



DC SERV 53_25 (2025/00017393R)

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA
CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE LÍNIA FREDA D'ÀPATS A DOMICILI.**

Còpia electrònica de document - CSV: 16340665525723354622 . Original



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS D'UN SERVEI EN LÍNIA FREDA D'ÀPATS A DOMICILI.

Índex de clàusules

Clàusula 1. Objecte del contracte	3
Clàusula 2. Definició i objectius.....	3
Clàusula 3. Horari de la prestació del servei	4
Clàusula 4. Característiques del servei	4
Clàusula 5. Organització del servei.....	5
Clàusula 6. Funcions del contractista prestador del servei	6
Clàusula 7. Seguiment del servei	8

Clàusula 1. Objecte del contracte

El present Plec té per objecte establir les condicions tècniques per a la contractació del servei d'àpats amb un sistema de distribució en línia freda a domicili al municipi de Gavà.

El servei es realitzarà a l'entorn habitual de residència de les persones a les quals els Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament de Gavà hagin assignat aquesta prestació.

Clàusula 2. Definició i objectius

Definició:

El servei d'àpats a domicili és una prestació municipal que s'ofereix dins de les diferents accions dels Serveis d'Atenció Domiciliària, i forma part d'un conjunt integrat, organitzat i coordinat d'actuacions. Aquest servei es presta al domicili de la persona usuària i s'orienta a compensar les limitacions d'autonomia personal, especialment les relacionades amb la realització dels àpats.

Objectius generals:

- Procurar un nivell d'atenció personal suficient que permeti als usuaris romandre a la seva llar i entorn social amb la millor qualitat de vida i autonomia possible.
- Prevenir situacions de crisi i deteriorament de la qualitat de vida a les llars.
- Evitar l'empitjorament de les condicions de vida de les persones amb limitacions d'autonomia personal.
- Retardar o evitar l'ingrés en centres residencials de persones que, per mancances físiques, psíquiques o socials, no puguin continuar vivint al seu domicili sense ajuda, sempre que això no representi un risc.
- Donar suport a les famílies que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència.
- Actuar de manera preventiva i immediata segons els casos detectats pels Serveis Socials Bàsics.

Usuaris:

Els serveis s'adrecen a persones de totes les franges d'edat que, per motius físics, psíquics o socials, es troben en situació de manca d'autonomia o amb dificultats per desenvolupar les activitats de la vida diària.

Els Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament de Gavà establiran criteris de prioritat basats en:

- Grau de dependència o discapacitat que dificulti la gestió personal de l'àpat diari.

Ajuntament de Gavà



- Situació de convivència, amb prioritat per a persones que visquin soles o sense suport familiar.
- Necessitat prescrita per un especialista de seguir una dieta concreta per motius de salut.
- Nivell de renda segons l'IRSC (Índex de Renda de Sufficiència de Catalunya).
- Altres criteris tècnics rellevants segons la situació i els objectius d'intervenció.

L'empresa contractista haurà de prestar el servei a les persones indicades pels Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament de Gavà, que seran considerades usuàries del servei municipal.

Per iniciar el servei al domicili serà imprescindible haver signat un contracte amb l'usuari, on s'acordin les condicions del servei.

El document de contracte haurà d'especificar que la persona és beneficiària del servei d'àpats a domicili, estarà signat pel professional referent dels Serveis Socials Bàsics, un representant de l'empresa contractista i l'usuari/a.

La signatura no requereix la presència simultània de totes les parts.

Aquest document inclourà, entre altres, els noms del referent del cas dels Serveis Socials Bàsics i de la coordinadora tècnica de l'empresa contractista, així com els serveis que es duran a terme i els dies de repartiment inicialment consensuats.

El contracte serà vigent des del moment de la signatura i només podrà ser modificat pels Serveis Socials Bàsics per causes justificades que afectin directament l'usuari

Clàusula 3. Horari de la prestació del servei

El servei d'àpats a domicili s'haurà de garantir tots els dies de l'any, amb un únic lliurament al domicili de l'usuari per setmana, inicialment el dimecres, dins l'horari aproximat entre les 10 h i les 15 h.

L'empresa contractista ha de garantir que el repartiment es mantingui sempre en la mateixa franja horària. En cas de canvis de ruta justificats que modifiquin significativament els horaris, s'haurà d'informar prèviament als Serveis Socials Bàsics i als usuaris amb suficient antelació.

Clàusula 4. Característiques del servei

El servei consisteix en la preparació i distribució posterior, en línia freda, al domicili de l'usuari, d'àpats equilibrats i saludables, en condicions adequades de qualitat i higiene, seguint les recomanacions sanitàries i nutricionals establertes en matèria de salut pública.

L'àpat estarà compost d'un primer plat, un segon plat i unes postres.

S'hauran de garantir diferents tipus de dietes (hiposòdiques, baixes en greix, diabètiques,

Ajuntament de Gavà



vegetarianes, sense porc, sense gluten, etc.) per tal d'adequar-se als requeriments mèdics o dietètics.

Previsió d'àpats anuals: 5.695 unitats/any.

L'empresa contractista lliurarà als usuaris, setmanalment, la quantitat d'àpats determinada pels Serveis Socials Bàsics (màxim 7 àpats per setmana).

Facilitarà mensualment una relació detallada del volum i preu dels serveis prestats.

Es farà càrrec dels estris necessaris per lliurar els àpats en condicions adequades de temperatura i higiene. Els recipients reutilitzables es recolliran amb el següent servei.

Presentarà una planificació d'àpats mensual per estacions (primavera/estiu i tardor/hivern), amb varietat de productes. El pla haurà d'estar supervisat per un/a nutricionista o dietista col·legiat.

Garantirà la preservació òptima de la qualitat dels aliments i la seva correcta conservació al frigorífic.

La unitat de mesura del servei serà l'àpat servit al domicili de l'usuari, incloent-hi tots els costos derivats (transport, estris i altres).

Gavà com a zona de baixes emissions

A partir de l'1 de gener de 2025, després del període d'adaptació a les Zones de Baixes Emissions, es comencen a aplicar les sancions per incompliments als municipis del Delta (Gavà, Viladecans, Sant Boi de Llobregat, el Prat de Llobregat), a més de Cerdanyola del Vallès i Barberà del Vallès.

Això significa que, a partir d'aquesta data, els vehicles que no disposin del distintiu ambiental de la DGT (0, ECO, B i C) no hi podran accedir de dilluns a divendres feiners, de 7 a 20 hores. Fora d'aquests horaris, tots els vehicles podran circular sense restriccions.

Zones de Baixes Emissions - Gavà

L'accés en horari restringit per vehicles que no compleixen aquests requisits seran sancionats.

Es preveu que s'aprovi durant l'any 2027 la restricció amb els mateixos termes pel distintiu ambiental de la DGT tipus B.

Clàusula 5. Organització del servei

Els Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament de Gavà organitzaran l'execució del servei de la manera següent:

- Planificació global de l'oferta i informació a la ciutadania sobre els serveis i drets d'accés.

Ajuntament de Gavà



- Recepció dels usuaris potencials, identificació de necessitats i diagnòstic de problemes d'autonomia personal i funcional.
- Fixació d'objectius i assignació del servei en modalitats, intensitats i franges horàries òptimes.
- Tramitació de la comanda a l'empresa contractista i recepció de confirmació de l'inici del servei.
- Formalització i signatura del contracte amb la persona beneficiària.
- Decisió sobre la baixa del servei en cas de canvis en la situació personal, econòmica o social.
- Facilitació de protocols, fulls d'incidència, enquestes de satisfacció i altra documentació necessària.
- Comunicació a l'empresa contractista de qualsevol qüestió relativa al cas que requereixi mesures preventives (malalties infeccioses, mentals, drogodependències).
- Facilitació del logotip de l'Ajuntament de Gavà per als usos previstos en el plec.

Clàusula 6. Funcions del contractista prestador del servei

L'empresa contractista de la prestació del servei objecte d'aquesta contractació haurà de complir les funcions següents:

- Recepció de la comanda i proposta d'horari de lliurament, d'acord amb el pactat amb els Serveis Socials Bàsics.
- Garantir una resposta en el termini màxim de 48 hores a les demandes d'alta de nous casos efectuades pels Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament de Gavà.
- Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista en el contracte.
- Informar expressament al responsable del contracte, a través dels canals establerts, de qualsevol incidència que tingui lloc durant la prestació.
- Comunicar totes les baixes i incidències derivades de la prestació en el termini màxim de 24 hores des del seu coneixement.
- Aportar tota la informació i documentació requerida pel responsable del contracte o pels equips de seguiment, dins dels terminis previstos segons els protocols facilitats pels Serveis Socials Bàsics.
- Assegurar la coordinació, sempre que el cas ho requereixi, entre els professionals de l'empresa contractista i els Serveis Socials Bàsics.
- Complir les mesures de seguretat, higiene i salut laboral establertes en la legislació

Ajuntament de Gavà



vigent, i mantenir inexcusablement el secret professional.

- Informar als usuaris assignats de les característiques del servei i dels mecanismes per comunicar consultes, incidències o queixes als Serveis Socials Bàsics corresponents.
- Informar amb diligència l'usuari/a de qualsevol incidència o modificació que afecti la prestació del servei acordat.
- Afavorir una bona relació amb l'usuari/a com a base de la prestació del servei.
- Comunicar per escrit al responsable del contracte qualsevol incidència que pugui perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
- Comunicar immediatament al responsable del contracte o als Serveis Socials Bàsics qualsevol situació anòmla detectada en l'estat de la persona usuària que afecti l'atenció de les seves necessitats.
- Informar dels canvis que es produeixin en la situació de la persona usuària que afectin l'atenció de les seves necessitats.
- Informar als Serveis Socials Bàsics de qualsevol actuació que involucri els usuaris i que es trobi fora de les condicions establertes en aquest plec o en documents similars.
- Proveir d'una targeta identificativa amb nom i cognoms dels professionals que executaran el contracte amb logotip de l'Ajuntament de Gavà i de l'empresa contractista.

Designació de representant:

La persona designada com a coordinadora tècnica o responsable del contracte per part del contractista haurà d'estar localitzable per telèfon mòbil de dilluns a divendres, entre les 9:00 h i les 15:00 h, per resoldre qualsevol incidència que afecti el servei. Així mateix, facilitarà un correu electrònic per a les comunicacions necessàries.

Funcions:

- Mantindrà reunions de coordinació amb el/la coordinador/a tècnic/a responsable del programa, amb la periodicitat fixada.
- Realitzarà propostes sobre canvis dels serveis prestats al domicili.
- Alertarà sobre qualsevol alteració del servei, segons els protocols facilitats pels Serveis Socials Bàsics.
- Identificarà, comunicar i actualitzar les baixes produïdes dels usuaris del servei.
- Presentarà una memòria anual amb el nombre de persones ateses i menús servits, diferenciant estadísticament per sexe, franja d'edat i tipus de dieta.



A l'inici de l'execució del contracte, haurà d'especificar al responsable del contracte les persones que executaran les prestacions de lliurament dels àpats. Comunicarà amb la major brevetat possible al responsable del contracte i a l'usuari afectat qualsevol canvi de personal per evitar negligències.

Clàusula 7. Seguiment del servei

Per a la coordinació de l'execució del servei s'establirà una reunió periòdica mensual amb la persona designada com a responsable del contracte, els equips de coordinació dels Serveis Socials (si s'escau) i el representant de l'empresa contractista. Els indicadors de seguiment seran:

- Revisar el funcionament global del servei.
- Analitzar incidències en relació amb l'execució.
- Revisar la distribució de recursos i l'estat d'execució.
- Comunicar possibles variacions en les previsions de demanda.
- Proposar canvis dels serveis prestats al domicili.
- Fer seguiment de les incidències a partir de la comunicació via correu electrònic o telefònica entre les persones representants designades de cada part.

A més, l'empresa contractista presentarà trimestralment al responsable del contracte un informe de seguiment d'activitat, amb indicadors de qualitat del servei i queixes dels usuaris.

Anualment es presentarà un informe amb la valoració dels casos atesos segons els protocols facilitats, així com una memòria d'activitat que inclourà les enquestes de satisfacció dels usuaris i els fulls d'incidència, segons les indicacions establertes pels Serveis Socials Bàsics. L'empresa contractista estarà obligada a facilitar qualsevol altra informació relativa als serveis prestats quan se li requereixi.

Cap del departament Acció Social i Mediació