



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI DEL CONSELL COMARCAL DEL PLA DE L'ESTANY

1. Disposicions generals

Aquest plec comprèn les prescripcions tècniques per l'elaboració d'àpats a les instal·lacions de l'empresa contractista i el posterior transport i als domicilis de la comarca de les persones beneficiàries del Servei d'Àpats a Domicili

- L'empresa contractista serà la responsable de la qualitat tècnica del servei realitzat i també de les conseqüències que es dedueixin per a l'Administració o per tercers de les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte.
- Els drets i les obligacions del Consell Comarcal i l'adjudicatari del contracte seran, a més de les que recullen el Plec de Clàusules Administratives particulars, les que determina la normativa vigent aplicable, i especialment la Llei 18/2009, de 22 d'octubre, de salut pública de Catalunya i el Decret 160/1996 de 14 de maig. El Consell Comarcal del Pla de l'Estany adquirirà només els compromisos consignats expressament en aquests plecs i els que resultin de la proposició acceptada.

2. Responsabilitat civil

L'empresa adjudicatària assumirà tota la responsabilitat civil o d'altra naturalesa derivada de la prestació del servei d'àpats, en totes i cadascuna de les seves fases, d'acord amb allò que estableix el plec de clàusules administratives particulars.

3. Altres obligacions

- Responsabilitzar-se de la recollida d'escombraries i altres residus, d'acord amb la normativa aplicable i traslladar-los als punts de recollida establerts per l'ajuntament del municipi.
- Comunicar de forma immediata al Consell Comarcal qualsevol sanció, infracció i/o avís cautelar que puguin comunicar-li les autoritats competents en matèria d'higiene i seguretat alimentària.
- Establir una mesura alternativa amb previsió que per motiu d'una incidència l'empresa no pugui prestar, excepcionalment, el servei habitual.
 - Designar un representant de l'adjudicatari per a formar part de la Comissió de Seguiment del servei d'àpats.



SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI

SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI. CONDICIONS TÈCNIQUES D'EXECUCIÓ

OBJECTE DEL SERVEI

L'objecte del contracte és la prestació del Servei d'Àpats a Domicili, consistent en la provisió, elaboració, preparació i distribució social d'àpats saludables a persones amb manca d'autonomia. És un recurs temporal subjecte a un pla de treball revisable pels professionals de referència dels Equips Bàsics d'Atenció Social.

L'adjudicatària haurà de preparar i lliurar al domicili, amb la freqüència que determinin els prescriptors, àpats equilibrats i saludables en adequades condicions d'higiene, i haurà de comprovar les condicions de netedat, ordre o qualsevol situació personal que alerti d'un empitjorament de la situació de la persona usuària, per tal de traslladar l'avís als professionals referents del cas

La preparació dels àpats ha de ser en base a la modalitat de línia freda refrigerada. S'utilitzaran tècniques d'atmosfera controlada o modificada per a la producció i distribució tant per a aliments cuinats com per a aliments que no requereixen tractament tèrmic, per tal que puguin conservar la seva integritat i propietats naturals. El servei es presta 365 dies a l'any, tot i que la distribució social als domicilis s'efectuarà únicament 3 dies a la setmana –els dilluns, els dimecres i els divendres– dies en què s'efectuaran el lliurament parcial de la totalitat dels àpats de cada setmana.

L'objecte principal és, d'acord amb l'establert a la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials de Catalunya, promoure els mecanismes per conèixer persones, famílies i grups socials, i per fer prevenció i intervencions, especialment si es troben en situacions de risc social o d'exclusió. En el marc de l'atenció social bàsica, també s'hi inclou la cobertura de necessitats bàsiques com l'alimentació.

PRINCIPIS BÀSICS DEL SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI

El Servei d'Àpats a Domicili 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 (pràctiques segures de treball) i la seguretat quant a preservar el domicili de la persona usuària.
- La privacitat de la persona usuària i del seu domicili.
- La confidencialitat de totes les dades referents a la persona usuària.
- Foment del 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. En aquest sentit, el servei pretén mantenir i potenciar les habilitats, recursos i xarxes de suport per permetre a les persones millorar el seu benestar i ser el més autònomes possible.



- La participació de les persones usuàries i del seu entorn cuidador en les decisions sobre el servei que els afectin directament.
- La personalització del servei, ajustant-lo a les necessitats i preferències de la persona, tenint en compte la prescripció mèdica envers la dieta.
- Reconeixement de l'entorn cuidador, en cas d'existir, com a persones clau en l'atenció de la persona.

OBJECTIUS DEL SERVEI

L'objectiu bàsic 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 que viuen soles 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.
-

PERSONES DESTINATÀRIES

Els professionals dels EBAS són els responsables de la prescripció del servei. Es defineix com a prescripció l'acte professional que estableix les característiques bàsiques del servei a prestar. Com a norma general, per tal de ser persona usuària del servei cal complir els següents requeriments:

- Estar empadronat a qualsevol municipi de la comarca del Pla de l'Estany (excepte el municipi de Banyoles que disposa de servei propi)
- Estar en situació de fragilitat i risc social conseqüència de l'edat o de tenir una discapacitat o dependència, que incapacita per realitzar la compra i preparació dels aliments.
- Viure sol o conviure amb persones d'anàlogues condicions, i no tenir cap suport social o familiar que supervisi la cobertura de la necessitat bàsica d'una alimentació equilibrada.
- Conservar un estat cognitiu intacte o lleument deteriorat que permeti la recepció i escalf dels àpats.
- Mitjançant el Reglament regulador dels serveis d'atenció a l'entorn domiciliari (SAED) i els preus públics vigents, es fixen els criteris per determinar la quantia de la participació per part de les persones ateses, tenint en compte, en tot cas, la capacitat econòmica de les persones, les característiques del servei i el seu cost.

CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

L'adjudicatària haurà de:

- Preparar i l'elaborar els àpats corresponents als diferents tipus de dietes definides per l'Equip Bàsic d'Atenció Social, per a totes les persones usuàries identificades



- Realitzar el transport dels àpats al domicili de la persona usuària segons la prescripció
- Dipositar els àpats a la nevera de la persona usuària
- Efectuar el control de les condicions òptimes de conservació dels aliments en els domicilis
- Retirar el menjar sobrant i realitzar el reciclatge dels envasos, si s'escau,
- Supervisar les condicions de netedat, ordre o qualsevol situació personal que alerti d'un empitjorament de la seva situació i posar-ho en coneixement del prescriptor.

La finalitat del servei és d'una banda, garantir una nutrició adequada a les necessitats i patologies de les persones usuàries, tenint en compte la seva situació, la prescripció mèdica de la dieta que requereix i la valoració que realitzen les persones referents dels EBAS; i de l'altra, alertar-los de situacions que puguin posar en risc a la persona usuària.

COBERTURA DEL SERVEI

L'adjudicatària garantirà la cobertura del servei per tots els dies de la setmana, mitjançant la distribució dels àpats els dilluns, els dimecres i els divendres, durant tot l'any.

HORARI DELS LLIURAMENTS

El lliurament dels àpats als domicilis es farà preferentment els dilluns, dimecres i divendres entre les 8.00 i les 12.00 hores.

S'acordarà amb la persona usuària els dies i l'hora d'entrega aproximada del lliurament dels àpats, oferint una forquilla horària màxima de dues hores, que l'adjudicatària haurà de respectar.

ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

Prescripció del Servei Àpats a Domicili

La persona professional de l'EBAS és la responsable de la prescripció del servei. Es defineix com a prescripció l'acte professional que estableix les característiques bàsiques del servei a prestar i es realitza.

En el cas de prescriure una dieta diferent a la basal, aquesta anirà sempre acompanyada d'un informe mèdic que determini el tipus de dieta que la persona ha de seguir i l'existència d'intolerància i/o al·lèrgia a algun aliment.

La prescripció es determina a partir de la valoració del cas i especificarà, en tot cas, la freqüència i la urgència de l'inici del Servei.

L'Equip Bàsic d'Atenció Social traslladarà la informació rellevant necessària per poder prestar el servei: nom de la persona usuària, adreça, problemàtica i objectius de la intervenció, modalitat de servei, freqüència i dieta prescrita.





Cobertura i freqüència del repartiment

El/la professional determinarà el nombre d'àpats necessaris per a cada persona usuària:

- De dilluns a diumenge – en aquest cas l'empresa realitzarà el repartiment mínim 3 cops/ setmana (dilluns, dimecres i divendres).
- La prescripció del servei podrà contemplar la cobertura del dinar i del sopar.

Urgència

Prescripció ordinària:

Per norma general les peticions d'alta al servei es tramitaran en la modalitat ordinària. En aquest cas el repartiment de l'àpat s'iniciarà abans de 5 dies naturals a partir de la validació efectuada per la Coordinació de l'EBAS. L'adjudicatària, en cap cas podrà activar el servei sense aquesta validació.

Prescripció d'urgència:

En casos excepcionals es podran prescriure els serveis indicant la urgència en l'inici dels repartiments. En aquests casos l'adjudicatària haurà de fer el primer repartiment d'àpats abans de 48 hores. El/la professional haurà d'enviar un correu electrònic a l'adjudicatària amb còpia a la tècnica referent del servei justificant l'excepcionalitat de la prescripció, tot indicant les dades de la persona usuària.

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, entre d'altres.) o forçoses (hospitalització, sociosanitari, entre d'altres.). El servei es reprendrà quan finalitzi la causa que ha motivat la interrupció.

La persona usuària del servei, o bé el/la professional referent, haurà de comunicar la interrupció del servei a l'adjudicatària, amb una antelació mínima de 48 hores.

En qualsevol cas, la durada màxima d'una interrupció no podrà ser superior a 2 mesos naturals. Tots els casos amb durades superiors, no justificats pels EBAS, es donaran de baixa.

Baixa del servei

La persona usuària podrà causar baixa per:

- Defunció.
- Interrupció del servei que superi els 2 mesos de durada.
- Decisió voluntària de la persona usuària.
- Deixar de residir a la comarca
- Deixar de residir en el seu domicili i passar a una residència de gent gran o altre equipament similar.
- Finalització del període de servei previst.



- Decisió dels EBAS o responsable del servei en els casos següents:
 - ✓ Assoliment dels objectius previstos en cas d'actuacions temporals.
 - ✓ Deixar de reunir els requisits establerts per gaudir del servei.
 - ✓ Incompliment reiterat per part de la persona usuària de les seves obligacions de col·laboració i deures contractuals.

Procediment d'alta

Un cop realitzada l'alta de servei el/la supervisor/a de l'adjudicatària farà una visita al domicili, en data i horari prèviament acordats telefònicament amb la persona usuària.

Primer repartiment d'àpats

El repartidor que farà el servei:

- Ha de vestir amb uniforme on s'indiqui el nom de l'adjudicatària
- S'identificarà amb la targeta corresponent.
- Informarà a la persona usuària sobre: el funcionament del servei, els dies i horari del repartiment, mètodes de conservació i preparació dels àpats pel consum.
- Validarà la dieta prescrita amb la persona usuària.
- En cas de tenir prescrita la dieta basal, recollirà la "comanda" dels plats escollits per a les properes setmanes.
- Revisarà la temperatura del frigorífic i el seu correcte manteniment.
- Disposarà en el frigorífic els envasos que contenen el menjar.
- Revisarà el bon funcionament de l'aparell microones.
- Ensenyarà a la persona usuària el procediment correcte per escalfar els aliments.

Trucada de validació inicial del servei

En els 15 dies naturals posteriors a l'inici del servei, la persona supervisora designada per l'adjudicatària realitzarà una trucada al domicili per comprovar que aquest es desenvolupa amb normalitat. Verificarà que el menú s'adequa a allò acordat i que es compleix l'horari. També explorarà el grau de satisfacció de la persona usuària amb el servei i resoldrà qualsevol dubte que aquesta pugui tenir. Informarà a Equip Bàsic d'Atenció Social de qualsevol dada rellevant

PROGRAMACIÓ I COMPOSICIÓ DELS MENÚS

L'adjudicatària serà la responsable de confeccionar i presentar els menús a Acció Social i Igualtat i Feminismes del Consell Comarcal del Pla de l'Estany. Per planificar-los, valorarà les recomanacions dels experts, les recomanacions de l'Organització Mundial de la Salut i les normatives alimentàries vigents. Disposarà d'una persona amb formació específica i titulació acreditada en nutrició i dietètica, que facilitarà les informacions dietètic-nutricionals i sanitàries que se li demanin en relació amb la prestació del servei.

Com a molt tard el dia 15 del mes anterior, l'adjudicatària haurà de remetre a Acció Social i Igualtat i Feminismes els Quadres de menús mensual proposats (calendari dels àpats corresponents als menús de totes les dietes del mes següent) i el Manual



de Dietes i el repartidor distribuirà en paper o per correu electrònic, segons triï cada usuària, el quadre del menú corresponent. Les persones usuàries de menú basal, podran triar entre dues opcions de primer i segon plat.

Els menús de les persones usuàries hauran d'acomplir els següents requisits:

- Ser complets i equilibrats. Els nutrients han de cobrir les recomanacions alimentaries diàries en la proporció adequada. L'energia ha de ser l'adequada segons les necessitats de les persones usuàries de manera que no hi hagi dèficits que puguin comportar situacions de malnutrició o per contra, excessos que puguin donar lloc a sobrealimentació i guany de pes.
- Els àpats han de tenir una presentació atractiva i estar convenientment elaborats i condimentats.
- S'adaptaran els menús a les necessitats, gustos i hàbits de les persones usuàries.
- Ser variats, per evitar la monotonia i aprofitar els productes de temporada. Caldrà que tinguin una rotació mínima de 7 setmanes.
- Estar basats en els guisats tradicionals i adaptats a l'època de l'any. Com a mínim s'oferiran 2 tipus de menú segons fred/calor, a meitat o final del mes de maig (menús de primavera/estiu) i a finals d'octubre (menús de tardor/hivern).
- Els menús dels dies festius es contemplaran de forma especial i s'inclouran en els menús corresponents plats tradicionals per marcar la celebració de les festes segons el calendari de festius marcats per la Generalitat de Catalunya i les festes locals.

En el cas que es puguin produir incidències que afectin al menú i/o aliment que han de rebre les persones usuàries, l'adjudicatària substituirà de forma urgent el producte amb la finalitat que es pugui consumir l'àpat en condicions òptimes.

Qualitat i origen dels aliments

L'adjudicatària haurà d'elaborar dietes saludables incorporant els productes que millor s'adaptin a les necessitats de les persones usuàries.

Els menús proposats s'elaboraran preferentment amb ingredients frescos i de temporada, sempre que es compleixin els requisits bàsics de cuina per a la seva correcta manipulació.

Grups d'aliments fonamentals que s'hauran d'utilitzar:

- Verdures i hortalisses fresques i de temporada:** Enciam, brots verds, tomàquet, cogombre, ceba, pastanaga, porro, mongeta verda, espinac, bleda, espàrrec, coliflor, col, col de Brussel·les, albergínia, pebrot, carxofa, xampinyó, carbassó, carbassa, etc.
- Llegums:** Llentia, cigró, fesol, mongeta seca, pèsol,...
- Tubercles:** patata, moniato,...
- Llets i derivats:** iogurt, formatge, postres làctics,...
- Cereals i derivats:** farina, gra, arròs, pasta, preferentment integrals





- Peix i Marisc:** Rap, mero, tonyina, lluç, llobarro, caçó, daurada, llenguado, bacallà fresc, salmó fresc, sardina, abadejo, sèpia, calamar, musclo, gamba, escamarlà... Queden exclosos la perca, el panga, la caella i la tilapia.
- Ous**
- Carns:** Pollastre, vedella, xai, porc, conill i gall d'indi. Fruita fresca de temporada: Meló, taronja, mandarina, síndria, maduixes, préssec, pruna, cirera, pera, poma, plàtan, albercoc, nectarina, etc.
- Fruita seca i llavors oleaginoses**
- Olis i greixos:** preferentment d'oliva, tant per cuinar com per amanir

Grups superflus:

- Sucres i derivats:** sucre, mel, melmelada, xocolata, ..

Els proveïdors de les matèries primeres i els productes estaran acreditats i subjectes a la normativa vigent, tot responsabilitzant-se l'adjudicatària de les possibles alteracions dels productes. La conservació i emmagatzematge de les matèries primeres s'efectuarà complint la normativa vigent.

Característiques de la dieta basal o normal

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 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 una aportació de fins al 35% de calories respecte al total diari, en canvi el sopar ha d'aportar el 25%. 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 quilocalories 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.



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

Estructura dels menús

La composició dels àpats estaran adaptats a les necessitats nutritives de cada persona usuària, amb prescripció del tipus de dieta en aquells casos que es requereixi una dieta especial, avalada amb informe mèdic.

La composició del **dinar de la dieta basal** 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: Compostat per carn, peix, ous, amb una guarnició que no podrà ser amanida.

Postres: Fruita natural, variada i de temporada o làctics. Caldrà servir la fruita tallada 2 dies a la setmana. En alguns casos, s'haurà d'ampliar a tots els dies que rebin el servei.

Pa blanc, integral i per cel·facs (envasat individualment).

Sal, oli d'oliva i vinagre per amanir els plats en format mono dosi.

Els **sopars** estaran compostats per:

- **Primer plat:** Verdures i hortalisses, tubercles, llegums.
- **Segon plat:** Ous, peix, carn
- **Postres:** fruita o làctic

L'adjudicatària establirà en la composició dels menús una diferència marcada entre els productes utilitzats en el dinar i el sopar, així com en la seva elaboració.

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. En aquest sentit, es serviran fregits un màxim de 2 cops en prescripcions de 5 dies/setmana i 3 en prescripcions de 7 dies/setmana.

L'adjudicatària haurà de cercar sempre l'equilibri alimentari entre els plats que componen els menús de cada dia, marcant diferència entre els plats integrants del dinar i els del sopar.

Es procurarà la diversitat alimentària, variant tant els productes triats de cada grup d'aliments com les receptes i tipus de coccions per elaborar els aliments.



Tipus de dietes

L'adjudicatària haurà de garantir la distribució de diferents tipus de dieta degudament supervisades per donar resposta a les diferents necessitats previsibles de les persones usuàries segons requeriments mèdics, dietètics, culturals, entre d'altres.

L'adjudicatària haurà de proveir els menús corresponents a les següents dietes:

- Basal o normal.
- Hiposòdica
- Hipocalòrica
- Hipercalòrica
- Per a diabètics
- Colesterol- Dislipèmia
- Astringent
- Protecció gàstrica
- Vegetariana
- Per motius culturals/religiosos (ex. halal)
- Al·lèrgia-intolerància

Les dietes diferents a la basal, cultural o vegetariana es prescriuran sempre en base a un informe mèdic que requerirà a la persona usuària el professional referent de Serveis Socials Bàsics atenent a criteris nutricionals i organolèptics, no es canviaran els menús i/o ingredients sense justificació. L'adjudicatària haurà de confeccionar altres modalitats de dieta no recollides en el llistat, sempre que hi hagi un informe mèdic que ho avaluï.

Totes elles, a la vegada, oferiran tres textures:

- Textura normal
- Fàcil masticació
- Triturada

Si per causes de força major calgués modificar algun plat del menú, l'adjudicatària ho comunicarà prèviament a Acció Social i Iguatats i Feminismes. Els canvis no afectaran mai a la qualitat dels productes, ni al nombre de racions, ni a la quantitat de les mateixes.

Envasos

Els àpats s'han de servir envasats i etiquetats amb les dades requerides segons normativa. Els envasos utilitzats per servir els àpats han de ser d'un sol ús. No poden ser reutilitzables. La seva provisió és responsabilitat de l'adjudicatària i hauran de complir els requisits sanitaris vigents, garantint el bon estat de conservació per





mantenir les propietats i d'higiene dels aliments. S'utilitzaran envasos adequats per al transport del menjar, amb tanca hermètica, òptims per al seu emmagatzematge al frigorífic i aptes per a escalfar al microones.

Tots els envasos hauran de ser d'un sol ús mediambientalment sostenibles.

Caldrà que la presentació de les barquetes del dinar i del sopar es diferenciïn clarament.

Cal que en l'etiqueta estigui clarament identificada l'empresa o entitat encarregada de l'elaboració, el nom del producte, la data d'elaboració, la data màxima de consum i la temperatura de conservació. La lletra utilitzada haurà de ser prou gran per tal que permeti la lectura a persones amb pèrdua d'agudes visual.

L'adjudicatària lliurarà les barquetes i components dels àpats corresponents al repartiment empaquetats en contenidors (bossa, caixa, o similar) reutilitzables o reciclables.

L'adjudicatària s'haurà d'encarregar de la retirada dels envasos buits de totes les persones usuàries que així ho sol·licitin, per a dipositar-los en els contenidors de reciclatge corresponents, seguint la normativa vigent, per minimitzar l'impacte mediambiental.

Garantia higiènica-sanitària

El Consell Comarcal del Pla de l'Estany exigeix el desenvolupament, aplicació i manteniment d'un procediment permanent de autocontrol sanitari basat en els principis de l'APPCC (Anàlisi de Perills i Punts de Control Crítics) que inclou plans de prerequisits d'higiene i traçabilitat. El sistema APPCC aplicat als mitjans i procediments de transport dels menjars preparats ha d'estar clarament especificat. Així mateix, s'exigeix a l'adjudicatària la realització periòdica dels controls oportuns.

L'adjudicatària haurà d'entregar els Plans d'autocontrol d'elaboració i transport, certificats de formació de tots els manipuladors, dins i fora de la cuina, número de registre sanitari, empresa de control de menús testimoni i resta de documentació necessària per complir la normativa higiènic-sanitària d'alimentació.

L'adjudicatària ha de complir la normativa de referència sobre seguretat alimentària per a establiments que distribueixen menjar preparat – siguin elaborats o no en cuina pròpia – que emana principalment del Reglament (CE) 852/2004 del Parlament Europeu i del Consell, de 29 d'abril de 2004, relatiu a la higiene dels productes alimentaris i del Reial Decret 3484/2000, de 29 de desembre, pel qual s'estableixen les normes d'higiene per a l'elaboració, distribució i comerç de menjars preparats.

Els productes envasats han de complir el que disposa el Reglament (UE) núm. 1169/2011 del Parlament Europeu i del Consell, de 25 d'octubre de 2011, sobre la informació alimentària al consumidor.

Preparació dels àpats



La preparació dels àpats ha de ser en base a la modalitat de línia freda refrigerada. Per tant, cal assegurar l'abatiment de la temperatura dels plats cuinats fins a 4°C en un màxim de 90 minuts. Tanmateix, el producte final sempre haurà d'anar convenient envasat per garantir la seva vida útil.

S'utilitzaran tècniques d'atmosfera controlada o modificada per a la producció i distribució tant per aliments cuinats com per a aliments que no requereixen tractament tèrmic, per tal que puguin conservar la seva integritat i propietats naturals.

Queixes, reclamacions i suggeriments

L'adjudicatària informará a la persona usuària i als integrants de la seva xarxa relacional autoritzada del procediment per formular queixes, reclamacions i suggeriments. El procediment ha de ser entenedor, accessible i s'ha de facilitar per escrit. L'adjudicatària ha de fer un treball proactiu per afavorir la presentació de queixes, reclamacions i suggeriments.

L'adjudicatària haurà d'atendre correctament i respondre per escrit qualsevol queixa, reclamació o suggeriment rebuts per qualsevol mitjà (telefònic, correu, correu electrònic, etc.) en un termini inferior a 7 dies naturals o en un termini de 24-48h per a aquelles que tinguin la consideració d'urgents.

La resposta haurà de ser raonada en tots els aspectes plantejats per la persona usuària i en cas de seguir en desacord, acompanyarà a la persona usuària a adreçar-se al Consell Comarcal, àrea de benestar social, pels canals establerts.

L'adjudicatària haurà de registrar i classificar totes les queixes, reclamacions i suggeriments verbals i escrites rebudes. En el registre haurà de constar: dades bàsiques (nom i cognoms de la persona, 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.

Totes les queixes que arribin al Consell Comarcal seran reenviades a l'adjudicatària per a que doni resposta en un termini d'entre 24-48h.

L'adjudicatària informará del nombre de queixes, reclamacions i suggeriments rebuts i contestats verbalment i per escrit, de la seva tipologia, dels terminis de resposta i de la seva resolució.

Són considerades queixes i/o reclamacions ordinàries aquelles que impliquen incidències amb la gestió del servei, que no afecten a la seguretat de la persona i/o treballador, sempre i quan no siguin reiterades per les persones usuàries. L'adjudicatària disposarà de 7 dies naturals per donar resposta.

A tall d'exemple, i entre altres, es consideren reclamacions ordinàries:

- Canvis d'horaris en les entregues.
- Repartiment que si s'efectua, però que es fa fora de la franja horària pactada.
- Relació amb el personal repartidor.





Són considerades queixes greus o reiterades aquelles que afecten la seguretat de la persona usuària i/o dels treballadors. S'hauran de posar en coneixement del Consell Comarcal de manera immediata i tindran un termini de resposta d'entre 24-48h.

- Referents a l'adequació de la dieta segons els requeriments mèdics de la persona usuària
- Higiene i salubritat de la presència i qualitat dels àpats.
- Queixes o reclamacions reiterades

Preu del menú diari

El preu de menú contempla tant els menús d'àpats de dilluns a divendres com els de cap de setmana i festius.

Preu/Menú Àpat a domicili	IVA 10%	Import total unitari
7,35 €	0,74 €	8,09 €

Banyoles, a data de la signatura electrònica

Ana Castro Lopezosa
Coordinadora de Serveis Socials Bàsics

