 Ajuntament de Castelldefels	Instrucció	Codi: IT7SSS-173
	SERVEI DE MENJADOR SOCIAL	Pàgina: 1/5

Índex

	Pàg.
1. Objecte	1
2. Requisits d'accés al servei	2
3. Drets de les persones usuàries	3
4. Deures de les persones usuàries	3
5. Horari del menjador	3
6. Funcionament	4
7. Baixes del servei	4
8. Documents relacionats	5


Versió:	Data:	Modificacions introduïdes:
01	19/09/2013	Primera elaboració.
02	01/12/2014	Segona elaboració. Actualització responsables
03	25/06/2015	Tercera elaboració. Adequació dies recollida àpats canvi adjudicatari
04	20/04/2017	Quarta elaboració.
05	28/10/2022	Cinquena elaboració.

1. Objecte

L'objecte d'aquesta instrucció és definir el procés a través del qual es determina com gestionar el servei de Menjador Social, destinat a cobrir les necessitats mínimes d'alimentació d'aquelles persones amb recursos insuficients i que no poden garantir-ne una alimentació mínima per la seva salut. Sempre seran derivades des dels Equips Bàsics d'Atenció Social Primària o des del Servei d'Atenció a la Dependència i la Discapacitat.

Objectius que cobreix aquest servei:

- Garantir que les persones usuàries del servei facin, 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.

 Ajuntament de Castelldefels	Instrucció	Codi: IT7SSS-173
	SERVEI DE MENJADOR SOCIAL	Pàgina: 2/5

2. Requisits d'accés al servei

Quan des del servei de SAIF i SAID (o des de SPA en algun cas d'urgència) es detecta que una persona es troba en una situació de manca d'ingressos econòmics (o ingressos insuficients) que impliquen que no estan garantides les seves necessitats alimentàries mínimes o que hi ha manca de condicions per la elaboració autònoma d'àpats i que, per tant, es tracta d'un cas amb una problemàtica social greu, el/la tècnic/a de referència comprovarà que la persona aconsegueix amb els següents requeriments:

- És una persona usuària dels serveis dels SSAP.
- Està empadronada a Castelldefels
- Ha presentat tota la documentació per fer la valoració de la seva situació socio-econòmica.
- Disposa com a mínim de sis punts en el barem d'ajudes econòmiques de Serveis Socials, dels quals dos han de ser econòmics

Les prescripcions es podran activar per un mínim d'un mes i un màxim de 12 mesos. No obstant, des de SPA es podran activar entregues d'excedents o prescripcions per un màxim de 3 mesos, si les circumstàncies per les quals es va activar el Menjador Social es mantenen després de 3 mesos el cas haurà de ser traspassat a SAIF.


Un cop valorat que la persona usuària reuneix el requeriments per ser usuària del servei, el tècnic de referència consultarà a la tècnica responsable de la gestió del Menjador Social la disponibilitat d'activació d'una nova prescripció. Comprovada la disponibilitat d'activació d'una nova prescripció de Menjador Social, la tècnica referent del cas notificarà per email a la tècnica responsable de la gestió amb les següents dades: nom complet, tipus de menú, modalitat de servei i, en cas que sigui servei a domicili, adreça i telèfon (juntament amb possibles especificacions com poden ser codi d'entrada a l'edifici, contacte d'algun veí/veïna...)

La tècnica responsable de la gestió del servei activarà la prescripció a l'aplicació de control de prescripcions eQuàliment, i avisarà de l'alta a l'empresa i al Menjador Social. Quan conegui la data d'efectivitat de l'activació del servei, ho comunicarà al/la tècnic/a de referència per tal que informi a la persona beneficiària. La pròpia empresa comunica a la tècnica del Menjador Social la data d'incorporació de la nova persona usuària.

La tècnica auxiliar del Menjador Social inclourà el nom de l'usuari en el registre d'assistències d'usuaris del menjador social per a què en cada assistència o recollida la persona usuària signi conforme fa ús del servei.

Donat que l'empresa adjudicatària del servei lliura dos cops per setmana els menús de tota la setmana, d'acord amb la següent distribució:

- Dilluns s'entreguen els menús per: dilluns, dimarts i dimecres.
- Dijous s'entreguen els menús per: dijous, divendres i dissabte.
- En el cas dels repartiments a domicili es realitzen els dilluns, dimecres i divendres en horari de matí.

 Ajuntament de Castelldefels	Instrucció	Codi: IT7SSS-173
	SERVEI DE MENJADOR SOCIAL	Pàgina: 3/5

Per a l'inici del servei caldrà que la persona usuària signi el contracte d'ús del menjador social (FM7SSS-093– contracte__ús menjador , i rebí el full informatiu amb les normes d'ús del menjador social (FM7SSS-094– normativa_us_usuari –).

3. Drets de les persones usuàries

- A accedir al servei 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.
- A presentar reclamacions, queixes o suggeriments relatives al funcionament del servei, i a rebre'n una resposta dins el període legalment establert.
- A cessar en la utilització del servei per voluntat pròpia, comunicant-ho al responsable del servei amb la suficient antelació.

4. Deures de les persones usuàries


- Respectar l'horari del servei.
- Fer un ús correcte del local, del mobiliari i dels estris .
- Mantenir una conducta respectuosa amb els altres usuaris i el personal de Centre.
- Mantenir una bona higiene personal.
- Comunicar obligatòriament a el/la tècnic/a de referència o al/la tècnic/a responsable del Servei, les incidències que afectin al dret d'assistència al servei de menjador (modificacions en la situació econòmica o laboral, canvi de domicili, etc.)
- Comunicar obligatòriament les absències amb anticipació i justificar-les, sempre que això sigui possible.
- Signar el full de control d'assistència.
- No assistir sota els efectes de l'alcohol o altres substàncies tòxiques.

5. Horari del menjador

L'horari del menjador serà:

- Recollida àpat per domicili : dilluns i dijous de 12h a 13 h.
- Dinar en menjador : de dilluns a divendres de 13:15h a 14:00 h.

No hi haurà servei de menjador els dissabtes ni diumenges. Ni els dies 1 de gener, i 25 i 26 de desembre.

 Ajuntament de Castelldefels	Instrucció	Codi: IT7SSS-173
	SERVEI DE MENJADOR SOCIAL	Pàgina: 4/5

6. Funcionament

En l'ús normalitzat del menjador els àpats es serviran en un espai destinat a l'efecte del Centre Frederic Mompou, en l'horari assenyalat a l'efecte.

Es lliurarà a les persones usuàries l'àpat per a ser consumit en la modalitat de menjar al centre o de recollida, segons hagi assenyalat el/la tècnic/a de referència. (exceptuant les entregues a domicili)

La tècnica auxiliar del Menjador Social anotarà l'assistència de l'usuari a l'aplicació informàtica eQuàliment i en el quadre de registre i signatura. (FM7SSS-096-reg_assistencia_menjador_social)

La tècnica auxiliar del Menjador Social informarà en tot moment a la responsable de la gestió diària del servei de menjador de qualsevol incidència que observin. Les incidències es comunicaran a la tècnica referent de la persona usuària i es registraran a l'Hèstia amb l'objectiu que la tècnica referent de la persona usuària realitzi l'actuació que consideri adient per apercebre la persona usuària de l'incompliment del contracte d'ús del servei.


Quan finalitzi cada setmana la tècnica del Menjador Social lliurarà, mitjançant correu electrònic, el full mensual de registre d'assistència al menjador (FM7SSS-096) a la tècnica responsable de la gestió diària del menjador social, per tal que aquesta s'assabenti de les absències produïdes durant la setmana i puguin ser contrastades amb les persones usuàries per els/les tècnics/ques de referència.

Així mateix quan finalitzi cada mes lliurarà, mitjançant correu electrònic, el full mensual de registre d'assistència al menjador (FM7SSS-096) a la tècnica responsable de la gestió del contracte de menjador social, per tal que aquesta contrasti les dades del registre d'assistència amb la facturació que remeti l'empresa adjudicatària.

7. Baixes del servei

La baixa d'aquest servei pot ser motivada per :

- Absència no justificada de tres dies comunicada a la responsable tècnica de la gestió diària del menjador per part del conserge custodia el registre de repartiment d'àpats.
- Incompliment reiterat de les normes d'ús del menjador. La persona que detecti els incompliments ho comunicarà a la tècnica responsable de la gestió diària del menjador social.
- Modificació de les condicions que van donar l'accés a l'ús del servei . El coneixement d'aquesta circumstància vindrà donat per la comunicació d'aquesta modificació per part del propi usuari o per verificació del tècnic referent d'aquest usuari, que ho comunicarà a la tècnica responsable de la gestió diària del menjador.

 Ajuntament de Castelldefels	Instrucció	Codi: IT7SSS-173
	SERVEI DE MENJADOR SOCIAL	Pàgina: 5/5

- Incidents greus comportaran la baixa definitiva i immediata del servei. Quan es produeixin incompliments reiterats o un de greu comunicat a la tècnica responsable de la gestió diària del menjador social.

En qualsevol d'aquests casos la tècnica responsable de la gestió diària del menjador ho comunicarà a la tècnica responsable de la gestió de la contractació del servei. Aquesta comunicació serà per correu electrònic amb indicació dels motius de la baixa.

Tant l'alta com la baixa d'un usuari en el servei de menjador social haurà que constar tant en l'expedient de la persona de referència (expedient digital i aplicació Hèstia) i a l'eQuàliment. El tràmit de baixa el registrarà la tècnica de gestió del servei a totes dues aplicacions informàtiques.

El/la tècnic/a de referència, en quan tingui coneixement de que s'ha de produir una baixa ho comunicarà de forma immediata a les tècniques responsables de la gestió diària i de la gestió del contracte del Servei de Menjador, per tal d'ajustar el nombre de menús servits i no malmetre menjar.

La baixa serà efectiva per a l'usuari del servei mentre no hi hagi una nova valoració per part del treballador de referència.

8. Documents relacionats

- Contracte d'ús del menjador social del Centre Frederic Mompou. FM7SSS-093–contracte_d'ús_menjador
- Full informatiu de la normativa d'ús del menjador social. FM7SSS-094-normativa_us_usuari)
- Registre d'usuaris del menjador social (FM7SSS-095-reg_usuaris_menjador_social).
- Registre d'assistències d'usuaris al menjador social. FM7SSS-096-Reg_assistencia_menjador_social.
- Tutorial funcionament eQuàliment.