

Cinquena. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

El Servei d'àpats a domicili es presta de forma coordinada per tal de garantir una atenció integral a les necessitats dels usuaris, donant una resposta adequada a les situacions de necessitat que es presentin en cada cas. Aquest servei, a la vegada, està integrat en el conjunt dels serveis de l'atenció domiciliària i de l'atenció social bàsica i els complementa.

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

Un àpat per dinar constarà d'un primer plat, un segon plat i unes postres. S'hauran de garantir diferents tipus de dietes per les diferents necessitats previsibles dels usuaris (hiposòdica, baixa en grasses, etc.), per tal de garantir l'adequació als requeriments mèdics o dietètics.

L'entitat adjudicatària es farà càrrec dels estris necessaris per lliurar els àpats en adequades condicions de temperatura i higiene. Els recipients o estris utilitzats per servir l'àpat han de ser d'un sol ús. No poden ser reutilitzables.

L'entitat adjudicatària haurà de presentar el pla d'àpats especificant el pes i qualitat dels ingredients bàsics de cada menú i la planificació dels àpats diaris amb una previsió mensual.

El sistema de distribució ha de ser diari i en calent. No s'acceptarà un sistema de distribució en fred amb escalfament al domicili o qualsevol altre sistema alternatiu, ja que no és adequat al perfil de la majoria d'usuaris atesos des dels serveis socials, que per les seves característiques personals i psicosocials han de rebre l'àpat diàriament al seu domicili.

La unitat de mesura d'aquest servei, a efectes d'assignació i facturació, serà l'àpat servit al domicili de l'usuari/a.

Horari del servei

El servei d'àpats a domicili s'haurà de garantir amb un repartiment diari als domicilis particulars, de dilluns a diumenge, durant tot l'any, entre les 13 i 15 hores.

Sisena. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

L'organització del servei s'estructurarà d'acord amb la següent distribució de tasques entre l'Ajuntament, que les realitzarà mitjançant els serveis socials bàsics i l'entitat adjudicatària de la gestió del servei.

Setena. FUNCIONS DE L'AJUNTAMENT

Els serveis socials bàsics es faran responsables de les següents tasques en la gestió dels serveis que conformen aquest contracte:

- Planificació global de la 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 reguli.
- Recepció dels usuaris potencials, identificació de les necessitats, realització del diagnòstic i identificació dels problemes d'autonomia personal i funcional de l'usuari 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 modalitats, intensitats i períodes de temps.
- Tramitació de la comanda a l'organització adjudicatària de la prestació dels serveis i recepció de confirmació del moment d'inici de la prestació.
- Segons el perfil del cas, possibilitat de què un professional de serveis socials bàsics acompanyi a l'empresa a la primera visita de presentació del servei d'àpats a domicili.
- Seguiment periòdic de l'atenció, mitjançant entrevistes als usuaris, trucades telefòniques o visites domiciliàries, per avaluar la qualitat del servei i el grau de satisfacció de l'usuari/a.

Vuitena. FUNCIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA.

- Recepcionar la comanda i ajustar-se als horaris de lliurament d'àpats.
- Garantir l'inici de prestació efectiva del servei en el termini com a màxim de 24 hores naturals a partir de la recepció de la comanda.
- A l'inici de la prestació es complimentarà el Pacte o Contracte del servei, amb la signatura de l'usuari i és lliurarà una còpia a l'usuari i l'altre als Serveis Socials de l'Ajuntament de Solsona, en el termini màxim d'una setmana.
- Comunicar totes les baixes i incidències tant del personal com dels usuaris del servei, en el mateix dia a partir del seu coneixement i en temps real sinó és localitza la persona usuària.
- Presentar amb periodicitat mensual un informe de les característiques dels àpats i dels indicadors de qualitat del servei.
- Assegurar la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones usuàries, mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió, arbitrants les mesures oportunes per al seguiment de l'execució dels serveis.
- 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 Solsona.

- Comunicar obligatòriament totes aquelles incidències relatives al personal, com són permisos, canvis i suplències, que poden afectar a la prestació directa del servei, en el termini màxim de 48 hores.

Novena. COORDINACIÓ ENTRE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA I L'AJUNTAMENT

L'empresa adjudicatària designarà un representant que serà responsable de respondre davant el responsable de l'Ajuntament de Solsona per fer un seguiment del servei, resoldre les possibles incidències i traslladar les consideracions o instruccions que faci l'Ajuntament.

El representant de l'empresa 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.

Les relacions de coordinació entre l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària dels serveis, es durà a terme de la següent manera:

9.1 Coordinació de gestió del servei

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 coordinació per a revisar el funcionament global del servei, la distribució de recursos i la valoració de l'estat d'execució es realitzarà trimestralment amb la Cap d'Àrea de Drets Socials o la persona en qui aquesta delegui. Per fer efectiu aquest seguiment l'entitat adjudicatària elaborarà un informe trimestral.

9.2 Coordinació tècnica del servei

La prestació del servei es coordinarà mensualment amb la responsable dels serveis de SAD, a fi i efecte de revisar les demandes, la distribució de recursos, el funcionament ordinari del servei i el nivell d'incidències que s'hagin pogut donar.

El seguiment de les incidències es realitzarà a partir dels fulls de seguiment de cada cas que hauran de lliurar mensualment les empreses adjudicatàries.

Les treballadores familiars del Servei d'Atenció a Domicili del Consell Comarcal del Solsonès seran les responsables de les funcions següents:

- Distribuir mensualment el full de seguiment i control dels àpats a domicili.
- Informar a la responsable del SAD del Consell Comarcal del Solsonès de l'evolució dels casos a través del seguiment periòdic mensual.
- Les treballadores familiars recolliran les demandes dels usuaris i realitzaran propostes sobre canvis en la intensitat o varietat dels serveis prestats.

Desena. 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 Bàsics de l'Ajuntament, que a tots els efectes seran considerades usuàries del servei municipal.

L'entitat adjudicatària i el personal al seu càrrec que presti l'atenció directa al domicili, 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 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 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 atenció a l'usuari/a. 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.

Per a poder iniciar un servei d'àpats a domicili serà imprescindible haver signat el pacte o contracte amb l'usuari, on s'acorden les condicions del servei. El document de Pacte de prestació d'àpats a domicili haurà d'estar signat per la treballadora social de l'Ajuntament, un representant de l'entitat adjudicatària i l'usuari/a que accepta els serveis. Per a la signatura d'aquest document no es necessari que siguin presents totes les parts. L'esmentat document inclourà, entre altres, els noms del treballador/a Social de l'equip de Serveis Socials que es fa càrrec del cas i del coordinador/a tècnic/a de l'entitat adjudicatària, així com la modalitat del servei que es durà a terme, la temporalitat, la periodicitat i la franja horària de repartiment.

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

Onzena. PERSONAL

A l'inici de l'execució del contracte, el contractista estarà obligat a especificar les persones concretes que executaran el servei del repartiment d'àpats i a acreditar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social.

Així mateix, qualsevol substitució o modificació relativa als/les professionals que fan el repartiment diari dels àpats, haurà de comunicar-se prèviament a l'Ajuntament, informant de les persones que faran el servei i acreditant que la situació laboral dels/les treballadors/res s'ajusta a Dret i a les titulacions exigides en aquest contracte, l'adjudicatari presentarà a l'Ajuntament, amb periodicitat trimestral, els documents de

cotització de la Seguretat Social. Les empreses hauran de garantir els mecanismes per assegurar la màxima estabilitat del personal que presta el servei, així com per assegurar la continuïtat del servei i minimitzar els efectes que canvis i substitucions del personal puguin suposar per a les persones usuàries, quan aquests siguin inevitables.

L'entitat adjudicatària es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats. Els períodes de vacances i els permisos a que tingui dret el personal de les empreses adjudicatàries d'acord amb els convenis laborals no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis per part de les empreses adjudicatàries. En cas de substitució, l'entitat adjudicatària facilitarà al professional substituït les dades del cas i tota la informació necessària per tal de garantir la continuïtat del servei.

L'entitat adjudicatària comunicarà els canvis, amb la major brevetat possible, als tècnics municipals i a l'usuari afectat, amb el fi d'evitar negligències en la prestació del servei. El canvi, bé per suplència o necessitats del servei, no eximeix de la realització de les prestacions encomanades per l'Ajuntament i programades per l'entitat adjudicatària.

Corresponen a l'entitat adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal que garanteixin una prestació del servei eficient i de qualitat. En aquest sentit, l'entitat adjudicatària comunicarà anualment a l'Ajuntament els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació continua de professionals, així com els sistemes de supervisió establerts per l'empresa.

L'adjudicatari haurà d'uniformar pel seu compte a tot el personal que tingui el seu càrrec per a l'atenció directa a l'usuari, durant les hores en que es presti el servei.

Dotzena. 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 del servei.

Una vegada comprovat els incompliments produïts com a conseqüència de la vaga, el responsable del servei procedirà a valorar la deducció corresponent de la factura del període en 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.

Tretzena. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI

L'entitat adjudicatària presentarà un informe de les característiques i dels indicadors de qualitat del servei amb periodicitat mensual, i una memòria anual d'activitat segons les indicacions de l'Ajuntament. L'entitat adjudicatària també estarà obligada a facilitar qualsevol altre informació sol·licitada relativa als serveis prestats

Catorzena. RESPONSABILITAT

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 Solsona. 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.

Quinzena. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI/A

L'entitat adjudicatària 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 una resposta en el termini màxim de 24 hores naturals a les demandes d'alta d'atenció de nous casos, que s'efectuïn des dels Serveis Socials Bàsics municipals
- Que les instal·lacions de la cuina central on s'elabori el menjar i d'on surti la seva distribució, no estiguin a més distància de la zona de repartiment de 5 km, per garantir un bon repartiment diari.
- Que el sistema de distribució ha de ser diari i en calent. No s'acceptarà un sistema de distribució en fred amb escalfament al domicili o qualsevol altre sistema alternatiu, ja que no és adequat al perfil de la majoria d'usuaris atesos des dels serveis socials que per les seves característiques personals i psicosocials han de rebre l'àpat diàriament al seu domicili.
- Garantir els mecanismes necessaris per a fer efectiva la coordinació prevista en el contracte. Garantir el seguiment i control de la correcta atenció a les persones usuàries d'acord amb els serveis prestats.
- Facilitar mensualment una relació detallada a la responsable dels serveis del SAD, del volum i preu dels serveis prestats amb un detall dels serveis prestats per domicili o usuari.

- Comunicar telefònicament i si cal, per escrit, al responsable municipal del servei, qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
- Comunicar les baixes que es produeixin entre els usuaris del servei per qualsevol motiu.
- En qualsevol cas, l'entitat adjudicatària estarà obligada a informar a l'Ajuntament o als serveis municipals de qualsevol actuació que involucri als usuaris i que es trobi fora de les condicions prèviament establertes i assenyalades en aquest plec de condicions o en qualsevol altre document similar.

Setzena. 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 l'interès públic, d'acord amb els criteris adoptats el manual de procediments. 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'entitat adjudicatària 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.
- Informar amb diligència de les modificacions que puguin esdevenir que afectin al servei d'àpats i àpats a domicili.

Dissetena. PREUS PÚBLICS

En cas que l'Ajuntament aprovi l'establiment de preus públics per la prestació dels Serveis d'àpats a domicili, aquests tindran el caràcter d'ingrés municipal de conformitat amb l'establert a la Llei d'hisendes locals i la normativa d'aplicació. En aquest supòsit l'Ajuntament gestionarà el cobrament dels mateixos

Divuitena. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS.

L'entitat adjudicatària i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia de drets digitals.

Sota cap circumstància, l'entitat adjudicatària no podrà obtenir altres dades (escrites, gravades, filmades o efectuades per a qualsevol altre mitja audiovisual) de l'usuari/a que les aportades per l'Ajuntament de Solsona o que aquest estimi convenient que estiguin en possessió de l'entitat. L'usuari/a serà informat que davant qualsevol eventualitat, haurà de posar-se en contacte amb l'entitat adjudicatària i/o la treballadora social de referència dels serveis socials bàsics.

Dinovenena. 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. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'entitat adjudicatària 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. Igualment, s'especificarà que l'entitat adjudicatària realitza la gestió tècnica 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.

Vintena. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS

Quan finalitzi la vigència del present contracte, en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei, el contractista que finalitzi la prestació, efectuarà un traspàs els

casos que estigui portant a la nova entitat adjudicatària en el termini dels vuit dies previs a l'inici de la nova prestació.

Àrea de Serveis Socials de l'Ajuntament de Solsona.

DOCUMENT SIGNAT ELECTRÒNICAMENT