

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MENJADOR SOCIAL DE LA CIUTAT DE MANRESA

CAPÍTOL I. DISPOSICIONS GENERALS.

Prescripció 1a. Missió del servei.

Servei que proporciona, de forma temporal, àpats elaborats a persones i famílies amb greus necessitats socials i que necessiten ajuda per a la subsistència. Servei que a part de garantir i assegurar una alimentació bàsica també durà un acompanyament socioeducatiu a les persones i famílies usuàries del servei per afavorir l'autonomia i inclusió social.

Prescripció 2a. Objecte del contracte.

El present contracte té per objecte la prestació del menjador social en el municipi de Manresa, d'acord amb el que es regula en aquest document i el plec de clàusules administratives.

D'acord amb la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials, correspon als municipis de més de 20.000 habitants la prestació dels Serveis socials bàsics, entre els quals hi ha el menjador social.

El servei de menjador social proporciona, temporalment, àpats elaborats a persones i famílies amb greus necessitats socials que requereixen ajuda per a la subsistència.

Prescripció 3a. Àmbit territorial.

L'àmbit territorial en el qual s'ha de prestar el servei és el municipi de Manresa.

CAPÍTOL II. EL SERVEI DE MENJADOR SOCIAL.

Prescripció 4a. Principis generals del servei.

Tal i com marca la Llei de serveis socials 12/2007, el servei del menjador social es sustentará sobre els següents principis rectoris: universalitat, igualtat, responsabilitat pública, solidaritat, participació cívica, globalitat, subsidiarietat, prevenció i dimensió comunitària, foment de la cohesió social, normalització, coordinació, atenció personalitzada i integral, respecte pels drets de la persona, foment de l'autonomia personal, economia, eficiència i eficàcia, qualitat dels serveis i continuïtat dels serveis.

Prescripció 5a. Objectius generals del servei.

- Proporcionar un o dos àpats equilibrats a les persones usuàries que viuen soles amb manca de suport i que presenten dèficits alimentaris. Àpats diaris que siguin suficients, complets i equilibrats entenent que han de cobrir les quantitats i proporcions idònies, les necessitats nutritives i calòriques que requereix l'organisme en les diferents etapes de la vida.

- Garantir que les persones usuàries del servei facin, de dilluns a diumenge i, com a mínim, un àpat adequat.
- Crear un espai de relació per tal de pal·liar situacions de soledat d'alguns casos i al mateix temps facilitar i motivar l'ajuda mútua.
- Complementar, si s'escau, els plans de treballs encaminats a una intervenció integral amb la persona derivada i poder treballar l'autonomia, la capacitat i la motivació de les persones i poder millorar la seva situació d'exclusió social.
- Vincular els objectius amb model societat sostenible, en el sentit d'oferir una alimentació que beneficiï les persones, el planeta i els territoris i que sigui compatible amb l'estratègia pel dret a l'alimentació aprovada per l'Ajuntament de Manresa.

Prescripció 6a. Característiques del servei.

El servei de menjador social és una prestació garantida que forma part de la Cartera de Serveis Socials, Decret 142/2010, d'11 d'octubre, i que ofereix suport i ajut a les persones que ho necessiten per tal de millorar la seva qualitat de vida.

El servei del menjador social s'ubicarà al Centre cívic Selves i Carner, al carrer Bernat Oller s/n de Manresa, i s'oferirà en dues modalitats de prestació:

- Menjador diürn: dinar al centre de dilluns a diumenge durant tot l'any, amb àpats servits al menjador social ubicat en el Centre cívic Selves i Carner.
- Lliurament d'àpats per emportar: lliurats a les persones en el centre del menjador social de dilluns a diumenge i que cobriran els 365 de l'any.

El servei de menjador social ha de donar a cobertura a dues de les seves funcions bàsiques:

- Cobrir les mancances alimentàries detectades i que fan imprescindible un servei consistent en la preparació i el lliurament a les persones d'uns àpats equilibrats i saludables.
- Fer un treball de promoció personal de les persones usuàries del menjador social.

6.1. En relació a la funció per la cobertura de les mancances alimentàries, cal que l'empresa adjudicatària tinguí en compte les següents característiques:

6.1.1 Elaboració, transport i repartiment d'àpats.

- L'empresa proporcionarà un o dos àpats diaris (segons la prescripció municipal), i es farà responsable tant del repartiment del servei de càterin com del funcionament del menjador social.
- Àpats: 2 àpats per persona amb cobertura màxima de 20 persones per dia per 365 dies l'any.
- El servei ha de garantir la seguretat higiènica i sanitària normativament establerta i assegurar l'equilibri dietètic i nutricional dels aliments.

- Els àpats seran proporcionats amb una línia d'alimentació en fred i l'escalfament al menjador, de forma prèvia al lliurament als usuaris del servei que estiguin en modalitat de menjador diürn. En el cas de les persones que recullin en modalitat càtering, el menjar s'envasará en recipients individuals d'un sol us i aptes pel consum alimentari. Tots els recipients hauran d'anar degudament etiquetats amb el nom del producte, els ingredients, i la data de caducitat, tant del primer com del segon plat.
- Pot subcontractar-se el transport i/o l'adquisició d'àpats a una empresa de menjar preparat degudament acreditada a tals efectes.

6.1.2. Condicions materials per la prestació del servei.

- L'empresa ha de garantir, en el moment d'iniciar el servei, la dotació del següent equipament, que pot ser de propietat o a través d'un arrendament o subcontractació:
 - Una furgoneta isotèrmica pel transport d'àpats
 - Un armari gastrònom per la conservació dels aliments
 - 1 forn regenerador
 - 1 congelador vertical no frost
 - 1 rentavaixelles
 - 1 telèfon mòbil
 - 1 ordinador portàtil
 - Material de menatge: 30 unitats de: safates, gots, forquilles, ganivets, culleres, plats... També tot l'altre material necessari per servir els àpats.
- L'empresa haurà de complir la normativa higiènic-sanitària relativa a l'elaboració, manipulació, i trasllat dels aliments. Serà d'aplicació la Normativa Sanitària-Alimentària vigent: Reial Decret 202/2000 i Reial Decret 3484 /2000, l'addicional i tota la reglamentació que se'n derivi. Tanmateix, haurà de complir-se les previsions de l'Ordenança municipal sobre aliments i els establiments alimentaris.
- L'empresa haurà de disposar d'un espai de cuina segons normativa vigent que permeti l'elaboració dels àpats segons el sistema d'alimentació en fred, i la resta de condicions que es comprometen per contracte.
- L'empresa haurà de disposar de vehicles per transportar els aliments segons normativa vigent.
- L'empresa haurà d'assegurar la gestió separada del residu orgànic.

6.1.3. Requisits i característiques dels menús.

Cal tenir en compte per la millora de la sostenibilitat alimentària els següents elements:

- Augmentar el consum de productes alimentaris i sostenibles i de comerç just -volem reduir l'impacte ambiental augmentant el consum de productes sostenibles, tant respecte als aliments com al material i equipament utilitzat per l'execució del contracte-. Cal fer una reducció de residus i reciclatge.
- Augmentar el consum de productes alimentaris saludables.
- L'empresa ha d'assumir el compromís d'introduir productes frescos, de temporada i de circuit curt.

6.1.4. Composició dels menús.

Consideracions generals sobre l'alimentació:

- Els nutrients de la dieta han de provenir sobretot d'aliments frescos, poc o gens processats i principalment vegetals.
- Cal evitar els aliments de baixa qualitat nutricional i les begudes alcohòliques.
- Una alimentació saludable s'ha de poder adequar a les característiques individuals, socials i culturals de l'entorn.
- L'alimentació ha de ser satisfactòria, agradable i aportar plaer sensorial.
- L'alimentació ha de ser segura, i per tant lliure de contaminants tòxics que comportin un risc per a la salut.
- L'alimentació ha de ser respectuosa amb el medi ambient: generar els mínims residus possibles i potenciar el desenvolupament agroalimentari local i els productes de temporada.

L'alimentació de les persones ha de complir els següents requisits:

- Ser completa i equilibrada.
- Tenir una presentació atractiva.
- Ser variada.
- Els menús elaborats hauran de tenir una rotació cada setmana, i fer canvis trimestralment, tenint en compte les diferents estacions per poder oferir productes de temporada.
- Els menús han d'incloure un entrant, un primer plat, un segon plat, unes postres i una ració de pa.
- Indicar els al·lèrgens de forma clara en cada plat del menú.
- Les quantitats d'aliments no ha de ser excessives. És preferible repetir que malbaratar.

L'empresa adjudicatària proposarà al seu projecte les dietes següents:

- dieta normal/basal
- dieta halal o sense porc

L'empresa adjudicatària haurà de tenir la capacitat d'aportar dietes alternatives, sota demanda i amb el període d'una setmana com a màxim, amb característiques específiques. Aquestes dietes haurà d'estar confeccionades sota supervisió de personal professional dietistes col·legiades, la qual cosa caldrà acreditar.

Totes aquestes alhora es poden presentar amb dieta triturada o de fàcil masticació.

La idoneïtat de l'aplicació d'una dieta o una altre es determinarà per prescripció mèdica.

Caldrà tenir en compte les especificitats següents:

- Dieta vegetariana
- Dieta hipocalòrica
- Apta per persones amb diabetis
- Apta per persones celíaqes
- Altres dietes específiques per prescripció facultativa: malalties específiques, dietes triturades o de fàcil masticació

6.2. En relació a la funció de promoció personal de les persones usuàries del menjador social, cal que l'empresa adjudicatària contempli les següents característiques.

A part de la funció de garantir uns àpats a les persones derivades al menjador social, es pensa en un servei on s'inclou el treball social i la promoció personal de la persona usuària del servei:

- Cal incloure la figura d'un/a educador/a social que treballarà, coordinadament amb els serveis socials bàsics, en l'elaboració i seguiment dels plans de treball per acompanyar a la persona a la seva autonomia i inclusió social
- Caldrà treballar per evitar la cronificació o l'estancament de les persones usuàries en el servei de menjador social. El menjador social s'entén com un recurs d'urgència i de curta o mitja durada, és important que cada mes hi hagi un seguiment del pla de treball per valorar la necessitat o no de continuïtat de la persona usuària al servei. El pla de treball social ha de tenir com a objectiu l'autonomia alimentària de la persona o bé la derivació a al tres serveis de la xarxa. Caldrà una revisió conjunta de l'educador/a del menjador social amb els tècnics de Serveis Socials per garantir canals de transició del menjador social cap a aquells recursos o oportunitats que siguin més adequats per la persona.
- Caldrà reforçar el treball de promoció individual i comunitària, a través de l'atenció directa que es té amb les persones usuàries del menjador social.

- Caldrà desenvolupar dins l'horari del menjador social iniciatives diverses de promoció social destinades a fomentar la capacitat, la motivació i l'autonomia de les persones:
 - punts de lectura
 - xerrades diverses
 - ajut en la cerca de feina
 - sortides conjuntes a diferents espais de la ciutat
 - diferents tallers
 - celebració d'aniversaris
 - tallers de teràpia individual
 - ...
- A part de les activitats organitzades pel menjador social, es imprescindible, sempre que sigui possible, la vinculació amb projectes de l'entorn, els quals també poden oferir oportunitats a les persones del menjador social. Aquest acompanyament socioeducatiu sempre serà contemplat en el pla de treball de la persona usuària del servei:
 - Projectes d'hortos urbans: a més d'afavorir l'autonomia alimentària, permeten treballar múltiples aspectes de la persona: motivació, salut, relació social,...
 - Formació i voluntariat: vincular a les persones a entitats que estiguin duent a terme activitats formatives i de voluntariat, aquesta vinculació permet aprofitar i desenvolupar habilitats, al mateix moment que esdevenen nous espais de relació i inclusió social.
 - Vinculació als serveis d'inserció laboral.
 - Vinculació amb diferents entitats i associacions que puguin ser de l'interès de la persona.
 -
- Implicació de les persones usuàries en la dinàmica de funcionament del menjador social, que no sigui subjectes passius amb un rol de beneficiari del servei, que siguin subjectes actius tant en les tasques del menjador com en la proposta d'activitats.

Prescripció 7a. Funcions a realitzar.

- Proporcionar el dinar diàriament.
- Assegurar una dieta equilibrada.
- Col·laborar en els plans d'intervenció de les persones i/o famílies.
- Treballar coordinament amb els Serveis Socials bàsics en la detecció i prevenció en situacions de necessitat

Prescripció 8a. Horari i lloc de prestació del servei.

El servei de menjador social es prestarà en dues modalitats:

- Servei de menjador social diürn, de dilluns a diumenge, de 13h a 14.30h, els 365 dies de l'any.

- Servei de càtering per emportar, de dilluns a diumenge, de 12.30h a 14.30h, els 365 dies de l'any.

En situacions d'extrema urgència, que seran determinades per la direcció dels Serveis Socials municipals, es podrà requerir l'obertura del menjador social fora del seu horari habitual. Es comunicarà al servei amb una antelació de 12 hores.

Les persones usuàries derivades podran fer us d'un dels serveis o dels dos (un àpat al menjador social per dinar i un àpat per emportar per sopar), d'acord amb la prescripció social que es faci i tenint en compte el pla de treball que s'ha dissenyat conjuntament amb la persona usuària.

El menjador social estarà ubicat al Centre Cívic Selves i Carner, ubicat al carrer Bernat Oller, s/n Manresa, havent-hi la possibilitat de que pugués canviar la ubicació més endavant.

Prescripció 9a: Tasques dels perfils professionals

El perfil personal i professional requerit per l'Ajuntament de Manresa per poderdur a terme el servei de menjador social és:

9.1. Educador/a social

Un tècnic/a amb una dedicació setmanal de 10 hores setmanals, de dilluns a divendres, amb la titulació del grau o la diplomatura en educació social per les tasques de coordinador/a i d'acompanyament socioeducatiu als usuaris de menjador social:

- Coordinar i avaluar l'atenció integral que es doni a les persones usuàries, d'acord amb les directrius i les instruccions de l'Ajuntament de Manresa.
- Garantir l'atenció integral i de qualitat del servei, per a totes les persones usuàries
- Garantir el compliment del contracte de derivació, del reglament de règim intern i les obligacions de les persones usuàries.
- Mediar en els conflictes que es produeixin i comunicació amb els cossos de seguretat que s'escaigui.
- Comunicar les incidències que puguin afectar tant a la persona com al servei
- Coordinar amb el tècnic referent de la persona, el pla de treball i establir les accions educatives oportunes per tal de promoure la promoció personal i social del usuari.
- Coordinar tècnicament amb el referent municipal responsable del menjador social.
- Identificar, comunicar i actualitzar a l'Ajuntament de Manresa les baixes produïdes per no assistència de les persones usuàries del servei.

9.2. Auxiliar de servei de cuina

Amb una dedicació setmanal de 21 hores, de dilluns a diumenge.

- Recepcionar l'arribada del menjar diàriament.
- Omplir els registres descrits en els diferents plans de control de recepció de matèries primeres, elaborat per l'empresa adjudicatària i guardar en el refrigerador.
- Manipular els àpats complint amb la normativa vigent.
- Servir els àpats als diferents usuaris que mengin al menjador social.
- Distribuir els àpats per emportar.
- Neteja de cuina i de l'espai del menjador, seguint el pla de neteja elaborat per l'empresa adjudicatària.

9.3. Persona de suport/ Conserge

Amb una dedicació setmanal de 4 hores, de dissabte i diumenge.

- Donar suport tant del personal com dels usuaris del menjador social, els caps de setmana i festius.

CAPÍTOL III. EXECUCIÓ DEL SERVEI.

Prescripció 10a. Destinataris del servei.

El servei de menjador social anirà adreçat a:

- Persones soles o famílies sense sostre, residents o no a la ciutat, i que per tant no disposen de mitjans adequats ni condicions familiars ni socials per poder cobrir adequadament la necessitat bàsica d'alimentació.
- Persones o famílies residents a la ciutat en situació d'infrahabitatge o amb habitatges que no disposen de subministraments o un espai adequat per elaborar els àpats.
- Persones o famílies en tractament social que puntualment necessiten un suport per cobrir les necessitats bàsiques.
- Persones que no viuen a la ciutat o hi viuen puntualment, i no poden cobrir aquesta necessitat (en règim penitenciari de cap de setmana, treballant i viuen fora...).

Prescripció 11a. Priorització de les persones usuàries del servei.

La valoració professional, per a l'accés al servei tindrà en compte:

- Necessitat personal i/o familiar
- Recursos personals i/o familiars per donar resposta a la necessitat
- Situació socioeconòmica
- Factors de risc social
- Idoneïtat del servei

Davant de la seva limitació de places, cal que el servei es doni de forma prioritzada als que presentin un estat més alt de necessitat, d'urgència o d'emergència social.

Prescripció 12a. Protocol d'actuació.

12.1. Condicions d'accés i derivació.

Les persones usuàries del servei seran derivades per part dels diferents tècnics dels Serveis Socials municipals de manera telemàtica, mitjançant el programa informàtic de gestió de procediments. També poden ser derivades per entitats d'iniciativa socialo unitats de treball social de l'àmbit de salut de la ciutat, però sempre previ acord amb els Serveis Socials municipals.

La gestió de les places es realitzarà diàriament des dels Serveis Socials centrals, els quals valoraran la idoneïtat del servei i l'aprovaran. Un cop aprovat, s'informarà al tècnic derivant perquè pugui informar a la persona del dia d'inici del menjador social.

Es comunicarà a l'empresa adjudicatària, abans de les 10h del matí, el nombre d'àpats previstos i el nom de les persones usuàries, al igual que la tipologia de menús.

En situacions d'urgència (fora de l'horari estipulat o caps de setmana) es podrà requerir el servei a partir de la comunicació telefònica. Per aquest motiu l'empresa adjudicatària facilitarà el telèfon mòbil o altre mitjà de comunicació per poder resoldre qualsevol situació de caràcter urgent que determinin els Serveis Socials municipals. Al mateix temps l'empresa adjudicatària ha d'informar periòdicament, i si s'escau immediatament, de les incidències aparegudes i la resolució de les mateixes.

Per situacions de força major, com és per exemple l'onada de fred, desallotjaments imprevistos de moltes famílies... es pot donar la circumstància d'haver d'ampliar el nombre de menús diaris. En aquest cas, des de Serveis Socials es vetllarà per aconseguir equilibrar el nombre de serveis prestats fins a recuperar la mitjana de 20 menús diaris.

12.2. Condicions dels usuaris per rebre la prestació del servei.

Les persones usuàries del menjador social han de respectar escrupolosament les normes del Reglament Intern del servei, i en cas d'incompliment, podran ser donats de baixa.

12.3. Aspectes metodològics i organitzatius entre l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament.

Quan els tècnics socials valorin la derivació d'una persona i/o unitat familiar al menjador social, caldrà garantir un traspàs correcte d'informació entre professionals dels Serveis Socials i l'educadora responsable del menjador social (pla de treball pactat, objectius que s'espera aconseguir...) sempre compartits i acceptats per la persona que es derivada al servei.

En el moment que es faci la derivació al servei, dins la fitxa de derivació ja s'inclourà quins aspectes són prioritaris de treballar en el menjador social.

La coordinació es podrà fer presencialment, telefònicament o per mitjà del correu electrònic.

El temps de permanència de cada persona atesa al servei de menjador serà determinat pel professional que ha fet la derivació, i quedarà pactat i per escrit en el full de sol·licitud del servei i el pla de treball degudament signat.

L'empresa designarà un representant que serà la persona responsable del servei, del seguiment del funcionament i de resoldre qualsevol incidència en relació al desenvolupament del contracte. També serà la persona que es coordinarà periòdicament amb el referent designat per l'Ajuntament.

12.3.1. Organització del servei.

L'organització del servei s'estructurarà tenint en compte una distribució de tasques entre l'Ajuntament i l'adjudicatària de la gestió dels servei.

- A l'Ajuntament de Manresa se li atribueixen les següents funcions:

- Detectar i diagnosticar les persones que són potencials usuàries del menjador social.
- Tramitació de la sol·licitud de derivació al menjador social i garantir l'acceptació per part de l'usuari de la normativa interna del menjador social.
- Elaboració del pla de treball i els objectius a treballar amb la persona derivant.
- El control de l'execució del servei: aprovació dels àpats, altes i baixes de les persones usuàries i de les característiques del servei, atenció i seguiment de les incidències en la prestació del servei i de la seva resolució.
- Seguiment de la metodologia d'intervenció al igual que del personal i proposar si s'escau canvis en la metodologia i/o dels treballadors/res.
- La representació externa del servei del menjador social, correspon a l'Ajuntament de Manresa.

- A l'entitat gestora se li atribueixen les següents funcions:

- Oferir diàriament els àpats.
- Presentar trimestralment (estacional) a la direcció de Serveis Socials Municipal un model de planificació d'un trimestre dels menús complets i equilibrats dietèticament on figurarà les quantitats de cada àpat. Els menús hauran de portar el vis-i-plau d'una dietista col·legiada.
- Caldrà garantir dietes adequades per a totes les persones.
- Netejar i desinfectar l'espai de les instal·lacions que s'han utilitzat per fer l'activitat del menjador social.
- Garantir un tracte correcte a les persones usuàries del servei de menjador social.

- Registrar l'assistència diària de les persones usuàries del menjador social i fer arribar diàriament a la direcció de serveis socials.
- Informar a les persones usuàries del Reglament de règim intern del menjador social, el qual prèviament ja s'haurà informat també des de Serveis Socials.
- Gestionar les incidències diàries i comunicar-les a la cap d'Unitat dels Serveis socials Bàsics.
- Potenciar que les persones usuàries tinguin actituds de respecte i cíviques tant dins del centre com en l'entorn.
- Garantir la seguretat de les persones usuàries i en cas de conflicte avisar a la Policia Local o als Mossos d'Esquadra.
- Col·laborar conjuntament amb el tècnic referent de Serveis Socials amb el pla de treball d'apoderament i totes aquelles necessitats vinculades a treballar l'autonomia, la capacitat i la motivació de les persones, com la vinculació amb diferents projectes de l'entorn que permetin la socialització.
- Informar als referents dels serveis socials perquè puguin fer un correcte seguiment del cas, tot allò que sigui rellevant per al correcte seguiment dels casos (agreujaments de patologies o addiccions, faltes d'assistència, comportaments no adequats, avenços en el pla de treball...).

- Les obligacions tècniques de l'entitat gestora:

- Justificar la prestació dels serveis amb la periodicitat i coordinació regular amb la direcció dels serveis socials.
- Informar diàriament dels del numero d'àpats entregats o servits.
- L'empresa adjudicatària ha de complir la normativa mediambiental d'acord amb l'Agència Catalana de Residus.
- L'empresa adjudicatària haurà de presentar en un termini de 3 mesos els següents plans d'autocontrol de l'espai del menjador social:
 - Pla de control d'aigua potable
 - Pla de neteja i desinfecció
 - Pla de control de plagues
 - Pla de formació i capacitat del personal en seguretat alimentària
 - Pla de control de proveïdors
 - Pla de traçabilitat

Prescripció 13a. Regim aplicable al personal.

- L'entitat gestora aportarà tot el personal necessari i suficient per a la realització de l'objecte del contracte, d'acord amb les condicions tècniques establerts i amb plena responsabilitat per oferir una execució a plena satisfacció de l'Ajuntament de Manresa.
Tot el personal que participi de l'objecte del contracte serà contractat de formadirecta per l'empresa adjudicatària o subcontractat i caldrà que disposi de la formació en seguretat alimentària adequada al grau de manipulació efectuat.

- A l'inici de l'execució del contracte l'entitat gestora vindrà obligat a especificar les persones concretes que executaran les prestacions i a acreditar la seva afiliació i situació d'alta a la seguretat social (aquesta obligació es produirà amb qualsevol canvi o incidència que hi hagi). Trimestralment l'entitat gestora haurà de presentar els documents de cotització de la seguretat social.
- L'adjudicatària es compromet a cobrir les absències de forma immediata del seu personal per vacances o altres eventualitats. Els períodes de vacances i els permisos a que tingui dret el personal de l'empresa adjudicatària, d'acord amb els convenis laborals, no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis per part de les empreses adjudicatàries. Emprarà prioritàriament els serveis d'ocupació de l'Ajuntament de Manresa per la recerca del personal a substituir, intentant en la mesura que el mercat laboral municipal ho permeti contractar a personal de residència el més a prop de Manresa que li sigui possible.
- En compliment del que disposa el Reial Decret Legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, les empreses que comptin amb un número de treballadors fixes que excedeixi de 50, hauran d'acreditar que, com a mínim, el 2% de la seva plantilla està integrada per persones amb disminució.

13.1. Perfils i característiques personals i professionals.

El perfil personal i professional requerit per l'Ajuntament de Manresa, i que han de disposar les persones assignades pel contractista per prestar el servei tindrà les següents característiques:

- **Qualificació** Totes les persones que prestin directament el servei de menjador hauran de disposar de la següent titulació:
 - Persona que vetlla el repartiment del menjar del menjador social -□ titulació i/o l'experiència en el camp de la restauració / auxiliar de cuina.
 - Coordinadora i educadora del menjador social -□ Grau o diplomatura en educació social o habilitat pel Col·legi d'Educadors i educadores socials.
 - Conserge del menjador social -□ formació bàsica d'acord conveni i experiència en tasques de control d'accessos.
- **Actitud.**
Totes les persones hauran de disposar i mantenir una actitud correcta i adequada per la prestació del servei.
- **Col·laboració.**
Totes les persones hauran de disposar d'un adequat nivell de col·laboració amb la resta de persones de l'empresa i amb l'administració contractant.

- **Capacitat física**

Totes les persones que prestin directament el servei hauran de disposar d'una adequada capacitat física (força física, destresa...) per a la prestació del servei.

- **Coneixement parlat i escrit de la llengua catalana** de tot el personal adscrit al contracte.

13.2. Selecció i substitució del personal.

La selecció del personal serà a càrrec de l'entitat, exceptuant els perfils professionals de gestió tècnica i gestió organitzativa, els quals seran seleccionats amb la participació de l'Ajuntament.

L'entitat gestora haurà de garantir mecanismes per assegurar la màxima estabilitat del personal que presta el servei, així com assegurar la continuïtat del servei i minimitzar els efectes que els canvis i substitucions del personal puguin suposar per a les persones usuàries del servei, atès el principi de garantir la continuïtat assistencial. Aquestes substitucions es realitzaran sobre els paràmetres descrits al punt anterior.

La proveïdora haurà de cobrir les absències del seu personal. Els períodes de vacances i els permisos a què tinguin dret el personal del servei d'acord amb els convenis col·lectius laborals corresponents no eximeixen en cap cas la prestació del servei de menjador social.

L'entitat gestora cobrirà immediatament les baixes o vacants, per absència, malaltia, vacances o altres contingències respecte al personal que atén directament al menjador social. Aquest règim no és aplicable al responsable tècnic i al responsable de gestió, que en casos de vacances, permisos, dies preceptius i d'altres situacions previsibles hauran de combinar la seva presència en el servei, i haurà de garantir la continuïtat al funcionament del mateix i donar resposta a les eventualitats que puguin sorgir. I s'informarà del canvi a la persona usuària en el mateix moment que s'identifiqui el canvi de professional que realitzarà el servei.

En cas de vaga, l'entitat proveïdora s'ha de comprometre a adoptar les mesures necessàries per a garantir en tot moment la correcta prestació del servei, d'acord amb els serveis mínims que s'estableixin.

13.3. Obligacions relatives al personal.

L'entitat proveïdora tindrà com a obligacions relacionades amb el personal de prestació del servei les següents:

- Formar amb caràcter permanent, supervisar, vetllar per desenvolupar professionalment, reciclar i donar suport tècnic al seu personal, per tal de garantir una prestació del servei eficient i de qualitat.

- Comunicar als Serveis Socials de l'Ajuntament de Manresa, en el termini de 30 dies naturals des de l'inici de la prestació, la relació definitiva de tot el personal d'acord amb el perfil requerit. La proveïdora també presentarà a l'Ajuntament de Manresa còpies dels butlletins de cotització a la Seguretat Social assenyalant en els mateixos el personal encarregat de la prestació del servei de menjador.

Qualsevol incorporació, modificació o substitució del personal serà prèviament comunicada per escrit als responsables de la Secció de Serveis Socials, que hauran de donar la seva conformitat.

- Informar a l'Ajuntament de Manresa de qualsevol informació que aquesta administració requereixi sobre la contractació de personal i/o la marxa del servei.
- Facilitar a l'Ajuntament l'accés per via telemàtica a les plantilles del personal que realitza el servei i a la previsió d'hores previstes.
- Facilitar a la persona responsable de la direcció i organització del servei d'un mitjà de contacte (telèfon mòbil) que garanteixi la comunicació immediata d'incidències.
- Sotmetre's en tot moment a les indicacions i observacions que li dicti l'Ajuntament de Manresa mitjançant els seus òrgans competents, i entregar tota la documentació que se li requereixi.
- Pagar al personal adscrit al servei la retribució laboral total que correspongui en funció de la tasca que desenvolupi. L'endarreriment en les retribucions salarials, la vulneració de drets laborals o l'incompliment en la contractació de categoria laboral corresponent a cada perfil constituirà una falta molt greu.
- Subministrar al seu personal tot el material necessari per a la prestació del servei (com ara les bates reutilitzables o les sabates) així com qualsevol altre material de protecció (mascaretes quirúrgiques, mascaretes FFP2, polaines. Així mateix, en situacions extraordinàries granotes de treball de polipropilè, mascaretes amb filtre per vapors orgànics i polaines impermeables.

Quant a les bates o qualsevol altre material d'uniformitat, hauran d'acomplir amb els requisits d'uniformitat i d'identificació com a servei municipal. Així mateix, en elles hi haurà de figurar l'anagrama de l'Ajuntament de Manresa i de la gestora amb unes proporcions iguals.

- Complir amb totes les mesures de prevenció de riscos laborals i amb els protocols que constin a aquests efectes, assegurant que en tot moment el personal adscrit coneix i està degudament instruït per a realitzar les tasques encomanades. A aquests efectes la gestora i el seu personal hauran de complir amb totes les obligacions i requisits previstos a la normativa de prevenció de riscos laborals vigent en cada moment.
- Justificar la prestació dels serveis amb la periodicitat i mitjançant la formalització i presentació dels documents que determini l'Ajuntament de Manresa.
- Tota la resta d'obligacions que es derivin de disposicions legals aplicables.

En cas d'incompliment per part de l'entitat proveïdora de qualsevol de les obligacions relacionades anteriorment, serà d'aplicació el règim previst per a les infraccions en el plec de clàusules administratives.

Prescripció 14a. Representació de l'Ajuntament de Manresa.

La representació en el servei públic, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones físiques i jurídiques, públiques o privades, com els mitjans de comunicació, correspon a l'Ajuntament de Manresa.

L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, independentment dels aspectes penals, en el cas que el gestor s'atribueixi accions que no li són pròpies.

La titularitat de la documentació escrita o en qualsevol altre suport (electrònic, audiovisual,...) derivada de la relació amb les persones usuàries del servei, o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic o privat, i que el proveïdor elabori en qualsevol fase del desenvolupament del projecte i es derivi de la seva gestió tècnica a partir de la selecció per a la prestació del servei públic, correspon a l'Ajuntament de Manresa.

Tota la documentació haurà de reunir obligatòriament l'estructura, contingut i anagrama que els responsables de l'Ajuntament de Manresa estipulin, requisits que igualment haurà d'acomplir la documentació elaborada pel gestor durant l'execució del servei.

El proveïdor només serà titular d'aquells documents d'ordre intern que generi exclusivament per al control i seguiment del seu personal en el desenvolupament del servei.

Prescripció 15a. Comissions de seguiment.

Durant l'execució del servei de menjador social es reuniran dues comissions, que seran les següents:

- ☐ Comissió per al seguiment de l'execució. Tindrà caràcter mixt, i estarà formada per un tècnic/a municipal de l'Ajuntament de Manresa adscrit a la Secció de Serveis Socials i un tècnic/a de l'entitat gestora (amb capacitat de decisió), la qual es reunirà amb una periodicitat mensual amb l'objectiu de millorar el control, l'eficàcia i l'eficiència del servei, avaluant resultats i proposant millores. En aquesta reunió també es farà la revisió de la facturació prèvia a l'entrada al registre municipal.

Així mateix, com a resultat del seguiment del servei per part dels professionals de l'Ajuntament de Manresa, s'informarà i es proposaran mesures a aquests responsables de l'ens proveïdor per tal que puguin assumir compromisos i perquè es puguin adequar millores en el servei.

Les funcions d'aquesta comissió seran:

- Garantir una bona coordinació tècnica del servei entre l'empresa i l'Ajuntament.
- Revisar i establir criteris de treball i/o funcionals necessaris per la millora del servei.
- Fer un seguiment de la qualitat del servei
- Controlar, en cas que l'Ajuntament ho consideri oportú, les altes i baixes del servei, el seguiment dels plans de treball,
- Garantir el compliment de les normes bàsiques de comportament per part dels professionals.
- Revisar les dades de la facturació
- Supervisar la metodologia de treball socioeducativa i comunitària que s'està duent a terme.
- Revisar qualsevol informació que l'Ajuntament consideri oportú.

- ☐ Comissió d'avaluació. Es reunirà anualment. Estarà formada pels membres següents:

- ☐ Regidora – delegada de Serveis Socials.
- ☐ La cap de la Secció de Serveis Socials.
- ☐ La cap de la Unitat de serveis socials bàsics.
- ☐ El/la responsable d'organització del servei per part de l'entitat proveïdora
- ☐ Director o gerent de l'entitat proveïdora

La funció principal i bàsica d'aquesta comissió serà controlar i avaluar el desenvolupament de la prestació del servei d'ajut a domicili quant a incidències, qualitat, planificació, etcètera, per preveure possibles modificacions.

En tot cas aquesta comissió es reunirà amb caràcter extraordinari quantes altres vegades s'estimi oportú a proposta de qualsevol de les parts.

Prescripció 16a. Qüestions d'ordre intern.

Les relacions entre l'Ajuntament de Manresa i l'entitat prestadora es regulen per tal d'obtenir una efectivitat adient en la prestació del servei.

L'Ajuntament tindrà accés a la totalitat d'informació (igual que la gestora) per poder fer les consultes oportunes sense necessitat de demanar un permís explícit. Les dades que afecten a la prestació del servei i a la persona usuària són de titularitat municipal. Aquestes dades són història sociofamiliar, econòmiques, execució de les tasques, pla de treball... i qualsevol altra informació que disposi la proveïdora i que l'Ajuntament requereixi.

L'entitat proveïdora recollirà i/o presentarà la informació sobre la realització dels serveis executats que determinin els responsables de l'Ajuntament de Manresa. Alhora el personal tècnic de la gestora podrà ser requerit a tals efectes pels Serveis Socials municipals.

Diàriament

El control de l'assistència de les persones derivades al menjador social.

Mensualment

Reunió de seguiment de l'execució del servei (incidències, seguiments pla de treball, pla d'activitats...)

Facturació dels àpats prestats (facturació diferenciada per gènere i per edats) i també els àpats totals acumulats.

Trimestralment

L'entitat gestora haurà d'aportar tota la documentació relativa a tot el personal que hagi prestat servei en aquell període, com ara RLC, RNT, i en el cas que l'Ajuntament ho requereixi còpies de les nòmines.

Anualment

Amb una periodicitat anual, l'empresa proveïdora haurà de presentar abans del 31 de gener, una memòria de gestió i activitats. Els tècnics municipals podran requerir al gestor perquè completi la documentació i informació continguda en la memòria si consideren que la que hi figura no és suficient. L'Ajuntament proposarà el model de memòria mínima cada any.

CAPÍTOL IV. CONTROL DE QUALITAT DEL SERVEI.

Prescripció 17a. Control de qualitat.

Es realitzarà semestralment una revisió i avaluació del nivell de qualitat del servei prestat per la gestora i que identificarà cinc nivells de controls:

- Qualitat científicotècnica. S'entén per aquesta dimensió la competència del personal per utilitzar de manera idònia els més avançats coneixements i recursos al seu abast. Aquest aspecte ha de considerar-se tant en la vessant estricta d'habilitats tècniques com en la relació interpersonal establerta entre la persona usuària i el professional.
- Accessibilitat. Facilitat amb la que els serveis poden ser obtinguts de manera equitativa per la població, en relació amb les dificultats organitzatives (burocràtiques, de distància, d'horaris), econòmiques, culturals, etcètera.
- Satisfacció i acceptació. Grau amb que el servei prestat satisfà les expectatives de la persona usuària.
- Efectivitat. Grau en què una determinada pràctica assistencial aconseguix produir una millora en el nivell de benestar de les persones usuàries.
- Eficiència. Grau en què s'aconsegueix obtenir el més alt nivell de qualitat possible amb els recursos determinats. Relaciona els resultats obtinguts amb els costos generats.

Aquesta avaluació de qualitat es realitzarà segons la proposta de l'entitat proveïdora presentada durant la fase de selecció, i posteriorment aprovada per l'Ajuntament de Manresa.

Els indicadors mínims per avaluar:

- **Control de qualitat dels aliments.** Tenint en compte els controls establerts en higiene i seguretat alimentària segons la normativa vigent; que els àpats proposats siguin nutricionalment equilibrats, variats, apetitosos i suficients, amb les racions adequades a la edat i característiques dels comensals.
- **Satisfacció de l'usuari.** Es valoraran les queixes i suggeriments rebuts, així com altres sistemes que puguin establir-se per valorar la satisfacció dels usuaris.
- **Resolució d'incidències.** Es valorarà la capacitat de l'empresa de resoldre adequadament incidències que puguin sorgir tant en la provisió com en la prestació de servei.

Aquesta avaluació de qualitat es realitzarà segons la proposta de l'empresa adjudicatària presentada durant la fase de licitació, i posteriorment aprovada per l'Ajuntament de Manresa.

Mensualment es recolliran els següents indicadors :

- Nombre de persones usuàries del servei segons edat i gènere (anual i mitjanasetmanal).
- Temps mitjà de permanència al servei.
- Nombre de queixes i reclamacions de les persones usuàries (aquestes hauran de ser formulades per escrit segons un llibre de reclamacions establert per al servei, amb número de registre).
- Nombre de plans de treball fets.

La regidora delegada d'Acció i Inclusió Social
Mariona Homs Alsina

MENJADOR **SOCIAL**
MUNICIPAL

**Normes de funcionament
intern**

1. Definició

El Servei del menjador social és una prestació dels Serveis socials bàsics destinada a cobrir les necessitats bàsiques de les persones que, per la seva situació econòmica, social i/o de salut, no poden fer front de forma autònoma a l'adquisició i/o elaboració d'àpats en el seu domicili o lloc de residència habitual.

El menjador social és un espai col·lectiu per al consum d'àpats elaborats i permet, alhora, la distribució d'àpats preparats per consumir en el domicili particular.

El servei de menjador social s'emmarca en una atenció integral a la persona, el servei no vetlla solament per la cobertura de les necessitats bàsiques sinó també en donar suport a les persones en els seus processos d'inclusió social.

2. Modalitats de prestació

El servei de menjador social disposa de dos modalitats de prestació:

- Dinar de dilluns a diumenge: servit al centre cívic Selves i Carner o lliurat per a què es consumeixi en el domicili particular.
- Sopar de dilluns a diumenge: lliurat per a què es consumeixi en el domicili particular

A part del servei d'àpat el menjador social comptarà amb un educador/a social que farà acompanyament socioeducatiu a les persones derivades al menjador social.

3. Sol·licitud

Poden accedir al Servei del menjador social municipal les persones residents o no residents (persones sense sostre), que es trobin en situació de necessitat social i que tinguin dificultats per l'elaboració autònoma d'àpats.

La situació de necessitat social l'avaluen els equips professionals dels Serveis Socials Municipals, que en cada cas, proposaran a la persona i/o família la prestació social que millor s'adapti a la seva situació i a les seves característiques. El servei de menjador social es pot complementar amb el servei de dutxes i bugaderia per a aquelles persones que no disposen de les condicions necessàries al seu domicili; així com altres prestacions de Serveis socials bàsics destinades a superar la situació de necessitat social que és la causa de la prescripció d'aquest servei.

Els professionals d'altres administracions o entitats que detectin una situació de necessitat social ho derivaran al professional de referència per territori de residència, si es disposa d'aquesta informació, o a la Cap d'Unitat responsable del menjador social que ho canalitzarà cap al servei adient.

4. Procediment i tràmits per accedir al servei

Per l'accés al servei caldrà seguir el procediment següent:

La persona que requereix aquest servei ho sol·licitarà als diferents equips dels serveis socials municipals. Els diferents equips mantindran, com a mínim, una entrevista individual per tal d'avaluar la seva situació de necessitat i comprovar si compleix els requisits establerts per a la concessió d'aquest recurs.

Els i les professionals dels serveis socials determinaran les prestacions i situacions més adients per superar la situació de necessitat, que es farà constar en el pla de treball que es consensuarà amb la persona i/o família.

El professional de referència elaborarà la proposta de derivació al Menjador Social, que trametrà a la cap d'Unitat responsable del servei de Menjador social per a la

seva validació. La proposta serà individual, fins i tot en els casos de unitats familiars.

En la proposta de derivació caldrà incloure la temporalitat inicial i la proposta d'àpats que s'inclourà en la prestació. En un termini de 24 hores es comunicarà al tècnic derivant la data d'incorporació al servei. Conjuntament amb la proposta de derivació, caldrà adjuntar el document de servei, el full de la normativa signada i el pla de treball.

La cap d'Unitat responsable del servei, trametrà la validació i la posterior derivació a l'empresa concessionària abans de les 10h.

Els professionals dels Serveis Socials Municipals poden requerir a la persona interessada, l'esmena d'errors o l'aportació de documentació complementària en un termini màxim de deu dies, la no aportació de la documentació es podrà considerar com una renúncia de la seva petició, però, en funció de l'avaluació feta pel professional de referència es valorarà la suspensió de la prestació o la reclamació de la documentació i la continuïtat del pla de treball. Els professionals dels Serveis Socials Municipals establiran la temporalitat, la tipologia de prestació, o, en el seu cas de la denegació del recurs. La denegació es farà per escrit i s'especificarà el motiu de denegació.

El seguiment i el complement del pla de treball es farà conjuntament el professional de referència dels serveis socials municipals, conjuntament amb l'educadora social del menjador social.

Els professionals de referència es coordinaran amb l'educador/a responsable del menjador social trimestralment per tal d'avaluar l'ús del servei per part de la persona usuària, l'evolució de la situació i validar, si s'escau, la continuïtat de la prestació. En els casos que sigui un suport puntual d'alimentació, no serà necessari el pla de treball (temporalitat de menys de 15 dies).

5. Funcionament del servei

La capacitat del menjador social és de 20 comensals diaris, si es considera oportú es podran establir torns que seran notificats directament als usuaris i penjats al cartell d'anuncis del menjador.

Els àpats per emportar es repartiran en el mateix espai del menjador social.

Per tal de prestar un bon servei, és molt important la puntualitat de les persones assistents, tant a l'arribar al Servei de Menjador com a la recepció de l'àpat a domicili.

L'educadora social del menjador social farà l'acollida de la persona usuària i repassaran les normes internes de funcionament i pactarà amb l'usuari el pla de treball establert i consensuat amb la tècnica social referent dels Serveis Socials

El centre disposa d'un tauler d'anuncis en el qual s'exposa aquestes normes de funcionament del menjador social, els menús, els horaris dels serveis, l'avís de fulls de reclamacions, i altres activitats que puguin ser d'interès per les persones usuàries (activitats del servei, activitats ludico-culturals de la ciutat,...)

Els fulls de reclamació i suggeriments estaran a disposició de les persones usuàries. Les absències s'hauran de comunicar a la Cap d'Unitat del menjador social amb un mínim de 24 hores, per tal de poder avisar a l'empresa que elabora els àpats i evitar el malbaratament alimentari; la no comunicació constitueix un incompliment de l'acceptació del servei.

6. Dret de les persones usuàries

Són drets de les persones usuàries del menjador els següents:

- Accedir al menjador sense discriminació per raó de sexe, raça, religió,

ideologia o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.

- A ser tractats amb respecte i dignitat tant per part del personal del servei, com per part de les altres persones usuàries.
- A gaudir del servei en un ambient de respecte a la intimitat i a la tranquil·litat.
- A gaudir d'un àpat adaptat a les seves necessitats alimentàries, tant per motius de salut com per motius culturals.
- A presentar reclamacions, queixes o suggeriments relatius al funcionament del servei, i a rebre'n una resposta.
- A la informació, en tot moment, de les condicions establertes i/o de les modificacions en la prestació del servei o serveis.
- A cessar en la utilització del servei per voluntat pròpia, comunicant-ho al responsable del servei amb la suficient antelació.
- A la confidencialitat de les dades i de les informacions que constin en llurs expedients, d'acord amb la legislació vigent de protecció de dades personals.
- A conèixer les normes de funcionament intern, i també els drets i els deures, que s'han d'explicar de manera entenedora.

7. Deures de les persones usuàries

- Conèixer i complir les normes internes de funcionament.
- Respectar la dignitat i els drets del personal del servei.
- Respectar a totes les persones usuàries del servei de Menjador social.
- Mantenir una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per facilitar la convivència en el servei i la resolució de problemes.
- Respectar les instal·lacions on es presta el servei.
- No accedir al servei acompanyat de qualsevol tipus d'animal, a excepció de les situacions permeses per la Llei 19/2009, de 26 de novembre, d'accés a l'entorn de les persones acompanyades de gossos d'assistència.
- Comunicar als serveis socials municipals les variacions o canvis existents en la situació social i econòmica de la persona o de la unitat de convivència que puguin modificar les circumstàncies que van donar lloc a la sol·licitud.
- Destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.
- Comunicar al referent de serveis socials o al responsable del servei de menjador social, la baixa en la utilització del servei per voluntat pròpia.
- Comunicar amb una antelació mínima de 48 hores una absència temporal del servei, excepte en situacions urgents que es podrà avisar el mateix dia abans de les 10h.
- Complir els altres deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis socials de Catalunya.

8. Faltes del compliment normatiu i sancions

Es consideren faltes molt greus i que provocaran d'immediat la suspensió del servei de la persona usuària:

- Les conductes agressives, tant verbals com físiques, envers a les persones usuàries i/o al personal del centre.
- Entrar al servei de menjador social en evidents condicions d'embriaguesa o sota els efectes d'altres substàncies tòxiques.
- Consumir qualsevol beguda alcohòlica o d'altres substàncies tòxiques en el

recinte del Menjador social.

- La negligència greu en la cura i conservació de les instal·lacions, bens i estris del Servei de Menjador social.

9. Renúncia de la prestació del menjador social

Tota persona pot renunciar al servei en el moment que ho decideixi.

La renúncia, que consistirà en una declaració escrita i signada per la persona usuària, davant del professional de referència.

La no comunicació de l'absència per motius no urgents del servei durant un període igual o superior a 3 dies ininterromputs, es considerarà com a renúncia i es procedirà a donar de baixa d'ofici del servei concedit a la persona usuària, sense perjudici que pugui sol·licitar el servei de nou, sempre i quan no hagi incomplert conjuntament amb les faltes greus anteriorment esmentades.