



ANNEX I - Model del Pacte de prestació de servei



PACTE INICIAL

PACTE MODIFICAT

PACTE DE PRESTACIÓ DEL SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI

Barcelona, de de

- El Sr./Sra.
amb DNI núm. , que viu al carrer núm. escala , pis , porta. , de Barcelona, persona usuària del Servei d'Àpats a Domicili de l'IMSS.
- El Sr./Sra. , en nom i representació de l'empresa/entitat , adjudicatària del contracte del Servei d'Àpats a Domicili de l'IMSS.

Manifesten estar informats i acceptar

- Que fa la proposta del servei el professional de l'Equip Bàsic d'Atenció Social de l'IMSS, amb el telèfon 93 619 73 11, aprovada pel seu director/a, Sr./Sra. .
- Que el servei té una duració temporal de 3 mesos i que el realitzarà a la llar de l'usuari/ària, l'empresa aquí representada.
- Que el lliurament dels aliments restarà subjecte a les possibles modificacions que es puguin produir per necessitats generals del servei, amb avís previ a l'usuari/ària.
- L'IMSS es reserva la possibilitat de proposar la modificació o retirada del/s servei/s acordat/s, en el cas que hi hagi alguna incidència que condicioni o dificulti la prestació del servei (com dificultar la realització de les tasques del professional del Servei d'Àpats a Domicili o que aquest/a rebí un tracte improcedent per part de l'usuari/ària, etc.),

Acorden

1. Que l'empresa prestarà el servei següent, els dies establerts i els lliuraments consignats:

	DI	Dt	Dc	Dj	Dv	Ds	Dg
Dinar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sopar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	DI	Dt	Dc	Dj	Dv	Ds	Dg
Transport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Franja horària del repartiment:							

2. Que el repartiment el faran els professionals Sr./Sra.



[]
[]
personal de l'empresa/entitat aquí representada, que pertanyen a la plantilla de
a partir del dia
[]

Que el/s professional/s destinat/s a fer el servei, en cas necessari i amb avís previ a l'usuari/ària podrà ser substituït/da per un altre professional de la plantilla de l'empresa

3. Que el telèfon de l'empresa/entitat és el []. Cal trucar per comunicar amb suficient antelació (a ser possible abans de 48 hores) qualsevol incidència o absència del domicili que impedeixi o afecti la prestació del servei pactat.

4. Que el/s tipus de dieta/es acordats amb el treballador/a social de l'IMSS, segons prescripció mèdica serà:

- | | | | | | |
|--------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|----------------------|--------------------------|
| Normal | <input type="checkbox"/> | Tova o fàcil masticació | <input type="checkbox"/> | Sense porc | <input type="checkbox"/> |
| Triturada | <input type="checkbox"/> | Sense gluten | <input type="checkbox"/> | Per a dislipèmies | <input type="checkbox"/> |
| Hiperclòrica | <input type="checkbox"/> | Per a diabètics | <input type="checkbox"/> | Hipocalòrica | <input type="checkbox"/> |
| Hiposòdica | <input type="checkbox"/> | Protecció gàstrica | <input type="checkbox"/> | Intolerància lactosa | <input type="checkbox"/> |

5. L'empresa/entitat informarà a la persona usuària sobre la conservació i preparació dels aliments.
6. La usuària permetrà l'entrada en el seu domicili al treballador assignat per fer el Servei que comprovarà l'estat del lliurament anterior i serà responsable de retirar del domicili aquells menjars que en no haver estat consumits per la persona usuària es trobin en mal estat o caducats i no siguin aptes per al seu consum.
7. El treballador que faci el lliurament dels àpats haurà de revisar periòdicament la temperatura del frigorífic de la persona usuària i el correcte funcionament del mateix.
8. La usuària tindrà en compte totes les recomanacions que li faci l'empresa prestadora del servei, per a la conservació i preparació dels aliments.
9. Si es necessari realitzar un canvi en el tipus de dieta caldrà que la usuària ho comuniqui al seu professional de referència del Centre de Serveis Socials, i aquest a l'empresa a través dels canals corresponents.
10. Mensualment es lliurarà a l'usuari/a per escrit el menú corresponent a la seva dieta.
11. L'empresa/entitat comunicarà a l'IMSS qualsevol queixa o incidència que succeeixi en la prestació del servei.
12. Quan l'usuari/a tingui alguna queixa o reclamació, s'adreçarà al Director/a de l'Equip Bàsic d'Atenció Social, o bé al Servei de Reclamacions de l'IMSS, mitjançant una trucada telefònica al 010.

En cas de modificar el contingut d'aquest acord, es procedirà a complimentar un nou pacte.

Signatura de la persona usuària del servei

Signatura del treballador/a social de referència,
educador/a social i/o coordinador/a tècnic/a de
l'empresa

Totes les parts accepten i signen les condicions d'aquest pacte.



ANNEX II- Model del Pacte cessió de claus



AUTORITZACIÓ ENTREGA CÒPIA DE CLAUS

Nom i cognoms: _____

Adreça: _____

RUTA ____

MANIFESTA:

Que atenent a motius personals i com a requisit necessari per a realitzar el servei, fa entrega de la còpia de les claus del seu domicili a **XXXX**, empresa contractada per l'IMSS per a prestar el **Servei Àpats a Domicili**, qui es compromet a garantir la confidencialitat de les dades i fer una correcta custòdia de les claus, de conformitat amb la legislació vigent.

En cas de finalitzar el servei i no poder fer el retorn al propi usuari, caldrà que l'empresa/entitat contacti amb _____, telèfon _____

Data Entrega Claus:

Signatura persona usuària:

ASD:

ANNEX III- Volumetria del servei

L'impacte de la COVID, amb el tancament d'altres serveis presencials comunitaris, va triplicar el nombre d'àpats servits. En 2021 i 2022 s'ha anat recuperant paulatinament la normalitat en el servei.

SERVEI ÀPATS A DOMICILI	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023 (gener-setembre)
Persones ateses durant l'any	2.034	2.329	1.761	3.856	3.104	2.521	1.311
Nombre d'àpats any	612.043	699.718	586.789	929.204	884.909	745.834	414.744

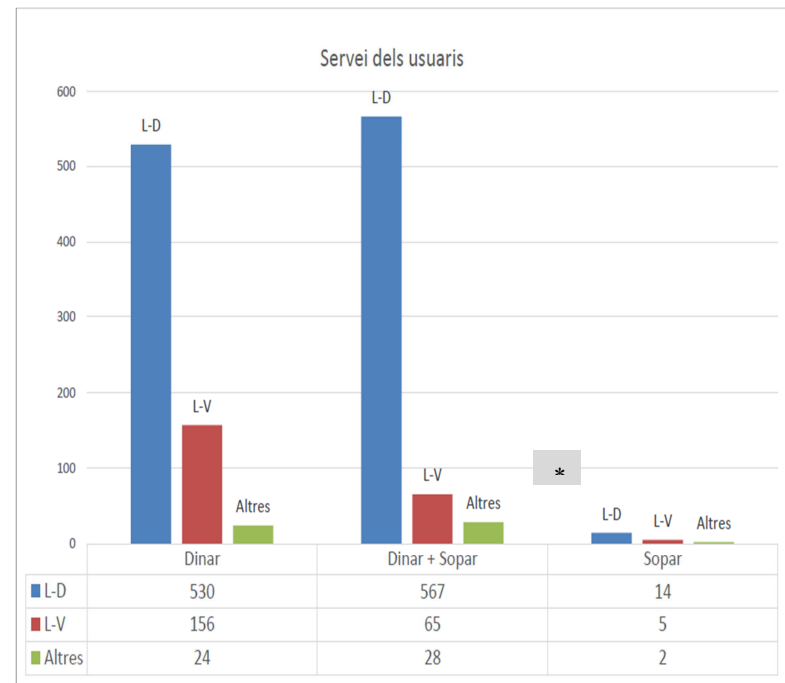
Les dades de 2023 mostren ja una estabilitat tant a nivell d'usuàries com d'àpats entregats.

INDICADORS 2023		GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	Total any
Altes i baixes	Núm. De sol·licituds realitzades (Proposada)	41	31	34	36	40	33	68	36	26	345
	Normals	32	23	28	22	33	27	55	28	20	268
	Urgents	9	8	6	14	7	6	13	8	6	77
	Núm. D'Altes (Real)	40	31	36	34	40	34	66	39	26	346
	Núm. De Baixes	75	72	47	118	104	64	46	11	86	623
	Núm. De Llars ateses	1.353	1.311	1.280	1.261	1.191	1.140	1.142	1.132	1.144	913
	Num. De Persones en actiu	1.466	1.417	1.384	1.368	1.290	1.221	1.220	1.212	1.223	983
	Num. De Persones en actiu (a finals del mes)	1.397	1.354	1.338	1.253	1.194	1.178	1.180	1.202	1.139	936
Núm. De Llars en actiu (a final de mes)	1.293	1.253	1.238	1.158	1.110	1.102	1.003	1.124	1.067	862	
ÀPATS	Núm. D'àpats servits (acumulat)	53.255	46.565	48.900	45.978	46.934	44.075	43.695	43.463	41.879	414.744
	Núm. De dinars	35.427	31.169	32.881	30.757	31.536	29.708	29.509	29.480	28.270	278.737
	Núm De Sopars	17.828	15.396	16.019	15.221	15.398	14.367	14.186	13.983	13.609	136.007
Altres	Núm. De trucades rebudes	1.112	1.103	960	1.265	1.237	911	1.134	1.084	1.185	9.991

Perfils dietètics

Tipus	Descripció	Normal	Sense sal	Total	%	% total
Terapèutiques	Normal (basal)	3151	718	3869	71,75%	92,82%
	Diabètic	445	238	683	12,67%	
	Colesterol (Dislipèmia)	58	70	128	2,37%	
	Baix En Calories (Hipocalòric)	69	57	126	2,34%	
	Règim (Hipocalòric Estricte)	26	13	39	0,72%	
	Alt En Calories (Hipercaleòric)	17	7	24	0,45%	
	Hiperproteic	5	3	8	0,15%	
	Protecció Gàstrica	49	30	79	1,47%	
	Protecció Renal	17		17	0,32%	
	Rica en Fibra	3	9	12	0,22%	
	Astringent	17	3	20	0,37%	
	Al·lèrgiques	Al·lèrgia Ou	12	1	13	
Al·lèrgia Peix		10	3	13	0,24%	
Intolerància Lactosa		14	8	22	0,41%	
Intolerància Gluten		4		4	0,07%	
Al·lèrgia Llegums		2	2	4	0,07%	
Culturals	Sense Porc	102	10	112	2,08%	3,54%
	Ovolactovegetarià	2	4	6	0,11%	
	Vegetarià Estricte	34	3	37	0,69%	
	Sense Carn	34		34	0,63%	
	Sense Arròs	2		2	0,04%	
Múltiples	Personalitzada (43)	140		140	2,60%	2,60%
				5490	100,00%	100,00%

PERCENTATGE D'APATS SEGONS FREQUÈNCIA DE REPARTIMENT



**USUARIS AMB MICROONES
EN PRÈSTEC (ACTIUS
SETEMBRE 2023)**

61



INDICADORS PER DISTRICTE SETEMBRE 2023

		Districte 1 Cutat Vella	Districte 2 Eixample	Districte 3 Sants- Monjuïc	Districte 4 Les Corts	Districte 5 Sarrià-Sant Gervasi	Districte 6 Gràcia	Districte 7 Horta- Guinardó	Districte 8 Nou Barris	Districte 9 Sant Andreu	Districte 10 Sant Martí	Total Ciutat
Altes i baixes	Núm. De sol·licituds realitzades (Proposada)	7	2	4	0	1	2	2	5	0	3	26
	Normals	6	1	3	0	0	2	2	4	0	2	20
	Urgents	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	6
	Núm. D'Altes (Real)	7	2	4	0	1	2	2	5	0	3	26
	Num. De Persones en actiu (a finals del mes)	102	162	185	35	45	77	103	115	48	267	1.139
	Núm. De Llars en actiu (a final de mes)	95	151	169	34	45	73	95	111	47	247	1.067
ÀPATS	Núm. D'àpats servits (acumulat)	3.941	5.905	6.769	1.115	1.767	2.988	3.913	4.373	1.490	9.618	41.879
	Núm. De dinars	2.527	4.118	4.749	806	1.158	2.009	2.510	2.768	1.005	6.620	28.270
	Núm De Sopars	1.414	1.787	2.020	309	609	979	1.403	1.605	485	2.998	13.609

Nº de persones i llars ateses per districte i mes.

INDICADORS CIUTAT VELLA 2023

		GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	Total any
Altes i baixes	Núm. De sol·licituds realitzades (Proposada)	2	4	2	2	4	5	8	8	7	42
	Normals	2	4	1	1	2	5	8	5	6	34
	Urgents	0	0	1	1	2	0	0	3	1	8
	Núm. D'Altes (Real)	2	3	3	2	4	5	8	7	7	41
	Num. De Persones en actiu (a finals del mes)	116	114	110	103	96	94	99	102	102	78
	Núm. De Llars en actiu (a final de mes)	108	106	101	95	86	88	92	95	95	72



INDICADORS EIXAMPLE 2023		GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	Total any
Altes i baixes	Núm. De sol·licituds realitzades (Proposada)	1	3	2	8	1	3	8	3	2	31
	Normals	0	3	2	3	1	2	6	1	1	19
	Urgents	1	0	0	5	0	1	2	2	1	12
	Núm. D'Altes (Real)	1	3	2	8	1	4	8	3	2	32
	Num. De Persones en actiu (a finals del mes)	193	182	182	178	173	166	170	170	162	131
	Núm. De Llars en actiu (a final de mes)	178	168	169	165	160	153	157	157	151	122

INDICADORS SANTS MONTJUÏC 2023		GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	Total any
Altes i baixes	Núm. De sol·licituds realitzades (Proposada)	7	4	3	3	10	5	14	6	4	56
	Normals	5	0	1	2	10	5	13	5	3	44
	Urgents	2	4	2	1	0	0	1	1	1	12
	Núm. D'Altes (Real)	8	4	3	3	10	5	14	7	4	58
	Num. De Persones en actiu (a finals del mes)	213	207	206	193	187	185	189	193	185	147
	Núm. De Llars en actiu (a final de mes)	195	190	189	175	169	168	172	176	169	134

INDICADORS LES CORTS 2023		GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	Total any
Altes i baixes	Núm. De sol·licituds realitzades (Proposada)	0	0	0	2	1	2	2	2	0	9
	Normals	0	0	0	2	1	2	1	1	0	7
	Urgents	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
	Núm. D'Altes (Real)	0	0	0	0	3	2	2	2	0	9
	Num. De Persones en actiu (a finals del mes)	44	41	39	35	34	34	35	37	35	28
	Núm. De Llars en actiu (a final de mes)	41	39	37	34	33	33	34	36	34	27



INDICADORS SARRIÀ SANT - GERVASI 2023

		GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	Total any
Altes i baixes	Núm. De sol·licituds realitzades (Proposada)	2	1	0	0	1	2	4	1	1	12
	Normals	1	1	0	0	1	1	4	1	0	9
	Urgents	1	0	0	0	0	1	0	0	1	3
	Núm. D'Altes (Real)	2	1	0	0	0	2	4	1	1	11
	Num. De Persones en actiu (a finals del mes)	56	54	52	50	45	45	47	48	45	37
	Núm. De Llars en actiu (a final de mes)	56	54	52	50	45	45	47	48	45	37

INDICADORS GRÀCIA 2023

		GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	Total any
Altes i baixes	Núm. De sol·licituds realitzades (Proposada)	1	1	4	2	6	1	9	2	2	28
	Normals	1	0	3	2	5	0	8	1	2	22
	Urgents	0	1	1	0	1	1	1	1	0	6
	Núm. D'Altes (Real)	1	1	4	2	6	1	7	4	2	28
	Num. De Persones en actiu (a finals del mes)	91	90	90	81	84	85	84	87	77	64
	Núm. De Llars en actiu (a final de mes)	86	85	84	76	79	81	79	82	73	60

INDICADORS HORTA GUINARDÓ 2023

		GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	Total any
Altes i baixes	Núm. De sol·licituds realitzades (Proposada)	5	4	1	4	5	0	1	0	2	22
	Normals	5	4	1	4	4	0	1	0	2	21
	Urgents	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	Núm. D'Altes (Real)	5	4	1	4	5	0	2	0	2	23
	Num. De Persones en actiu (a finals del mes)	137	137	130	114	112	107	103	103	103	87
	Núm. De Llars en actiu (a final de mes)	128	127	120	105	103	99	95	95	95	81

INDICADORS NOU BARRIS 2023		GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	Total any
Altes i baixes	Núm. De sol·licituds realitzades (Proposada)	7	2	2	6	6	9	3	4	5	44
	Normals	5	1	2	0	5	7	2	4	4	30
	Urgents	2	1	0	6	1	2	1	0	1	14
	Núm. D'Altes (Real)	6	3	2	6	5	9	3	4	5	43
	Num. De Persones en actiu (a finals del mes)	154	150	147	142	123	127	121	120	115	100
	Núm. De Llars en actiu (a final de mes)	142	138	135	128	119	123	118	117	111	94

INDICADORS SANT ANDREU 2023		GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	Total any
Altes i baixes	Núm. De sol·licituds realitzades (Proposada)	2	1	3	2	1	2	5	2	0	18
	Normals	2	1	3	2	1	2	3	2	0	16
	Urgents	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
	Núm. D'Altes (Real)	2	1	3	2	1	2	5	2	0	18
	Num. De Persones en actiu (a finals del mes)	59	49	51	45	44	45	46	48	48	36
	Núm. De Llars en actiu (a final de mes)	57	47	49	44	43	44	45	47	47	35

INDICADORS SANT MARTÍ 2023		GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	Total any
Altes i baixes	Núm. De sol·licituds realitzades (Proposada)	14	11	17	7	5	4	14	8	3	83
	Normals	11	9	15	6	3	3	9	8	2	66
	Urgents	3	2	2	1	2	1	5	0	1	17
	Núm. D'Altes (Real)	13	11	18	7	5	4	13	9	3	83
	Num. De Persones en actiu (a finals del mes)	334	330	331	312	296	290	286	294	267	228
	Núm. De Llars en actiu (a final de mes)	302	299	302	286	273	268	164	271	247	201

El nº de sol·licituds realitzades són aquelles prescripcions que es validen des de la direcció de CSS a través de l'aplicació informàtica SAD-BCN.