



Ajuntament de Cardedeu

Plaça de Sant Joan, 1  
08440 Cardedeu

T 938 444 004  
F 938 711 477

www.cardedeu.cat  
NIF P-0804500-G

cardedeu@cardedeu.cat

SC-SECRETARIA / Contracte administratiu



Ajuntament de Cardedeu

**PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES REGULADORES DEL CONTRACTE ADMINISTRATIU DEL SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI**

Regidoria d'Acció Social

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

976fa6d9aa4d434b80a6b287c657d272001

<https://seu.cardedeu.cat/absis/di/lanx/ldlaxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Origen: Origen administratiu Estat d'elaboració: Original

2024/1333 / SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI

Pàgina 1 de 22

Signatura 1 de 1

Miriam Villa Cosi

05/04/2024

Cap Gabinet  
Acció Social i  
Habitatge





Ajuntament de Cardedeu

Plaça de Sant Joan, 1 T 938 444 004 www.cardedeu.cat cardedeu@cardedeu.cat
08440 Cardedeu F 938 711 477 NIF P-0804500-G

SC-SECRETARIA / Contracte administratiu

INDEX

1.OBJECTE .....3
2.DEFINICIÓ, OBJECTIUS I PRINCIPIS.....3
2.1.DEFINICIÓ.....3
2.2.OBJECTIUS .....4
2.3.PRINCIPIS BÀSICS DEL SERVEI .....4
3.PERSONES DESTINATÀRIES .....5
4.CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI: .....6
4.1.DISTRIBUCIÓ DELS ÀPATS: .....7
5.ORGANITZACIÓ DEL SERVEI.....8
5.1.PRESCRIPCIÓ DEL SERVEI D'ÀPATS. ....8
5.2.INTERRUPCIIONS TEMPORALS DEL SERVEI. ....8
5.3.PRESTACIÓ EFECTIVA DEL SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI: .....9
6.PROGRAMACIÓ I COMPOSICIÓ DELS MENÚS.....10
7.TIPUS DE DIETES .....12
8.OBLIGACIONS DE L'ENTITAT O EMPRESA ADJUDICATÀRIA .....13
9.OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT .....17
10.PREU I FACTURACIÓ DEL SERVEI.....18
11.COORDINACIÓ I SEGUIMENT .....18

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

976fa6d9aa4434b80a6b287c657d272001

https://seu.cardedeu.cat/absis/di/lanx/dlaxxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp

Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Table with 3 columns: Signatura 1 de 1, Miriam Villa Cosi, 05/04/2024, Cap Gabinet Acció Social i Habitatge



Ajuntament de Cardedeu

Plaça de Sant Joan, 1 T 938 444 004 www.cardedeu.cat cardedeu@cardedeu.cat  
08440 Cardedeu F 938 711 477 NIF P-0804500-G

SC-SECRETARIA / Contracte administratiu

11.1.COORDINACIÓ .....19

11.2.SEGUIMENT.....19

12.RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES .....20

13.FINALITZACIÓ DE CONTRACTE .....21

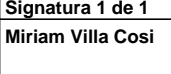
Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

976fa6d9aa4434b80a6b287c657d272001

<https://seu.cardedeu.cat/absis/di/ax/tdlaxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

2024/1333 / SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI

Signatura 1 de 1		
	05/04/2024	Cap Gabinet Acció Social i Habitatge



## Ajuntament de Cardedeu

Plaça de Sant Joan, 1 T 938 444 004 www.cardedeu.cat cardedeu@cardedeu.cat  
08440 Cardedeu F 938 711 477 NIF P-0804500-G

SC-SECRETARIA / Contracte administratiu

### 1. OBJECTE

El present contracte té per objecte la prestació del servei d'àpats a domicili en el municipi de Cardedeu. Aquest servei consisteix en la preparació i lliurament al domicili de la persona usuària d'àpats equilibrats i saludables, adaptats a les seves necessitats, en adequades condicions de qualitat i higiene, tal com es detalla en aquest plec de condicions.

L'objectiu bàsic d'aquest servei és cobrir les mancances nutricionals i millorar els hàbits alimentaris de les persones usuàries, essent objectius específics:

- Prevenir situacions de risc de malnutrició i les seves conseqüències sobre la salut.
- Evitar riscos d'accidents en persones grans i/o dependents que viuen soles o amb altra persona gran i en situació de vulnerabilitat.
- Complementar els plans de treballs encaminats a afavorir la recuperació i el manteniment de l'autonomia personal i social de la persona gran i/o dependent.

### 2. DEFINICIÓ, OBJECTIUS I PRINCIPIS.

#### 2.1. Definició

El Servei d'àpats a domicili és un servei complementari dels serveis d'Atenció Domiciliària (SAD, en endavant) de l'Ajuntament de Cardedeu, que consisteix en el subministrament d'àpats en el domicili, a persones amb dificultat permanent o transitòria per preparar-se el menjar, ja sigui per problemes de mobilitat o problemes d'autonomia personal o en situació d'emergència social.

Ofereix menús equilibrats i saludables, amb diferents necessitats dietètiques i alimentàries, llestos per escalfar i que no necessitaran una preparació complementària, i en adequades condicions de qualitat i higiene en el domicili de la persona usuària.

#### 2.2. Objectius

L'objectiu general del servei és el d'atendre les mancances d'autonomia personal tot 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.

2024/1333 / SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

976fa6d9aa4434b80a6b287c657d272001

<https://seu.cardedeu.cat/absis/tel/axx/tdlaxxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Codi Segur de Validació

Url de validació

Metadades

Signatura 1 de 1		
Miriam Villa Cosi	05/04/2024	Cap Gabinet Acció Social i Habitatge





## Ajuntament de Cardedeu

Plaça de Sant Joan, 1 T 938 444 004 www.cardedeu.cat cardedeu@cardedeu.cat  
 08440 Cardedeu F 938 711 477 NIF P-0804500-G

SC-SECRETARIA / Contracte administratiu

### Objectius específics:

- Garantir un àpat diari equilibrat a les persones que per la seva situació física o psíquica tenen limitada la seva autonomia personal (dificultats en el desplaçament per anar a comprar i/o fer-se el menjar) però que es poden administrar el menjar que se'ls facilita.
- Cobrir les necessitats dietètiques de les persones que accedeixin al servei.
- 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.
- Prevenir situacions de risc de malnutrició i les seves conseqüències sobre la salut.
- Evitar el risc d'accidents domèstics en persones vulnerables i fràgils.
- Complementar els plans de treball encaminats a afavorir la recuperació i el manteniment de l'autonomia personal i social de la persona gran.
- De forma excepcional cobertura d'àpats en situacions d'emergència.
- Donar suport especialment a aquelles famílies que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència.

### 2.3. Principis bàsics del servei

El Servei d'àpats a domicili és un servei de cura i atenció a la persona i es fonamenta en els següents principis:

- El respecte, la igualtat i la dignitat en el tracte a les persones usuàries.
- La seguretat en la forma de desenvolupar les tasques d'atenció i la seguretat en quant a preservar el domicili de la persona usuària.
- La privacitat de la persona usuària i del seu domicili.
- La confidencialitat de totes els dades referents a la persona usuària.
- L'autonomia: es fomentarà i potenciarà, en la mesura del possible, el manteniment i la millora de l'autonomia de les persones, la presa de les pròpies decisions i el tenir el control sobre la vida d'un mateix.
- La participació: les persones usuàries i el seu entorn cuidador seran plenament informades del servei i, sempre que sigui possible, seran consultades i es facilitarà la seva participació del servei, ajustant-lo a les necessitats i preferències de la persona en cada moment.
- La personalització del servei, ajustant-lo a les necessitats i preferències de la persona en cada moment.
- Reconeixement de l'entorn cuidador, si n'hi ha, com a persones clau en l'atenció de la persona.

2024/1333 / SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI

Pàgina 5 de 22

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

976fa6d9aa4434b80a6b287c657d272001

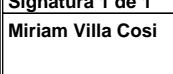
<https://seu.cardedeu.cat/absis/tdl/larx/tdlaxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Codi Segur de Validació

Url de validació

Metadades

Signatura 1 de 1		
	05/04/2024	Cap Gabinet Acció Social i Habitatge



## Ajuntament de Cardedeu

Plaça de Sant Joan, 1 T 938 444 004 www.cardedeu.cat cardedeu@cardedeu.cat  
08440 Cardedeu F 938 711 477 NIF P-0804500-G

SC-SECRETARIA / Contracte administratiu

### 3. PERSONES DESTINATÀRIES

Persones empadronades i residents al municipi de Cardedeu, que son derivades per les professionals dels Serveis Socials municipals, una vegada feta la valoració corresponent i segons els següents criteris:

- Persones majors de 65 anys que viuen soles o en parella i que per les seves condicions físiques, psíquiques o sensorials no tinguin autonomia temporal i/o permanent, per anar a comprar i fer-se el menjar, però que puguin fer un bon ús del servei i menjar de forma autònoma.
- Persones que presenten dificultats en la seva autonomia per realitzar les activitats de la vida diària i cobrir les necessitats bàsiques d'una alimentació equilibrada i requereixen ajuda per realitzar-les, de forma temporal o permanent.
- Persones que amb la utilització d'altres recursos no es garanteix la cobertura de la necessitat bàsica de l'alimentació.

S'adreça a persones que no disposen de suport sociofamiliar o aquest és insuficient per cobrir les necessitats bàsiques. En qualsevol cas, la indicació d'idoneïtat de la prestació del servei serà sempre responsabilitat del personal tècnic dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Cardedeu.

A més les persones destinatàries han de:

1. Disposar d'un habitatge en condicions de salubritat.
2. Disposar de subministrament i instal·lació elèctrica preparada per suportar els electrodomèstics necessaris pel servei (frigorífic i microones ).
3. Disposar d'un aparell frigorífic que permeti l'emmagatzematge d'aliments durant uns dies.
4. Comprometre's a fer un bon ús del menjar i del servei. Així com estar al seu domicili en els dies i franges horàries acordats per al lliurament dels àpats (s'exclou expressament la possibilitat de custòdia de claus en aquest servei).

Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària proveir d'aparell de microones a les persones usuàries del servei que no en disposin, sense que això suposi cap increment de preu en el servei.

### 4. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

2024/1333 / SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

976fa6d9aa4434b80a6b287c6574272001

<https://seu.cardedeu.cat/absis/tel/lax/tdlaxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Codi Segur de Validació

Url de validació

Metadades

Signatura 1 de 1		
Miriam Villa Cusi	05/04/2024	Cap Gabinet Acció Social i Habitatge





## Ajuntament de Cardedeu

Plaça de Sant Joan, 1 T 938 444 004 www.cardedeu.cat cardedeu@cardedeu.cat  
 08440 Cardedeu F 938 711 477 NIF P-0804500-G

SC-SECRETARIA / Contracte administratiu

El servei d'àpats a domicili es presta amb la finalitat de garantir una atenció integral a les necessitats bàsiques de les persones usuàries atenent la situació de la persona i la valoració que realitzen les professionals dels Serveis Socials.

Per a la realització del servei l'empresa adjudicatària haurà d'ajustar-se a les següents condicions de prestació:

- Utilitzar com a tècnica de producció i distribució d'aliments la LÍNIA FREDA.
- Acomplir amb la normativa vigent per a la correcta manipulació, elaboració, cuinat i transport de les matèries primeres, per a la confecció dels menús previstos, en matèria de seguretat alimentària.
- Disposar d'un pla d'autocontrol basat en els principis d'anàlisi de perills i punts de control crític (APPCC) i aplicar els principis de flexibilitat i proporcionalitat d'acord amb la normativa sanitària vigent.
- Utilitzar recipients adequats per al transport del menjar, amb tanca hermètica.
- Tenir registre sanitari en vigor i complir la normativa vigent en matèria de salut alimentària en menjars preparats, el seu transport i al·lèrgens, així com tota la normativa sanitària aplicable.
- L'empresa adjudicatària tindrà l'obligació de posar en coneixement de manera immediat a l'Ajuntament, qualsevol anomalia de caràcter higiènic-sanitari que pogués detectar en el domicili de la persona usuària.
- Garantir la cobertura del servei els 7 dies a la setmana. Els dies de cobertura del servei són:
  - Àpats de dilluns a divendres
  - Àpats de dilluns a diumenge
  - Àpats només per al cap de setmana
- Disposar dels mitjans necessaris per la elaboració de menús alternatius per tal de poder solucionar els imprevistos que puguin sorgir.
- L'empresa adjudicatària és la responsable d'utilitzar recipients adequats per al transport del menjar, amb tanca hermètica, i que compleixin amb les condicions generals dels materials en contacte amb els aliments.
- Els licitadors han de complir la normativa de referència sobre seguretat alimentària.

### 4.1. Distribució dels àpats:

2024/1333 / SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI

Pàgina 7 de 22

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

976fa6d9aa4434b80a6b287c657d272001


<https://seu.cardedeu.cat/absis/tdl/tx/tdl/txabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Codi Segur de Validació

Url de validació

Metadades

Signatura 1 de 1		
	Miriam Villa Cosi	05/04/2024
		Cap Gabinet Acció Social i Habitatge



## Ajuntament de Cardedeu

Plaça de Sant Joan, 1 T 938 444 004 www.cardedeu.cat cardedeu@cardedeu.cat  
08440 Cardedeu F 938 711 477 NIF P-0804500-G

SC-SECRETARIA / Contracte administratiu

L'empresa adjudicatària disposarà de les unitats de distribució dels àpats per la correcta prestació del servei, d'acord amb les següents especificacions:

- Es realitzarà en vehicles que deuran reunir les característiques apropiades per garantir que els menús de línia freda arribin en òptimes condicions de temperatura, presentació i característiques organolèptiques.
- En el cas que es produeixin incidències respecte al producte que ha de rebre la persona usuària, com manca total o parcial del menú, l'entrega fora del recipient prescrit, o d'algun producte que la persona usuària pogués rebre al domicili en males condicions, l'empresa repararà la no conformitat produïda amb urgència.
- L'empresa adjudicatària ha de disposar dels recursos necessaris per tal de fer l'entrega dels àpats el/s dia/es i hora establerta.
- Els subministraments dels àpats als domicilis es farà preferentment de dilluns a divendres entre les 9 i les 14 hores acordant-se amb la persona usuària l'hora aproximada del lliurament dels àpats, i es respectarà al màxim possible, oferint una forquilla horària màxima de dues hores. Qualsevol canvi en l'adreça de lliurament haurà de ser prèviament autoritzat per l'Ajuntament, si es valora adient.
- Es farà el repartiment dels àpats un mínim d'un cop a la setmana i es subministraran en el domicili de la persona usuària, comprovant que resten emmagatzemats en la nevera.
- Quan el dia de repartiment sigui festiu, l'empresa proveïdora ha de garantir el lliurament dels àpats de la setmana, i el repartiment es farà el dia immediatament anterior o posterior. L'empresa adjudicatària comunicarà a la persona usuària el canvi de dia de repartiment per festivitat.

A aquest efecte, l'empresa adjudicatària, a l'inici de la prestació del servei lliurarà a l'Ajuntament de Cardedeu un calendari anual, que haurà de comptar amb el vistiplau de l'Ajuntament, amb la previsió dels lliuraments tenint en compte els festius de l'any en curs.

- La distribució dels àpats s'ajustarà a les necessitats dietètiques o d'al·lèrgens derivades de situacions de salut de la persona usuària. Incorporarà etiquetatge i instruccions accessibles, i suport informatiu per una bona utilització del servei. Així, com subministrament, si és necessari, d'estrís per reconstruir/retermalitzar el menjar.

## 5. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

### 5.1. Prescripció del servei d'àpats.

2024/1333 / SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI

Pàgina 8 de 22

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

976fa6d9aa4d434b80a6b287c657d272001

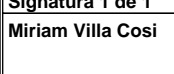
<https://seu.cardedeu.cat/absis/ti/lanx/tdlaxxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Codi Segur de Validació

Url de validació

Metadades

Signatura 1 de 1		
	05/04/2024	Cap Gabinet Acció Social i Habitatge





## Ajuntament de Cardedeu

Plaça de Sant Joan, 1 T 938 444 004 www.cardedeu.cat cardedeu@cardedeu.cat  
08440 Cardedeu F 938 711 477 NIF P-0804500-G

SC-SECRETARIA / Contracte administratiu

Els professionals dels Serveis Socials municipals realitzaran la valoració i prescripció del servei a cada persona, així com el plantejament dels objectius generals de treball.

Un cop valorada i tramitada internament la sol·licitud d'alta, s'enviarà pels mitjans establerts i acordats entre l'ajuntament de Cardedeu i l'empresa adjudicatària.

Si les necessitats de salut de la persona usuària indiquen una adequació a la dieta, la prescripció anirà acompanyada d'un informe mèdic que determini el tipus de dieta que la persona necessita, i si existeix intolerància i/o al·lèrgia a algun aliment.

L'empresa adjudicatària rebrà de l'Ajuntament la informació rellevant que correspongui per a poder fer l'alta del servei: identificació de la persona usuària, adreça, dieta prescrita, etc.

### 5.2. Interrupcions temporals del servei.

El servei s'interromprà temporalment quan es prevegi l'absència de la persona usuària del seu domicili, per raons voluntàries —vacances, estada a casa d'un familiar i altres— o forçoses, com hospitalització. El servei es reprendrà quan finalitzi la causa que ha motivat la interrupció.

La persona usuària del servei o bé el professional referent haurà de comunicar a l'empresa adjudicatària amb una antelació de 48 hores abans del següent repartiment dels àpats que es realitzarà la suspensió temporal.

### 5.3. Prestació efectiva del servei d'àpats a domicili:

#### 5.3.1 Inici del servei:

Un cop s'ha formalitzat la demanda de servei per part de l'Ajuntament, el personal de l'empresa informarà del servei a la persona usuària:

- Dies i horari de subministraments dels àpats, oferint-li una forquilla horària màxima de dues hores.
- Informar que el personal que li lliurarà els àpats, telèfon de contacte i horaris d'atenció a l'empresa, per qualsevol consulta que la persona usuària vulgui fer.
- Informació al respecte de la conservació i preparació dels àpats.
- Instal·lació a la nevera i explicació sobre el codi QR. (si s'escau).
- Com a material de suport a la informació facilitada a l'usuari verbalment, se li lliurarà, en el moment de la primera visita una Guia de

2024/1333 / SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI

Pàgina 9 de 22

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

976fa6d9aa4434b80a6b287c657d272001

<https://seu.cardedeu.cat/absis/tel/lanx/tdlanxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Signatura 1 de 1		
Miriam Villa Cosi	05/04/2024	Cap Gabinet Acció Social i Habitatge





Ajuntament de Cardedeu

Plaça de Sant Joan, 1 T 938 444 004 www.cardedeu.cat cardedeu@cardedeu.cat
08440 Cardedeu F 938 711 477 NIF P-0804500-G

SC-SECRETARIA / Contracte administratiu

pràctiques correctes d'higiene i manipulació dels aliments i el quadre de menús mensual.

• Explicació i signatura de l'Acord de Prestació del Servei. L'esmentat document inclourà, entre altres, els noms del referent municipal dels Serveis Socials, del/la coordinador/a de l'empresa, així com el tipus de dieta, els dies de subministrament i la forquilla horària. Aquest document haurà d'estar signat per la persona usuària i el coordinador/a tècnic de l'empresa adjudicatària. Per poder iniciar un servei d'àpats a domicili serà imprescindible haver signat l'Acord de Prestació del Servei amb l'usuari/a, on s'acorden les condicions del servei. En els casos d'urgència, es podrà iniciar el servei sense la signatura de l'Acord, que s'haurà de fer en el termini màxim de 15 dies, prèvia autorització de la persona responsable designada per l'Ajuntament.

5.3.2Lliurament dels àpats:

El lliurament dels àpats es realitzarà dins de la franja horària acordada amb la persona usuària.

La persona repartidora anirà degudament identificada i realitzarà les tasques assignades conforme als protocols establerts.

En cas que es detecti qualsevol incidència o situació de risc, el repartidor/a informarà immediatament al/la supervisor/a perquè aquest/a ho comuniqui als Serveis socials municipals en un termini inferior a 12 hores. La comunicació es farà sempre per escrit i si escau prèviament via telefònica.

Si es produeix una incidència greu que hagi generat o pugui generar conflictes amb les persones usuàries del servei (accidents en el domicili durant el desenvolupament de l'activitat, enfrontaments verbals amb l'usuari/ària i/o el cuidador/a, no permetre la realització de les accions vinculades a la prestació del servei, etc.) el repartidor/a informarà immediatament al/la supervisor/a perquè aquest/a ho comuniqui als serveis socials municipals en un termini inferior a 12 hores. La comunicació es farà sempre per escrit i si escau prèviament via telefònica.

Els àpats es lliuraran en el domicili de la persona beneficiària comprovant que resten emmagatzemats a la nevera. El repartidor ensenyarà a la persona usuària:

- El procediment correcte per preparar els aliments.
- S'encarregarà de disposar les barquetes al frigorífic.
- Retirarà els menjars caducats i/o alterats que no siguin aptes per al consum.
- Revisarà la temperatura del frigorífic i el seu correcte manteniment.

2024/1333 / SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI

Pàgina 10 de 22

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

976fa6d9aa4434b80a6b287c657d272001

https://seu.cardedeu.cat/absis/tdl/ax/tdlaxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp

Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Codi Segur de Validació

Url de validació

Metadades

Table with 3 columns: Signatura 1 de 1, Miriam Villa Cosi, 05/04/2024, Cap Gabinet Acció Social i Habitatge



## Ajuntament de Cardedeu

Plaça de Sant Joan, 1 T 938 444 004 www.cardedeu.cat cardedeu@cardedeu.cat  
 08440 Cardedeu F 938 711 477 NIF P-0804500-G

SC-SECRETARIA / Contracte administratiu

- Informarà i assessorarà les persones usuàries en aquelles qüestions i dubtes que presentin respecte al servei.
- Comprovarà periòdicament el bon funcionament del frigorífic i microones.

Els àpats lliurats tindran temps de conservació dels aliments superior als 20 dies. No s'entregaran en els domicili àpats amb data d'elaboració superior a 7 dies.

Els àpats lliurats estaran etiquetats, indicant com a mínim les següents dades: identificació de l'empresa, nom del producte, data d'elaboració, data de caducitat, temperatura de conservació, els ingredients, i productes que poden provocar al·lèrgies o intoleràncies.

## 6. PROGRAMACIÓ I COMPOSICIÓ DELS MENÚS

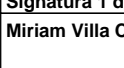
Per planificar els menús l'adjudicatària valorarà les recomanacions dels experts, les recomanacions de l'Organització Mundial de la Salut i les normatives alimentàries vigents.

L'empresa adjudicatària ha de disposar d'una persona amb formació acreditada i específica sobre nutrició i dietètica, que faci la programació i supervisi la idoneïtat del menú.

Prenent com a referència l'estudi publicat pel Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, l'alimentació en la gent gran- Materials didàctics del pla director de formació, les necessitats energètiques de les persones grans, sanes i sense prescripció de dietes especials, es troben entorn a les 2.000 kcal/dia en els homes i les 1.800 kcal/dia en les dones.

El dinar ha de suposar, respecte al total diari una aportació de fins al 35% de calories. Aquesta recomanació servirà de referència per a la definició dels plats que compondran cada àpat. La distribució dels nutrients serà:

Hidrats de carboni	50-55% del valor calòric diari	Els sucres simples d'addició no hauran de superar el 10% de l'energia diària de la dieta.
Greixos	30-35% del valor calòric diari	- Els àcids grassos saturats no superaran el 7-10% de les kilocalories totals - Els àcids mono insaturats aportaran entre un 10 i un 15% de l'energia diària. - Els àcids grassos poliinsaturats seran inferiors al 10% (potenciant els de la família omega-3 - El consum de colesterol ha de ser inferior a 300mg/dia
Proteïnes	18-20% del valor calòric diari	Cal que el 60% sigui d'alt valor biològic, a través de productes d'origen animal, com carn, peix, ous o mitjançant combinacions d'origen vegetal.

Signatura 1 de 1		
	05/04/2024	Cap Gabinet Acció Social i Habitatge



## Ajuntament de Cardedeu

Plaça de Sant Joan, 1 T 938 444 004 www.cardedeu.cat cardedeu@cardedeu.cat  
 08440 Cardedeu F 938 711 477 NIF P-0804500-G

SC-SECRETARIA / Contracte administratiu

Els menús proposats aportaran aliments variats i en la proporció adequada que assegurin la correcta nutrició en qualsevol dels tipus de dietes.

Es valorarà la utilització de matèries primeres que contribueixin a una millor qualitat nutritiva i organolèptica dels plats i la utilització de productes de temporada i proximitat.

L'alimentació de les persones usuàries haurà de promoure una alimentació completa i equilibrada amb una presentació atractiva tot oferint una dieta variada adaptant-se a les necessitats, tipus de dieta, gustos i hàbits de les persones usuàries.

L'alimentació de les persones usuàries haurà de complir els següents objectius:

- Ser completa i equilibrada.
- Tenir una presentació atractiva.
- Ser variada adaptant-se a les necessitats, gustos i hàbits de les persones usuàries.
- Tenir una rotació mínima de cinc setmanes.
- Estar convenientment elaborada i condimentada.
- Estar basada en els guisats tradicionals i adaptada a la època de l'any.

Els àpats estaran compostats d'un entrant, primer plat, un segon plat, postres i pa, adaptats a les necessitats nutritives de cada persona usuària, segons informe mèdic, amb prescripció del tipus de dieta en aquells casos que es requereixi una dieta especial.

Els menús dels dies festius es contemplaran de forma especial i s'inclouran en els menús corresponents, plats tradicionals per marcar la celebració de festes. Es pactarà amb l'empresa adjudicatària les festes a celebrar anualment.

En totes les modalitats de dieta que serveixi l'adjudicatària, la composició del menú serà:

- **Entrants:** Amanida o suc, elaborats amb una base de verdures i hortalisses crues i fresques: base de tomàquet i/o enciam o brots verds, a la que s'afegiran dos components més variats per a cada dia de la setmana (pastanaga, cogombre, blat de moro, espàrrecs, olives, llombarda, remolatxa, panses, tonyina, pernil dolç, formatge, ruca, canonges, altres.), envasat de forma que conservin les seves qualitats i que les mantingui en perfectes condicions fins a la data del consum.
- **Primer plat:** Arròs, pasta, llegums, patates, verdures i hortalisses cuites.
- **Segon plat:** Comosat per carn, peix, ous o proteïna vegetal, amb una guarnició que no podrà ser amanida.
- **Postres:** Fruita natural, variada i de temporada o làctics.

2024/1333 / SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI

Pàgina 12 de 22

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

976fa6d9aa4d434b80a6b287c657d272001

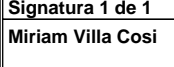
<https://seu.cardedeu.cat/absis/tdl/ax/tdl/ax/absweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Codi Segur de Validació

Url de validació

Metadades

Signatura 1 de 1		
	05/04/2024	Cap Gabinet Acció Social i Habitatge



## Ajuntament de Cardedeu

Plaça de Sant Joan, 1 T 938 444 004 www.cardedeu.cat cardedeu@cardedeu.cat  
08440 Cardedeu F 938 711 477 NIF P-0804500-G

SC-SECRETARIA / Contracte administratiu

- Pa blanc, integral i per celíacs (envasat individualment).
- Sal, oli d'oliva i vinagre per amanir els plats en format mono dosi.

A continuació detallem els gramatges aproximats per a una alimentació saludable. No obstant, i tal i com s'ha indicat anteriorment, la dieta cal que s'adapti a l'edat, estat de salut (malaltia, intoleràncies i/o al·lèrgies), gustos/aversions alimentàries, textures, etc.

ALIMENTS	Ració equival a pes en cru
Arròs	60-80 gr.
Llegums	60-80 gr.
Pasta	60-80 gr.
Patates	150-200 gr.
Pa	40-60 gr.
Verdures i hortalisses	200- 300 gr.
Fruites fresques	150- 200 gr.
logurt	125 gr.
Formatge semi curat	40- 50 gr.
Formatge fresc	80- 125 gr.
Carn	100-125 gr.
Aus	100-125 gr.
Peix	125- 150 gr.
Ous	80- 125 gr.
Oli d'oliva	10ml

L'empresa adjudicatària haurà de cercar sempre l'equilibri alimentari entre l'entrant, el primer plat, el segon plat i les postres i vetllarà per oferir varietat en els diferents productes.

## 7. TIPUS DE DIETES

S'hauran de garantir diferents tipus de dieta degudament supervisades, per tal de garantir l'adequació als requeriments mèdics, dietètics, culturals, etc.

La dieta prescrita per defecte serà la dieta normal. Les dietes especials es facilitaran a petició de la persona usuària.

Caldrà incloure, com a mínim, les següents dietes i les seves combinacions:

- Basal o normal
- Hipercalòrica
- Hipocalòrica
- Hiposòdica
- Per a diabètics
- Protecció gàstrica
- Sense gluten
- Sense porc
- Al·lèrgia / Intolerància a algun aliment (ex. Lactosa)

2024/1333 / SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI

Pàgina 13 de 22

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

976fa6d9aa4d434b80a6b287c657d272001

Codi Segur de Validació

<https://seu.cardedeu.cat/absis/tdl/ax/tdlaxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Url de validació

Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Metadades

Signatura 1 de 1

Miriam Villa Cosi

05/04/2024

Cap Gabinet  
Acció Social i  
Habitatge





Ajuntament de Cardedeu

Plaça de Sant Joan, 1 T 938 444 004 www.cardedeu.cat cardedeu@cardedeu.cat
08440 Cardedeu F 938 711 477 NIF P-0804500-G

SC-SECRETARIA / Contracte administratiu

- Vegetariana
- Astringent

Totes elles, a la vegada, s'hauran de poder facilitar com a:

- Textura normal.
- Dieta fàcil masticació.
- Dieta triturada.

Caldrà disposar de les fitxes dels plats elaborats/servits i es triaran les coccions més adequades per cada aliment, essent les més freqüents les més saludables: planxes, vapors, forn, papillote i guisats amb pocs greixos.

8. OBLIGACIONS DE L'ENTITAT O EMPRESA ADJUDICATÀRIA

L'empresa adjudicatària haurà de portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència i assumir, a més de les obligacions de caràcter general previstes en les lleis i reglaments d'aplicació i les derivades d'aquest plec, les següents:

- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
• Assumir les despeses que hagués lloc per a la realització del contracte, com per exemple, financers, assegurances, transports, desplaçaments i honoraris.
• Respondre de la bona qualitat dels productes utilitzats i en l'elaboració dels menús.
• Recepcionar la comanda en la què constarà la tipologia de la dieta, els dies de prestació del servei, si disposa o no de dispositiu de retermalització.
• Assegurar la cobertura de serveis urgents.
• Posar a disposició de les persones usuàries un telèfon de contacte gratuït en el que comunicar les incidències diàries i immediates. S'informarà de la seva existència al començament del servei.
• Tractar amb correcció a totes les persones usuàries, sent responsable de qualsevol conducta incorrecta per part del personal i indemnitzar de tots els danys que es causin a tercers per l'execució del contracte.

2024/1333 / SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

976fa6d9aa4434b80a6b287c657d272001

https://seu.cardedeu.cat/absis/ti/tx/txabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp

Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Codi Segur de Validació

Url de validació

Metadades

Table with 3 columns: Signatura 1 de 1, Miriam Villa Cosi, 05/04/2024, Cap Gabinet Acció Social i Habitatge





## Ajuntament de Cardedeu

Plaça de Sant Joan, 1 T 938 444 004 www.cardedeu.cat cardedeu@cardedeu.cat  
08440 Cardedeu F 938 711 477 NIF P-0804500-G

SC-SECRETARIA / Contracte administratiu

- Garantir els mecanismes necessaris per a fer efectiva la coordinació prevista en el contracte. També haurà de disposar de connexió permanent amb Serveis Socials mitjançant correu electrònic, telèfon fix i telèfon mòbil.
- Disposar i facilitar els protocols que s'utilitzaran per la correcta prestació dels serveis.
- Informar immediatament als responsables municipals de la no prestació del servei a les persones usuàries, així com de qualsevol circumstància que es produeixi durant la prestació que pugui lesionar, perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
- Remetre a l'Ajuntament informes periòdics del desenvolupament del servei quan se li demani, així com participar en qualsevol convocatòria de reunió que l'Ajuntament realitzi.
- 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 totes les incidències en el termini màxim de 24 hores a partir del seu coneixement i, de manera immediata, aquelles que siguin urgents.
- Comprovar que la instal·lació elèctrica de l'habitatge està preparada per a suportar els electrodomèstics imprescindibles per al servei.
- Proveir d'aparell de microones a les persones usuàries del servei que no en disposin, sense que això suposi cap increment de preu pel servei.
- El transport i els recipients dels aliments seran responsabilitat de l'empresa prestadora del servei, hauran de reunir les característiques sanitàries marcades per la normativa vigent, i garantir el bon estat de conservació i d'higiene d'aliments.
- L'adquisició, manteniment i reparació de tot tipus de vehicles, així com les despeses de conservació són a càrrec de l'adjudicatària.
- Presentarà a l'Ajuntament un informe de seguiment trimestral i una memòria anual del funcionament del servei.
- L'empresa adjudicatària i el personal al seu càrrec que presti l'atenció directa, hauran d'afavorir una bona relació amb la persona usuària del servei.
- L'adjudicatària facilitarà als repartidors un protocol i farà la formació pertinent sobre indicacions de risc observables.

2024/1333 / SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI

Pàgina 15 de 22

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació 976fa6d9aa4434b80a6b287c657d272001

Url de validació <https://seu.cardedeu.cat/absis/tdi/lax/tdlax/absa/web/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Signatura 1 de 1		
Miriam Villa Cosi	05/04/2024	Cap Gabinet Acció Social i Habitatge







## Ajuntament de Cardedeu

Plaça de Sant Joan, 1 T 938 444 004 www.cardedeu.cat cardedeu@cardedeu.cat  
 08440 Cardedeu F 938 711 477 NIF P-0804500-G

SC-SECRETARIA / Contracte administratiu

- Facilitar mensualment el menú a la persona usuària i vetllar per oferir la varietat dels productes que millor s'adaptin a les necessitats i preferències de les persones usuàries.
- Presentar trimestralment la programació dels menús als Serveis Socials Municipals, especificant pes i quantitat dels ingredients bàsics de cada menú i la planificació dels àpats diaris amb una previsió mensual. Els continguts dels menús s'hauran d'adaptar a l'època estacional i al calendari festiu i tradicional. La rotació mínima dels menús serà trimestral.
- Mantenir prèvia i puntualment informats als responsables dels Serveis Socials, de totes les modificacions que puguin realitzar-se sobre la planificació dels menús establerts.
- Informar als responsables dels Serveis Socials, de les modificacions i baixes que es puguin produir del seu personal amb la suficient anticipació per poder donar resposta a qualsevol possible dubte o reclamació d'una persona usuària.
- L'empresa adjudicatària per necessitats de dietes vinculades a patologies diferenciades, al·lèrgies, intoleràncies, etc. haurà de garantir la prestació del servei a persones amb aquestes necessitats.

### **Altres obligacions de l'empresa adjudicatària:**

L'entitat/empresa adjudicatària estarà obligada a :

- Aportar el personal necessari per a la prestació dels serveis objecte d'aquests plecs fent-se càrrec de les suplències de personal necessàries per mantenir els serveis utilitzant qualsevol de les fórmules previstes en la legislació social vigent.
- En cas de resolució del contracte concessional no serà d'aplicació la successió empresarial dels treballadors adscrits a la concessió ni conferirà aquests la condició de funcionaris ni crea cap relació de treball o dependència respecte a l'ajuntament.
- Tot el personal dependrà únicament de l'adjudicatària a tots els efectes, sense que entre aquest i l'Ajuntament existeixi cap vincle de dependència funcional ni laboral.
- L'adjudicatària s'obliga a complir amb les prescripcions que es prevegin a la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

2024/1333 / SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI

Pàgina 16 de 22

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

976fa6d9aa4434b80a6b287c657d272001

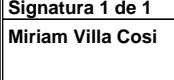
<https://seu.cardedeu.cat/absis/ti/laxx/tdlaxxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Codi Segur de Validació

Url de validació

Metadades

Signatura 1 de 1		
	05/04/2024	Cap Gabinet Acció Social i Habitatge





## Ajuntament de Cardedeu

Plaça de Sant Joan, 1 T 938 444 004 www.cardedeu.cat cardedeu@cardedeu.cat  
 08440 Cardedeu F 938 711 477 NIF P-0804500-G

SC-SECRETARIA / Contracte administratiu

- L'adjudicatària resta obligada al compliment de les disposicions vigents en matèria fiscal, laboral, de seguretat social i de seguretat i salut i higiene en el treball .
- Contractar abans de l'inici del servei una pòlissa d'assegurances de responsabilitat civil per cobrir possibles responsabilitats derivades del servei per un import de 300.000€.
- L'empresa adjudicatària haurà d'identificar adequadament al seu personal de tracte directe amb l'usuari del servei, amb targeta identificativa amb nom i cognoms i el logotip de l'Ajuntament de Cardedeu. El personal de l'empresa contractada realitzarà els serveis a domicili sempre degudament documentat i identificats.
- L'adjudicatària haurà d'uniformar pel seu compte a tot el personal que tingui al seu càrrec per a l'atenció directa a l'usuari, amb roba apropiada per a la feina.
- Correspon a l'adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal que garanteixin una prestació del servei eficient i de qualitat.

L'empresa adjudicatària 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 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 l'Ajuntament de Cardedeu.

Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes, denunciats davant l'autoritat competent per la persona usuària afectada. Resta prohibit que cap treballador de l'empresa adjudicatària rebi de l'usuari qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica L'empresa adjudicatària 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.

## 9. OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT

És responsabilitat de l'Ajuntament de Cardedeu mitjançant els Serveis socials municipals:

2024/1333 / SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI

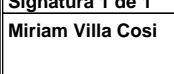
Pàgina 17 de 22

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

976fa6d9aa4434b80a6b287c657d272001

<https://seu.cardedeu.cat/absis/tel/laxx/tdlaxxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Signatura 1 de 1		
	05/04/2024	Cap Gabinet Acció Social i Habitatge



## Ajuntament de Cardedeu

Plaça de Sant Joan, 1 T 938 444 004 www.cardedeu.cat cardedeu@cardedeu.cat  
 08440 Cardedeu F 938 711 477 NIF P-0804500-G

SC-SECRETARIA / Contracte administratiu

- La informació genèrica i individualitzada a la ciutadania sobre els servei i els dret d'accés, la recepció i gestió de la demanda, identificació de les necessitats i realització del diagnòstic.
- La identificació de les necessitats adquirides per manca d'autonomia personal i funcional de la ciutadania i, si s'escau, del nivell de prioritat en l'accés al servei.
- L'assignació del servei d'àpats a domicili a cada persona.
- La comunicació a l'empresa adjudicatària dels casos als que s'haurà de prestar el servei i les condicions de la prestació. Aquesta comunicació es realitzarà a través del correu electrònic assenyalat per l'empresa adjudicatària.
- L'aprovació de la data d'inici del servei, així com de les posteriors modificacions.
- Seguiment i avaluació periòdica de l'atenció a les persones usuàries.
- La decisió i posterior comunicació de la no continuïtat del servei assignat a les persones usuàries.
- Seguiment, avaluació, supervisió i 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.

Els serveis contractats estaran sotmesos a la vigilància per part de la Ajuntament. Al llarg de l'execució del contracte, els serveis municipals poden fer visites, sense previ avís, a les instal·lacions de la cuina central de l'empresa adjudicatària, així com als domicilis en el moment del lliurament, per verificar el correcte seguiment dels requisits exigits en aquest plec de prescripcions tècniques

## 10. PREU I FACTURACIÓ DEL SERVEI

La unitat de mesura d'aquest servei serà l'àpat servit al domicili de la persona usuària, incloent tots els costos derivats d'aquest servei, com són el transport, estris necessaris i qualsevol altre cost derivat de l'adequada prestació del servei . Així com la presentació del servei en el domicili de l'usuari i la signatura del contracte.

2024/1333 / SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI

Pàgina 18 de 22

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

976fa6d9aa4434b80a6b287c657d272001

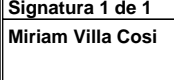
<https://seu.cardedeu.cat/absis/tdl/ax/tdlaxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Codi Segur de Validació

Url de validació

Metadades

Signatura 1 de 1		
	05/04/2024	Cap Gabinet Acció Social i Habitatge



## Ajuntament de Cardedeu

Plaça de Sant Joan, 1 T 938 444 004 www.cardedeu.cat cardedeu@cardedeu.cat  
08440 Cardedeu F 938 711 477 NIF P-0804500-G

SC-SECRETARIA / Contracte administratiu

Mensualment, dins dels cinc primers dies hàbils de cada mes, l'empresa adjudicatària presentarà, amb un model prèviament determinat, la relació dels serveis prestats el mes anterior (albarà).

Aquest document de relació de serveis prestats ha de reunir com a mínim les següents condicions i dades:

Ordenat alfabèticament per cognoms i nom de la persona usuària.

Especificant el tipus de dieta.

Dies cobertura de servei.

Data d'inici del servei i data de baixa

Data de baixa temporal i/o reinici si s'ha produït aquell mes

Nombre d'àpats lliurats al mes.

L'Ajuntament de Cardedeu pot requerir la modificació o ampliació d'aquestes dades.

Condicions de facturació:

- Quan el servei s'interrompi en temps i forma establerta (interrupció o suspensió temporal amb previ avís) l'empresa adjudicatària no facturarà el servei a l'Ajuntament durant el període de temps que duri aquesta circumstància.
- Quan el servei s'interrompi degut a una incidència que la persona usuària no ha comunicat en el temps i forma establerta (48 hores), l'empresa adjudicatària facturarà els àpats fins a un màxim d'un repartiment.
- Mensualment l'empresa adjudicatària facturarà a l'Ajuntament els àpats subministrats. La factura corresponent a aquests serveis es presentarà mitjançant registre electrònic abans del dia 5 de cada mes.

## 11. COORDINACIÓ I SEGUIMENT

### 11.1. Coordinació

L'empresa adjudicatària designarà una persona 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 que designi l'Ajuntament, que serà l'encarregada de la coordinació general necessària per al bon funcionament del servei.

La coordinació es realitzarà, com a mínim dos cops a l'any de forma sistemàtica, i totes aquelles vegades que per les circumstàncies sigui necessàries.

2024/1333 / SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI

Pàgina 19 de 22

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

976fa6d9aa4434b80a6b287c657d272001

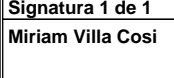
<https://seu.cardedeu.cat/absis/idi/lanx/idi/lanxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Codi Segur de Validació

Url de validació

Metadades

Signatura 1 de 1		
	05/04/2024	Cap Gabinet Acció Social i Habitatge



## Ajuntament de Cardedeu

Plaça de Sant Joan, 1 T 938 444 004 www.cardedeu.cat cardedeu@cardedeu.cat  
08440 Cardedeu F 938 711 477 NIF P-0804500-G

SC-SECRETARIA / Contracte administratiu

La coordinació periòdica del servei es realitzarà a través d'un informe trimestral i, si s'escau, es farà una reunió cada tres mesos presencial.

L'empresa adjudicatària també estarà obligat a facilitar qualsevol altra informació relativa als serveis prestats sol·licitada pels responsables dels Serveis Socials Municipals.

### 11.2. Seguiment

Per tal de garantir el seguiment del servei, l'adjudicatari haurà de presentar un informe trimestral amb el següent contingut:

- N° usuaris actius
- N° àpats previstos
- N° àpats lliurats
- N° usuaris baixa temporal
- N° àpats en baixa temporal
- N° usuaris que renunciïn al servei
- N° àpats renúncia servei
- N° usuaris baixa definitiva (inclosos els que renunciïn al servei)
- N° usuaris nous
- N° àpats usuaris nous
- Àpats no entregats (per no obertura de porta)
- N° controls de nevera
- N° de barquetes llençades.
- N° de casos de no compliment horari lliurament pactat.
- N° d'usuaris per tipus de dieta.
- Resum d'incidències i queixes dels usuaris.
- Nombre de persones ateses.
- Nombre total d'àpats efectivament entregats als domicilis.
- Indicadors de les incidències, i com s'han resolt.
- Indicadors de qualitat del servei.
- Altra informació que es consideri adient.

La Cap de Gabinet d'Acció Social es reserva el dret a convocar reunió de seguiment en qualsevol moment que es requereixi i consideri necessari.

### 12. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES

L'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Cardedeu, a tots

2024/1333 / SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI

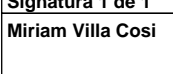
Pàgina 20 de 22

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació 976fa6d9aa4434b80a6b287c657d272001

URL de validació <https://seu.cardedeu.cat/absis/tdl/ax/tdlaxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Signatura 1 de 1		
	05/04/2024	Cap Gabinet Acció Social i Habitatge



## Ajuntament de Cardedeu

Plaça de Sant Joan, 1 T 938 444 004 www.cardedeu.cat cardedeu@cardedeu.cat  
08440 Cardedeu F 938 711 477 NIF P-0804500-G

SC-SECRETARIA / Contracte administratiu

els efectes les persones receptors del servei seran considerades usuàries dels serveis socials.

L'empresa adjudicatària i el personal al seu càrrec que presti l'atenció directa hauran de garantir els respecte i cura adequat vers la persona usuària i el seu entorn cuidador com a base de la prestació del servei garantint els principis de no discriminació i igualtat i la dignitat i la llibertat de les persones.

La persona usuària i el seu entorn cuidador haurà de ser informat amb diligència de qualsevol incidència o modificació que afecti a la prestació del servei acordat o que s'esdevingui durant la prestació del servei.

L'empresa ha de disposar d'un telèfon gratuït d'atenció a les persones usuàries.

Es prohibeix que cap treballador de l'empresa adjudicatària rebi de la persona usuària qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica.

Les persones usuàries hauran de ser informades de les característiques del servei i de qualsevol canvi que es produeixi en horaris, personal d'atenció, així com del mecanismes per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa a l'adjudicatària i/o als serveis municipals corresponents.

L'empresa ha d'informar la persona usuària, i el seu entorn, del procés per formular queixes, reclamacions i suggeriments. El procés ha de ser entenedor, accessible i s'ha de facilitar per escrit.

L'empresa ha d'atendre la queixa, reclamació o suggeriment , ja sigui per via telefònica, correu, correu electrònic, etc. En un termini màxim de 7 dies l'empresa haurà de donar resposta raonada a la persona usuària i/o a qui en el seu nom l'hagi formulat.

L'empresa haurà de registrar i classificar totes les queixes, reclamacions i suggeriments verbals i escrites rebudes per tal d'informar-ne l'ajuntament. En el registre haurà de constar: dades bàsiques (usuari/a, dia, hora, contingut, etc.), la tipologia, les accions que s'han dut a terme per resoldre-la, la resposta donada i el temps que s'ha trigat a respondre.

### 13. FINALITZACIÓ DE CONTRACTE

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 del servei a la nova empresa sense que això suposi dret a reclamar cap tipus de cost addicional.

2024/1333 / SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI

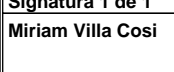
Pàgina 21 de 22

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

976fa6d9aa4434b80a6b287c657d272001

<https://seu.cardedeu.cat/absis/tel/lax/tdlaxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Signatura 1 de 1		
	05/04/2024	Cap Gabinet Acció Social i Habitatge



Ajuntament de Cardedeu

Plaça de Sant Joan, 1 T 938 444 004 www.cardedeu.cat cardedeu@cardedeu.cat  
08440 Cardedeu F 938 711 477 NIF P-0804500-G

SC-SECRETARIA / Contracte administratiu

Obligacions de l'adjudicatari sortint:

- Traspasar la informació en un format que faciliti i permeti la càrrega en un nou sistema informàtic en el termini de 15 dies previs a l'inici de la nova prestació.
- Traspasar tots els continguts dels expedients d'usuaris actius o en baixa temporal -incloses la sol·licitud dels servei, la programació actual, les incidències, els contractes - en un format estàndard (Pdf) així com tota la informació que es consideri rellevant (per exemple, casos que habitualment tenen incidència en algun punt, els costa obrir la porta, etc) en el termini de 15 dies previs a l'inici de la nova prestació.
- Aportar la informació sobre la planificació actual dels lliuraments (rutes, usuaris, horaris, etc.)
- Tornar a l'Ajuntament totes les dades relatives a les persones usuàries del servei en el format i estructura que estableixi l'ajuntament o entregar-les al nou adjudicatari si l'Ajuntament ho indica.
- Aportar la relació inventariada dels microones que hi ha actius per tal que la nova empresa proveeixi de l'aparell als usuaris que l'han de menester.
- Definir el procediment de recollida dels microones en préstec i acordar el dia i hora de la recollida amb els usuaris.
- Definir un procediment per la destrucció de totes les dades de caràcter personal un cop finalitzat el traspàs (tan dels expedients físics com digitals, actius i de baixa)
- Caldrà garantir en tot moment la prestació del servei sense interrupció i amb els estàndards de qualitats exigibles.

La Cap de Gabinet d'Acció Social i Habitatge  
Míriam Villa Cosi

(signat electrònicament al peu de pàgina)

2024/1333 / SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI

Pàgina 22 de 22

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

976fa6d9aa4434b80a6b287c657d272001

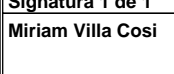
<https://seu.cardedeu.cat/absis/idi/larx/idi/larxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Codi Segur de Validació

Url de validació

Metadades

Signatura 1 de 1		
	05/04/2024	Cap Gabinet Acció Social i Habitatge