

REGLAMENT MUNICIPAL DEL SERVEI DE MENJAR A DOMICILI

TÍTOL I CONDICIONS GENERALS

Article 1. Objecte

El Servei de Menjar a Domicili és un servei públic municipal de l'Ajuntament de Ciutadella que pot ser gestionat directament o se'n pot concertar la gestió amb entitats públiques o privades, d'acord amb la normativa vigent i les disposicions que la despleguen, tal com ho defineix l'art. 38 punt h de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears.

Article 2. Definició i natura del Servei

El Servei de Menjar a Domicili de l'Ajuntament de Ciutadella de Menorca és un servei ofert pels Serveis Socials comunitaris bàsics, que consisteix en la preparació de menús equilibrats, adaptats a les necessitats dietètiques i de salut de les persones beneficiàries i ajustats als diferents col·lectius que reben aquesta prestació, i que cobreix la necessitat bàsica d'alimentació. Per tot açò constitueix un servei de suport tècnic que facilita una continuïtat de les persones en el seu entorn més proper, i ajuda a millorar les condicions socials i alimentàries de les persones beneficiàries. També inclou el repartiment d'aquests menús, per tal que les persones que, per motius d'edat, dependència o altres problemàtiques de caràcter social, i que presenten una limitació en l'activitat de fer-se el menjar, puguin veure coberta la necessitat bàsica de rebre una alimentació adequada.

Es tracta d'un suport domèstic de caràcter assistencial dirigit a millorar les condicions de vida de les persones beneficiàries en el seu entorn habitual, que contribueix a retardar processos d'institucionalització innecessaris i procura el benestar de les persones menors dins famílies en situacions d'especial necessitat.

L'objectiu del Servei de Menjar a Domicili és millorar la qualitat de vida de les persones grans i/o que tenen dificultats d'autonomia en l'entorn social i familiar, i donar cobertura a la necessitat bàsica de la nutrició. Així mateix, el servei també anirà dirigit a les famílies que es trobin en una situació de dificultat econòmica i presentin dificultats a l'hora de preparar el menjar.

Article 3. Persones objecte d'atenció

En general, les persones, objecte d'atenció són persones en situació de dependència, persones grans, persones amb discapacitat i dificultats d'autonomia per poder elaborar el menjar, persones amb problemes de salut mental o famílies en situació d'especial necessitat. L'oferta de menús s'ha d'adaptar a les necessitats dietètiques de les persones beneficiàries.

De forma prioritària, el Servei de Menjar a Domicili va adreçat a persones i/o famílies de Ciutadella de Menorca que tenen els requisits següents:

- Les persones residents en el municipi de Ciutadella de Menorca que presentin un grau de dependència pel qual requereixen suport en les ABVD, especialment en l'activitat de la realització dels àpats diaris.
- Les famílies amb menors a càrrec que presentin dificultats socials i econòmiques per cobrir necessitats alimentàries de forma temporal dels seus membres. L'aprovació del servei haurà d'estar integrat dins un pla de millora consensuat amb la família.
- Les persones en situació de vulnerabilitat social que resideixen de forma temporal a la Casa d'Acollida. Amb caràcter prioritari, es beneficiaran del servei:
 - Persones grans amb dificultats d'autonomia personal.
 - Persones amb discapacitat definitiva o temporal.
 - Persones en situació de convalescència.

- Persones amb malalties que presenten dificultats a l'hora d'elaborar el menjar.
- Famílies en situacions d'especial necessitat econòmica que temporalment requereixin el menjar preparat.
- Persones i famílies que es trobin en situació d'urgència o de vulnerabilitat social (servei temporal de caràcter urgent).
- Altres perfils de persones beneficiàries que es puguin determinar des de l'Àrea de Serveis Socials.

Article 4. Accés al servei

L'accés al Servei de Menjar a Domicili es farà de forma directa i no s'hi podrà acollir cap persona que prèviament no n'hagi formalitzat la petició als Serveis Socials Municipals.

Així, les persones interessades hauran de presentar als Serveis Socials Comunitaris la documentació necessària per a la tramitació (annex 1); la sol·licitud del servei (annex 2); l'informe mèdic, que es pren com a referència, el mateix que es necessita per a la tramitació de la Llei de dependència (annex 3); En cas de famílies amb menors a càrrec, el metge de capçalera ha d'emetre un informe sobre les necessitats dietètiques; contracte de prestació del menjar a domicili (annex 4), ordre de domiciliació bancària (annex 5) i full de comunicació de l'alta de menjar a domicili a l'empresa contractista (annex 6).

El personal de treball social de Serveis Socials farà una valoració de la sol·licitud i revisarà la documentació presentada comunicant a la persona usuària la concessió o desestimació del Servei, així com les condicions d'aquest.

Paral·lelament, els Serveis Socials Comunitaris comunicaran a l'empresa contractista l'alta de la persona usuària al servei, i n'explicitarà les dades d'identificació (nom i llinatges, adreça on s'ha d'efectuar el lliurament i una segona adreça per a situacions d'absència puntual del domicili, un número de telèfon, amb indicació de la data a partir de la qual s'iniciarà el servei d'entrega del menjar), així com la resta de característiques del servei (tipus de servei i de dieta, freqüència, data de finalització per a casos temporals).

El contractista queda obligat a mantenir la prestació del servei a les persones usuàries donades d'alta durant tot el període en què es trobin en aquesta situació.

Una vegada iniciat el servei, s'han de comunicar totes i cadascuna de les incidències que s'hagin produït respecte del servei previst.

A les baixes sol·licitades per la persona beneficiària per motius de disconformitat amb el servei se'ls donarà un tractament específic per tal d'esbrinar detalladament la no-conformitat, i serà comunicada immediatament a l'empresa contractista, qui n'haurà de valorar els motius i posar-hi remei, si escau.

L'empresa facilitarà mensualment una relació als Serveis Socials Comunitaris explicitant els dies consumits per cada persona beneficiària. Aquesta relació la remetrà dins dels tres primers dies del mes i serà prèvia a l'emissió de la facturació mensual.

Seguiment de la prestació oferida:

- L'empresa realitzarà un seguiment diari del servei donat, en registrarà tant les incidències com les possibles queixes que s'hagin pogut produir, i procedirà a solucionar-les com més prest millor.
- L'Ajuntament realitzarà un seguiment periòdic sobre l'ús del servei per part de la persona usuària, i en podrà revalorar la idoneïtat en cas d'un mal ús.

Article 5. Drets de les persones usuàries

Les persones usuàries del servei de menjar a domicili tindran dret:

1. A rebre de l'Ajuntament informació explícita quant al servei de menjar a domicili.
2. A rebre voluntàriament el servei, tret de les persones en situació d'incapacitació legal o presumptament incapaces.
3. A rebre un servei i un tracte professional i de qualitat.
4. Al respecte personal.

5. A participar en la presa de decisions sobre el seu pla de treball individualitzat i a ser informat del compromís d'estada.
6. A expressar les queixes mitjançant els canals establerts per fer-ho.
7. A renunciar a la prestació en el moment en què ho consideri pertinent, amb una antelació mínima de 48 hores a la data de finalització si la baixa del servei és voluntària, tret que la renúncia afecti els interessos de les persones menors d'edat o de persones incapacitades o presumptament incapaces.
8. A la confidencialitat respecte de la informació que coneguin els Serveis Socials, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.
9. A l'accés, en qualsevol moment, al seu expedient individual, d'acord amb el que estableix la legislació vigent, i en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones.
10. A l'assignació de personal professional de referència, en els termes establerts reglamentàriament.
11. A rebre serveis de qualitat i a conèixer els estàndards establerts a aquest efecte.
12. A fer suggeriments i reclamacions a l'Ajuntament de Ciutadella de Menorca.
13. A la continuïtat de la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes.
14. A ser orientades cap a altres recursos alternatius que siguin necessaris.

Article 6. Deures de les persones usuàries

Les persones usuàries del servei de menjar a domicili tindran els següents deures:

1. Complir les normes, els requisits, les condicions i els procediments establerts en la prestació i el servei.
2. Seguir el programa d'atenció i les orientacions que s'hagin acordat amb el personal professional competent, i comprometre's a participar activament en el procés.
3. Facilitar informació verídica sobre les circumstàncies personals, familiars i econòmiques, sempre que el seu coneixement sigui necessari per valorar i atendre la situació; i també comunicar les variacions que es produeixin.
4. Acudir a les entrevistes a les quals les citi el personal professional dels Serveis Socials.
5. Contribuir al finançament del cost del servei quan es tengui capacitat econòmica i així s'estableixi normativament.
6. Informar sobre qualsevol canvi que es produeixi quant a la situació personal, familiar, social i econòmica que pugui donar lloc a modificar, suspendre o extingir la prestació.
7. Signar el contracte de la prestació del menjar a domicili.
8. Ser present en el domicili en el moment de rebre el menjar.

TÍTOL II. ORGANITZACIÓ I NORMATIVA DEL SERVEI

Article 7. Criteris d'organització del servei

D'una banda, la gestió del servei de menjar a domicili es dona des dels Serveis Socials de l'Ajuntament. És el personal de treball social d'aquest servei qui informa, valora i tramita la sol·licitud de menjar a domicili.

D'altra banda, l'empresa contractista és l'encarregada de:

- a) La provisió i la distribució dels menús.
- b) El disseny de rutes i l'adequació d'aquestes a la incorporació de nous domicilis o baixes.
- c) Inici del servei una vegada rebuda la comunicació d'alta, en un termini màxim de tres dies.
- d) Custòdia de les claus de les entrades als edificis i/o habitatges si les dificultats d'autonomia de la persona beneficiària li impossibiliten el desplaçament o existeixen dificultats importants d'hipoacúsia que impedeixen sentir el timbre.
- d) Resolució de les dificultats de gestió/atenció i d'incidències en la provisió i la qualitat dels menús.
- e) Elaboració d'informes mensuals de gestió i realització de la memòria anual del servei, que inclourà dues enquestes de satisfacció anuals el primer any de contracte i una anual a partir del segon any. El servei haurà de comptar amb una base de dades i mantenir-la ajustada a la normativa vigent de protecció de dades; i que contengui, com a mínim, la informació següent:

- Dades personals de les persones usuàries: nom, llinatges, DNI, data de naixement, adreça i telèfon.
- Dades relatives a la situació familiar i d'autonomia.
- Data d'alta i de baixa del servei.

- Informació referida al tipus de servei donat (dieta, dies de la setmana amb servei).
- La memòria anual de la gestió del servei es presentarà abans del 28 de febrer de l'any posterior a l'execució del servei.

f) Gestió del personal

g) Control de la qualitat del servei.

h) Coordinació periòdica de la prestació amb l'Àrea de Serveis Socials de l'Ajuntament de Ciutadella.

Article 8. Preu del servei de menjar

El preu del servei diari -elaboració i repartiment- serà el que estableixi l'Ordenança Fiscal reguladora del servei.

Per a l'aplicació d'exempcions de part del cost del menjar, aquestes es regularan a través dels mateixos barems que s'apliquen per la concessió d'ajudes econòmiques per a persones i/o famílies en situació d'especial necessitat. El personal tècnic de Serveis Socials, en aquests casos, elaboraran informe-proposta que s'eleva a la Junta de Govern Municipal per tal de procedir, si escau, a la seva aprovació d'exempció del cost de part del menjar a domicili.

Si es determina que la persona usuària pot fer front a la totalitat del cost del servei, queda obligada a abonar mensualment a l'Ajuntament de Ciutadella de Menorca l'import del servei.

Article 9. Calendari i horari del repartiment

El servei cobrirà tots els dies de l'any, tot i que s'adaptarà a les necessitats de les persones usuàries i, així, podrà cobrir tots els dies o només determinats dies de la setmana.

El repartiment del menjar a domicili es realitzarà amb contenidors alimentaris hermètics. L'horari de repartiment als domicilis es farà dins la franja horària entre les 10:30 i les 13:30 hores. El contractista comunicarà a cada persona usuària l'hora aproximada de lliurament del menjar al seu domicili, que estarà en funció del lloc que ocupa dins la ruta de distribució que se segueix. Aquesta hora assignada oscil·larà en un interval màxim de mitja hora respecte al previst. L'empresa contractista disposarà de les mesures i dels mitjans necessaris per tal d'assegurar aquest compromís.

Article 10. Tipus de servei i distribució del menjar a domicili

El servei s'oferirà en diferents modalitats:

Temporal, durant un període delimitat (amb data d'inici i de final explicitats), o amb caràcter permanent i subjecte a actualitzacions periòdiques.

A les persones usuàries, se'ls lliurarà en el seu domicili els menjars durant el període en el qual es trobin d'alta al servei. El personal de repartiment haurà de presentar-se al domicili de la persona usuària convenientment uniformat i amb el corresponent acreditatiu, que s'exhibirà en lloc visible.

La distribució es realitzarà en els envasos i en l'embalatge ajustat a la normativa vigent respecte a l'envasament, l'etiquetatge i les condicions de transport de menjars preparats.

En cas d'absència de forma ocasional en el domicili i sempre amb una comunicació amb suficient antelació, el lliurament es podrà efectuar al domicili fixat a aquest efecte per la persona usuària, i, en tot cas, serà un domicili proper o contigu al domicili de la persona usuària. No es podrà fer ús d'aquest segon domicili per al lliurament del menjar de forma habitual o continuada.

En cas que no es pogués efectuar el lliurament en aquest segon domicili, l'empresa contractista no tindria l'obligació d'efectuar l'entrega corresponent en aquest dia, encara que tindrà dret a la facturació i al cobrament.

En el cas que es puguin produir incidències respecte al producte que ha de rebre cada persona usuària, com la manca total o d'alguna part del menú, l'entrega fora del recipient prescrit o algun producte que la persona usuària pogués rebre al domicili en males condicions, l'empresa solucionarà la no-conformitat que s'ha produït el mateix migdia.

Article 11. Requisits i característiques dels menús

Els menjars hauran de tenir les necessàries garanties sanitàries, nutritives i dietètiques adequades a l'edat i a

l'estat de les persones beneficiàries. Per això l'empresa s'assessorarà per un dietista.

Durant la segona setmana de cada mes l'empresa presentarà als Serveis Socials Comunitaris els menús que s'han de subministrar per a les diferents dietes al llarg del mes següent, i es donarà la conformitat als menús proposats en un termini màxim de deu dies. Posteriorment, l'empresa comunicarà també a les persones usuàries els menús que se subministraran dins la darrera setmana del mes anterior a la seva vigència.

a.- Requisits i característiques

Els menús s'hauran d'ajustar a:

- Les necessitats energètiques de les persones grans i dels infants.
- Les necessitats de macronutrients i micronutrients.
- Les necessitats d'aigua i fibra.
- Les racions dietètiques recomanades.
- L'equilibri alimentari.

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

- Ser completa i variada.
- Tenir una presentació atractiva.
- Ser variada i adaptar-se a les necessitats de les persones usuàries.
- Estar convenientment realitzada i condimentada.
- Ser una dieta basada en la cuina tradicional i adaptada a cada època de l'any.
- Adaptar-se als gustos i als hàbits de les persones usuàries.
- Fer menús especials per a dates assenyalades (Nadal, Pasqua i Sant Joan).

b.- Composició dels menús.

Els menús constaran de:

- Dinar: primer plat, segon plat, pa i postres.

c.- Les dietes que s'hauran d'oferir seran:

1. Dieta normal: pràcticament igual a la de la persona adulta, però amb petites modificacions per adaptar-se a les persones grans.
2. Dieta de règim (hipocalòrica).
3. Dieta diabètica.
4. Dieta triturada.
5. Dieta baixa en sodi.
6. Dieta astringent: *a priori*, el metge en marcarà la durada.

Totes les dietes es facilitaran sota prescripció mèdica.

d.- Qualitat dels productes.

Totes les matèries primeres i els productes servits per l'empresa que resulti adjudicatària estaran subjectes a la normativa legal.

L'empresa ha d'assumir el compromís d'introduir productes autòctons i de comerç just en l'elaboració dels menús.

Les empreses proveïdores de matèries primeres i els productes han d'estar acreditats i subjectes a la normativa vigent, i l'empresa adjudicatària s'haurà de responsabilitzar de les possibles alteracions dels productes en tot moment. L'emmagatzemament de les matèries primeres, la conservació, la manipulació, l'elaboració del menjar, l'envasament, l'etiquetatge, l'explicitació de les dates d'elaboració i de caducitat, el transport i la distribució s'efectuaran complint la normativa vigent aplicable per a menjar elaborat transportat.

Els productes envasats hauran de complir el que disposa el Reial decret 1334/1999, de 31 de juliol, pel qual s'aprova la norma general d'etiquetatge, la presentació i la publicitat dels productes alimentaris envasats, o per la normativa vigent en cada moment relativa a aquests aspectes.

S'exigeix el desenvolupament, l'aplicació i el manteniment d'un procediment permanent d'autocontrol sanitari.

L'empresa adjudicatària haurà de posar en funcionament els mecanismes per garantir la qualitat del servei i incorporar els controls de qualitat adients referits als menús, als procediments emprats i al grau de satisfacció

de les persones beneficiàries. S'exigeix la realització periòdica de controls (referits a la qualitat alimentària, als menús, als procediments emprats i al grau de satisfacció de les persones beneficiàries). El contractista haurà d'entregar a l'administració còpia autèntica de cada un dels informes de control realitzats per l'empresa esmentada.

L'empresa adjudicatària durà un registre d'incidències i de queixes referides a la qualitat, així com l'atenció i la resposta donada a aquestes, i en comunicarà el seu contingut periòdicament als Serveis Socials.

La conservació, el transport i la distribució del menjar es farà amb furgonetes isotèrmiques.

L'administració podrà, mitjançant l'emissió de la corresponent instrucció, determinar qualsevol altre aspecte de caràcter higiènic i sanitari que es consideri pertinent per a la correcta i l'adequada prestació del servei.

Article 12. Control de qualitat

L'empresa ha de comunicar als Serveis Socials Comunitaris o viceversa les queixes i les incidències en el subministrament dels menús que s'hagin pogut produir respecte del servei, així com l'atenció donada per part de l'empresa. Igualment, entregarà de forma regular als Serveis Socials Comunitaris els controls de qualitat aplicats dels resultats obtinguts i de les millores incorporades.

Article 13. Seguiment del servei

L'Ajuntament de Ciutadella de Menorca serà informat puntualment i per escrit per l'empresa contractista de tots els canvis introduïts a partir de les incidències i les queixes del Servei, tant les relatives al funcionament com aquelles que puguin influir directament en la qualitat del menjar i en l'ús del Servei.

L'Ajuntament designa la directora de l'Àrea de Serveis Socials com a responsable de la coordinació general del Servei, del seguiment del funcionament i de respondre davant qualsevol incidència en relació amb el desenvolupament del contracte, així com del personal necessari suficient per a dur endavant el seguiment de les activitats del servei, l'elaboració i el repartiment dels menús.

La persona responsable de la coordinació del servei per part de l'empresa mantindrà reunions periòdiques de coordinació i seguiment amb la Direcció dels Serveis Socials Comunitaris. Ambdues persones mantindran reunions de seguiment de la contracta amb una periodicitat mínima trimestral.

Al principi d'any l'empresa remetrà una memòria anual del Servei de Menjar al municipi de Ciutadella de Menorca.

Article 14. Recursos humans i materials

L'Ajuntament de Ciutadella de Menorca ha de disposar del personal tècnic necessari per a la tramitació, la valoració i el seguiment d'aquesta prestació d'atenció domiciliària. Serà el personal de treball social dels Serveis Socials qui assumirà les tasques d'informació, d'orientació i d'assessorament, la valoració i la posterior tramitació del Servei de Menjar a Domicili amb el suport d'altres perfils professionals.

Per la seva part, l'empresa contractista ha de disposar de la unitat logística necessària per a l'elaboració i el repartiment dels menjars. El personal manipulador dels aliments complirà tot el que disposa la normativa d'aplicació pel que fa a les normes relatives a la manipulació d'aliments.

El contractista en aquest cas es farà càrrec en exclusiva, i amb total independència de l'Ajuntament de Ciutadella, de tot el personal que empri en l'execució de la contracta, i s'obligarà al pagament dels salaris, de les assegurances socials, dels subsidis, de la mutualitat corresponent pel que fa a accidents laborals i malalties professionals, i, en general, de totes les obligacions que li imposin les disposicions legals vigents en matèria laboral, sindical, de seguretat social i de seguretat i higiene en el treball.

Així mateix, l'empresa es compromet a introduir, per a la neteja de les instal·lacions on s'elaboren els menús, productes de neteja que siguin mediambientalment sostenibles.

L'empresa es compromet també a separar les diferents fraccions dels residus generats en motiu del Servei i a dipositar-los als contenidors corresponents, principalment:

- Paper i Cartó
- Vidre (bòtils i altres envasos de vidre)
- Envasos (llaunes i envasos d'alumini, brics, safates de porexpan, i altres envasos de plàstic tipus botelles d'aigua, bosses, etc.).
- Matèria orgànica (restes de menjar, tant cuinat com sense cuinar).
- Oli de cuina.

En cas que l'empresa adjudicatària, en motiu del Servei, produeixi algun residu considerat perillós per la normativa vigent, haurà de contractar, a compte seu, un gestor autoritzat per gestionar aquest tipus de

residus.

TÍTOL III. RÈGIM SANCIONADOR

Article 15. Causes de suspensió o cessament de la prestació del servei

1. Seran causes de suspensió temporal del servei i que comportaran la suspensió temporal per un temps no superior a tres mesos les següents:

- a) L'alteració continuada de l'ordre i la manca de respecte cap als i les professionals.
- b) No respectar les normes contingudes en aquest reglament.

2. Seran causes de cessament en la prestació del servei les següents:

- a) La reiteració de tres suspensions temporals del servei.
- b) L'ocultació o falsedat comprovada de les dades que s'han tingut en compte per concedir el servei.
- c) Dificultar de manera greu i comprovada les tasques dels professionals que intervenen en el servei.
- d) L'agressió física o els maltractaments greus als professionals.
- e) L'incompliment en el pagament de més de dues mensualitats de l'import del servei (si n'és el cas).

3. L'Ajuntament comunicarà per escrit la suspensió de la prestació del servei i, per tant, la baixa temporal de la persona usuària, prèvia audiència i amb una antelació mínima d'una setmana.

En el supòsit de cessament definitiu de la prestació del servei, aquesta es podrà dur a terme de forma immediata en casos extraordinaris, que hauran de quedar justificats, i en cas contrari s'haurà de comunicar amb una antelació mínima d'una setmana.

Disposició derogatòria

Queda derogat, pel present Reglament, el Reglament Municipal del Servei de Menjar a Domicili publicat al BOIB núm. 171, de 2 de desembre de 2004 i qualsevol altre del mateix contingut que pogués contradir el present.

Disposició final

Aquest Reglament entrarà en vigor a partir del dia següent en què es publiqui al BOIB i quan hagi transcorregut el termini de 15 dies hàbils assenyalats a l'article 113 de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears.



AJUNTAMENT DE
CIUTADELLA DE MENORCA

ANNEX 1

DOCUMENTACIÓ A APORTAR PER A LA SOL·LICITUD DE MENJAR A DOMICILI

1. Fotocòpia del DNI de la persona i fotocòpia del DNI de la persona que el/la representi legalment, si és el cas (tutor/a, guardador/a o cuidador/a principal).
2. Fotocòpia de la targeta sanitària.
3. Certificat d'empadronament i certificat de convivència.
4. Informe de l'estat de salut.
5. Justificants d'ingressos i de despeses:
 - Declaració de la renda.
 - En cas de no fer declaració de la renda, aportar el certificat de pensions o d'ingressos de la unitat de convivència.
 - Despeses derivades del lloguer de l'habitatge.
6. Domiciliació bancària.
7. Dades bancàries (fotocòpia de la primera pàgina on hi figura el compte IBAN)