

Manual de gestió de menjadors socials



**Diputació
Barcelona**

Consultoria tècnica

Col·lectiu d'Analistes Socials (D-CAS)

Direcció tècnica

Subsecció de Gestió de Recursos als Serveis Socials. Servei d'Acció Social
Diputació de Barcelona

Col·laboradors

Montserrat Capel, Ajutament de Cardedeu

Cèlia Sisó, Esmeralda Tomàs, Antonio Perea, Araceli Jiménez i Elisabeth González,
Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet

Bàrbara Vega i Consol Sedó, Ajuntament de Viladecans

Anna Jardí, Àrea d'Atenció a les Persones. Diputació de Barcelona

© Diputació de Barcelona

1a edició: març de 2015

2a edició: maig de 2015

Edició i coordinació: Gabinet de Premsa
i Comunicació de la Diputació de Barcelona

Dipòsit legal: B 13788-2015

Índex

Presentació	4
1. Tipus de prestacions alimentàries en el context actual	5
2. Els menjadors socials: població destinatària, funcions i serveis complementaris ...	9
3. Normativa reguladora dels menjadors socials	13
3.1. Normativa de serveis socials	13
3.2. Normativa sobre seguretat alimentària	15
4. Reglament de funcionament dels menjadors socials	21
5. La coordinació entre els menjadors socials i els serveis socials	22
6. Projectes de promoció de les persones usuàries vinculats als menjadors socials ..	25
6.1. Activitats organitzades pel menjador social	25
6.2. Vinculació amb projectes de l'entorn	26
7. Determinar la satisfacció de les persones usuàries	39
Annexos	31
Model de reglament de menjador social	32
Model de protocol de coordinació amb serveis socials	46
Model de guió d'entrevista i enquesta de satisfacció a persones usuàries	58

Presentació

Davant del creixement de les dificultats de cobertura de les necessitats bàsiques —un creixement degut a la crisi econòmica—, els serveis socials locals i les entitats socials han posat en marxa, ampliat o millorat serveis d'urgència social, entre els quals hi ha els menjadors socials, un dels recursos més antic a Europa, que ara ha calgut adaptar al nou context.

Amb la mateixa finalitat d'adequar les respostes a les noves necessitats, des de l'Àrea d'Atenció a les Persones de la Diputació de Barcelona hem endegat una línia de suport tècnic als ens locals en la gestió dels menjadors socials i en la cobertura de necessitats d'alimentació i allotjament d'urgència social. Per exemple, això s'ha fet amb la targeta moneder, d'impacte social, i l'acompanyament a taules de coordinació per a la cobertura de necessitats bàsiques.

Com a resultat del procés d'acompanyament tècnic us presentem aquest Manual de gestió dels menjadors socials, en el qual trobareu informació referent a la normativa, el reglament, les persones usuàries, les funcions i els serveis complementaris d'aquest recurs, com també recomanacions per a municipis que es plantegin la posada en marxa o la millora d'un menjador social.

Vull agrair la col·laboració dels responsables i professionals dels serveis socials i de les entitats que han participat en el projecte —de Cardedeu, Santa Coloma de Gramenet, Viladecans, Mollet del Vallès i Terrassa—, a més dels professionals dels àmbits de benestar social i de salut pública de la Diputació de Barcelona que hi han estat implicats.

Espero que aquest Manual us sigui útil per millorar els recursos de lluita contra la pobresa als municipis de la demarcació de Barcelona i en l'atenció a les necessitats més bàsiques de la ciutadania, les quals han d'estar cobertes si volem un país que aspiri a la màxima inclusió i cohesió social.

Josep Oliva i Santiveri

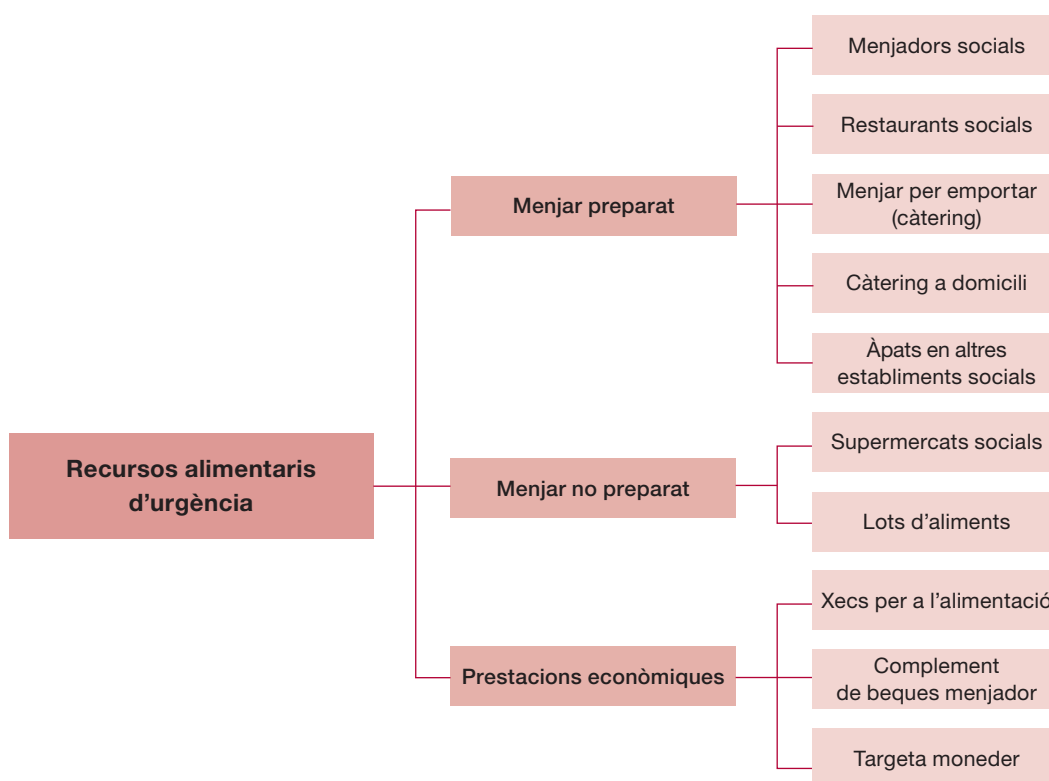
Diputat delegat de Benestar Social,
Salut Pública, Consum, Igualtat i Ciutadania

1. Tipus de prestacions alimentàries en el context actual¹

Les prestacions i els serveis destinats a satisfer necessitats alimentàries d'urgència han experimentat un augment considerable entre els anys 2008 i 2014. Sovint, la demanda per part de la població no arriba als serveis socials com a necessitat d'aliments, sinó com a necessitat econòmica. Són els equips de professionals dels serveis socials els que reconduïxen la demanda cap a una prestació d'alimentació, ja que es tracta d'un dels recursos d'ajut més assequible i amb més capacitat de cobertura, alhora que permet a les famílies alliberar recursos econòmics per fer front a altres necessitats.

A efectes de sistematitzar la diversitat de prestacions i serveis alimentaris, es pot parlar de tres grans categories que es classifiquen en nou serveis.

Principals recursos d'alimentació d'urgència



1. Adaptació del capítol 5.2.1. Tipologies de serveis i prestacions, de la recerca Àrea d'Atenció a les Persones (2014), *Anàlisi dels serveis d'allotjament i alimentació d'urgència. Recomanacions per a la seva cobertura des del món local*, Diputació de Barcelona.

El repartiment de lots de menjar no preparat ha adquirit una importància molt significativa. Aquests darrers anys ha augmentat el nombre de punts de repartiment i de menjar total distribuït. En general, hi ha un alt grau de coordinació entre serveis socials i les entitats del tercer sector que han assumit un rol de prestadores de serveis alimentaris: hi ha un intercanvi fluid d'informació que vetlla per la minimització de duplicitats entre les famílies beneficiàries. Les millores tecnològiques que han anat aplicant els diferents municipis i entitats en la gestió dels magatzems d'aliments i dels llistats de famílies a atendre han generat un sistema cada cop més àgil que es va consolidant com el més habitual.

Tot i la preeminència del repartiment de lots de menjar no preparat, cal remarcar en alguns municipis l'aparició dels supermercats socials, que han esdevingut una forma innovadora de prestació d'aliments. L'avantatge d'aquesta modalitat, si bé és molt semblant al repartiment de lots, representa un cert progrés en la dignificació de la prestació, ja que permet que la persona beneficiària triï, mitjançant un sistema de punts, els aliments que necessita.

En relació amb la prestació de serveis de menjar preparat, la modalitat tradicional ha estat la dels menjadors socials. Els menjadors socials es troben majoritàriament a les ciutats grans i es destinen a persones en situació d'exclusió social greu i de llarga durada. En general, és un servei que es percep com a estigmatitzador i per aquest motiu s'opta per no fomentar aquesta tipologia de recurs, almenys no en el seu format més tradicional lligat a la beneficència.

Tanmateix, sí que sorgeixen noves tipologies de menjador social, com per exemple els destinats específicament a gent gran, que es plantegen sobretot cobrir la necessitat de relació social (dinars en companyia), o els menjadors socials que integren en mesura creixent activitats socioeducatives i de cogestió per part de les persones usuàries, amb l'objectiu d'afavorir un apoderament superior.

També sorgeixen altres iniciatives de distribució de menjar preparat, tant des de les entitats com des dels serveis socials municipals: el càtering per emportar o els restaurants socials. Aquestes iniciatives resulten interessants pel que tenen de dignificació i promoció de l'autonomia personal.

En el camp del menjar preparat i també en la línia de dignificar la prestació i evitar segregacions socials, sorgeix una altra via de prestació, que és la de donar accés a persones usuàries de serveis socials als menjadors dels casals de gent gran, dels centres oberts o dels menjadors escolars, en funció del cas.

Cal no oblidar encara una altra forma de distribució de menjar preparat, lligat sobretot a situacions de dependència i vellesa, que és el càtering a domicili.

Les prestacions econòmiques d'urgència social que els serveis socials municipals atorguen per a finalitats alimentàries presenten dues grans modalitats: d'una banda, els complements de les beques de menjador destinades pel Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya a infants matriculats en escoles i llars d'infants i que en molts casos són complementades pels ajuntaments. D'altra banda, els ajuts econòmics per a la compra directa d'aliments amb posterior comprovació, o no, dels tiquets dels supermercats i botigues. Les beques menjador es valoren com a recurs socioeducatiu important que permet evitar la

malnutrició infantil, ja que com a mínim es garanteix un àpat complet al dia. Les prestacions econòmiques d'urgència per a la compra d'aliments, per la seva banda, suposen un recurs flexible que generalment es fa servir per comprar aliments frescos que no cobreixen els lots d'aliments, o bé per cobrir períodes d'espera fins que es té accés a altres recursos alimentaris.

Malgrat tot, dins del ventall de recursos d'urgència descrits, destaquen alguns dèficits i problemàtiques en la cobertura actual de les necessitats alimentàries:

- Cap d'aquests recursos és per si mateix suficient per cobrir les necessitats alimentàries de manera satisfactòria: els bancs d'aliments no aporten aliment fresc, els menjadors socials i en alguns casos el càtering a domicili no cobreixen els caps de setmana, tots els recursos acostumen a tenir llistes d'espera i períodes de suspensió de la prestació, etc.
- Especialment en el cas dels lots d'aliments, com a prestació habitual, a més de la manca d'aliment fresc, es considera que cal aconseguir una major diversificació de proveïdors que permeti més varietat d'aliments.
- Molts municipis centralitzen els llistats de persones usuàries dels diferents bancs d'aliments que operen a la ciutat per evitar duplicitats (famílies que reben aliments de diversos bancs). Tot i així, és complicat adherir totes les entitats a aquestes iniciatives de centralització de dades.
- Als menjadors socials, s'hi deriven persones amb problemàtiques de salut mental i/o persones que presenten addiccions i alcoholisme, que requeririen un servei especialitzat amb teràpia. La manca de places en aquests centres fa que es derivin a altres serveis disponibles com són els menjadors socials.
- La cobertura de les necessitats alimentàries hauria de tenir en compte també la cobertura dels subministraments a les llars (aigua, gas, electricitat). La manca de subministraments fa més necessaris els serveis de menjar preparat.
- El control que s'estableix des dels serveis socials de comprovació dels tiquets de compra, suposa una tasca molt fiscalitzadora. En alguns casos, també s'observa l'acompanyament de la treballadora familiar a l'hora d'anar a comprar o acords amb supermercats per confeccionar cistelles bàsiques.

2. Els menjadors socials: població destinatària, funcions i serveis complementaris

El Decret 142/2010, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011, prorrogada posteriorment i en la qual es descriuen les prestacions de serveis, econòmiques i tecnològiques que ofereix el sistema públic de serveis socials, inclou el servei de menjador social com a prestació garantida.

Es tracta, segons el Decret, d'una prestació que proporciona, de manera temporal, àpats elaborats a persones i famílies amb greus necessitats socials i que requereixen ajuda per a la subsistència. Es preveu que el servei es pugui prestar en un establiment social o mitjançant fórmules alternatives, com per exemple la recollida de càteríng o el càteríng a domicili. Per tant, es podria dir que la Cartera de Serveis equipara entre si les diferents prestacions de menjar preparat sota la categoria de menjador social.

Recollint aquesta definició inicial i la consulta a professionals de diferents municipis, l'estudi mencionat *Anàlisi dels serveis d'allotjament i alimentació d'urgència. Recomanacions per la seva cobertura des del món local*, de la Diputació de Barcelona, elabora la fitxa següent, que detalla les característiques dels menjadors socials com a prestació social.

Anàlisi dels serveis d'allotjament i alimentació d'urgència. Fitxa del servei de menjador social

Descripció	Servei que proporciona, temporalment, àpats elaborats a persones i famílies amb greus necessitats socials i que requereixen ajuda per a la subsistència.
Perfil de les persones destinatàries	Persones majors d'edat amb un greu risc d'exclusió social de llarga trajectòria.
Aspectes a planificar	Via d'entrada al servei: derivació directa dels SS i altres entitats socials coordinades amb SSB en qui es pugui delegar aquesta tasca. Requisits d'accés: – Signatura d'acords de pla de treball. – Tenir més de 18 anys o estar legalment emancipat. – No disposar d'ingressos suficients i trobar-se en situació d'exclusió social. Críteris de baixa del servei: Renúncia voluntària/resolució de la necessitat/assignació d'un recurs diferent/incompliment de les normes de funcionament del servei/incompliment negligent del pla de treball/no assistència al servei o a citacions. Temporalitat Recursos necessaris: humans, materials, espais, manteniment... Finançament i pressupost: municipal, Generalitat, tercer sector. Col·laboració amb altres agents: entitats del territori, empreses, comerç local, pagesia, voluntariat. Complementació amb polítiques d'ocupació: Normativa de funcionament intern/protocols de derivació/reglament del servei/registre de persones ateses i incidències.

Indicadors estratègics	Nombre de menjadors per municipi. Nombre de places per municipi. Nombre de sol·licituds (per contrastar la suficiència del servei).
Indicadors persona usuària	Nombre de casos detectats per SSB que requereixen el servei. Nombre de persones usuàries/any (per sexe).
Indicadors estratègics	Mitjana de dies transcorreguts des de la sol·licitud fins a l'aprovació/denegació (o bé fins a l'accés al servei en cas d'aprovació). Nombre d'àpats/any. Treball en xarxa amb les entitats que ofereixen aquest servei. RSE: nombre d'empreses col·laboradores. Durada mitjana de l'ajut. Resolució de casos/any (nombre de persones usuàries que en el moment de la sortida no requereixen utilitzar cap altre servei social relacionat amb alimentació d'urgència). Nombre d'abandonaments del servei (motiu). Grau de satisfacció de les persones usuàries. Cost de l'àpat. Finançament anual via convenis i/o subvencions.
Punts forts	Bon funcionament amb suport de voluntariat i entitats del tercer sector.
Punts febles	No és idoni per a famílies, ni per a persones amb cuina i capacitat de cuinar. Servei molt estigmatitzador.

Pel que fa a la fitxa anterior, volem aprofundir en dos punts importants per comprendre la funció i raó de ser dels menjadors socials:

A. Sobre el perfil de les persones destinatàries

Les persones usuàries dels menjadors socials són sobretot persones que disposen d'unes condicions d'habitatge molt precàries: persones que viuen en vehicles, cabanes, trasters, habitacions sense accés a cuina, llars sense subministraments, o que directament han quedat sense sostre.

A més de la precarietat en l'habitatge, acostumen a ser persones sense xarxa social de suport: persones que viuen soles o molt aïllades i a les quals es vol donar un punt de relació social que el menjador els pot oferir.

A més de l'aïllament social, i lligat a la precarietat en l'habitatge, sovint les persones usuàries dels menjadors socials són persones amb dèficits importants a nivell d'hàbits o possibilitats d'higiene i cura personal. Val a dir, finalment, que juntament amb la precarietat d'habitatge i hàbits, precedits per la precarietat econòmica, trobem sovint problemàtiques de salut mental i addiccions a l'alcohol o altres drogues.

Així, per a aquelles persones que presenten aïllament social, manca d'hàbits de cura personal o que es troben en una situació de manca d'habitatge adequat, és més aconsellable el servei de menjador social *in situ* que altres alternatives de menjar preparat o no preparat, en tant que el menjador esdevé un punt de supervisió i relació social, i a més les persones hi disposen de serveis complementaris igualment necessaris, com ara dutxes i bugaderia.

Són aquestes funcions, que van més enllà de la cobertura de les necessitats alimentàries estrictament, les que expliquen el manteniment de molts menjadors socials, malgrat l'estig-

ma social que poden tenir associat i malgrat no ser el recurs adequat per a altres perfils de població, com ara famílies amb infants a càrrec, o persones sense problemàtiques socials afegides més enllà de la necessitat econòmica i que no tenen dificultats per escollir aliments i cuinar a casa.

B. Sobre la descripció i el funcionament dels menjadors socials

Cal posar de relleu que hi ha molts paràmetres de diferenciació entre menjadors socials que donen lloc a una pluralitat de models. Alguns d'aquests paràmetres són:

- **Titularitat i finançament:** la titularitat d'un menjador pot recaure tant en entitats, que són les que tradicionalment han sostingut a tot Europa els menjadors socials –destacant especialment les entitats religioses– com en la mateixa administració pública, principalment els consistoris locals. La titularitat marca diferències en el finançament, que pot procedir de quotes de socis, donatius, subvencions o convenis, en el cas d'entitats, o de finançament públic directe en el cas dels consistoris. El copagament per part de la persona usuària és una altra possibilitat de finançament que es dona en alguns menjadors socials.
- **Pluralitat de serveis:** alguns menjadors socials ofereixen de manera exclusiva dinar preparat, però en la majoria de casos integren altres serveis: gairebé sempre dutxes, bugaderia i rober, i en altres ocasions també serveis addicionals d'ordinadors, lectura, cerca de feina, cerca d'allotjament, dinamització social, formació, supervisió mèdica... De vegades trobem diferents serveis alimentaris integrats en unes mateixes instal·lacions: menjadors socials vinculats a bancs d'aliments o càterring per emportar, per exemple.
- **Implicació de les persones usuàries:** el grau d'implicació i cogestió dels usuaris és un altre paràmetre de diferenciació. En un extrem hi ha els menjadors socials en què la persona usuària té un rol passiu de beneficiària, i únicament se li exigeix que respecti les normes de comportament. En l'altre extrem, trobem experiències de menjadors socials que funcionen com a cooperatives en què els beneficiaris assumeixen el 100% de la gestió –i del finançament– del servei. Es tractaria, en aquest darrer cas, més aviat d'experiències de cuina comunitària, lligades a moviments socials alternatius. Entremig, trobem menjadors socials que intenten implicar la persona usuària a través de tasques similars a les del voluntariat.
- **Pla de treball amb les persones usuàries i vinculació amb projectes de l'entorn:** alguns menjadors socials inclouen un treball social directe amb la persona que es planteja la promoció personal, per exemple amb la millora d'hàbits o la realització d'activitats socials o formatives complementàries. Aquest treball pot anar coordinat amb els serveis socials municipals, que sovint són els que deriven el cas, o es pot plantejar en el mateix menjador. També hi ha menjadors socials vinculats a altres projectes de l'entorn, com per exemple els horts comunitaris, projectes formatius o de voluntariat que intenten complementar el treball de promoció social que requereixen les persones beneficiàries. En general, el pla de treball també va lligat a un sistema de rotació de les persones usuàries: la renovació de la prestació de menjador es relaciona amb l'evolució del pla de treball definit.
- **Modalitat de cuina:** alguns menjadors socials es proveeixen de cuines externes (càterring), mentre que d'altres tenen cuina pròpia. N'hi ha que ofereixen menús complets, i en canvi d'altres –per exemple, els dispositius mòbils que reparteixen menjar en la via pública–

distribueixen entrepans o un sol plat. Atès que molts menjadors socials només obren al migdia, ofereixen també menjar per emportar en forma de càtering per cobrir l'àpat del sopar. En general, tots els menjadors socials preveuen menús especials per a les persones amb al·lèrgies, diabetis o altres problemes digestius, o per a les persones que per raons religioses no mengen uns aliments determinats.

3. Normativa reguladora dels menjadors socials

En la regulació dels menjadors socials interaccionen la normativa de serveis socials i la normativa de seguretat alimentària. Vegem ara les obligacions que es deriven d'aquests dos corpus normatius.

3.1. Normativa de serveis socials

La normativa de serveis socials estableix regulacions específiques per als menjadors socials. Aquestes regulacions emanen del Decret 27/2003 d'atenció social primària, que estableix, en el punt 4 de l'annex 1, el següent:

Annex 1. 4. Serveis de menjador

Definició: serveis que proporcionen àpats, temporalment, a persones i/o famílies amb greus necessitats socials i que requereixen ajuda per a la subsistència.

Els serveis de menjador es poden oferir en un establiment social o mitjançant qualsevol altre recurs que assoleixi la mateixa finalitat.

En general, i sempre que sigui possible, el servei es proveirà en un entorn normalitzat (escola, domicili, restaurant...).

Objectius: assegurar l'alimentació bàsica i l'atenció social.

Funcions:

- Proporcionar àpats.
- Assegurar l'alimentació.
- Col·laborar en els plans d'intervenció de les persones i/o famílies.
- Ser referent per a la detecció i prevenció de situacions de necessitat.

Destinatari: persones amb greus necessitats socials i que requereixen ajuda per a la subsistència.

Personal: quan aquest servei s'ofereix en un establiment, haurà de disposar del personal adequat i suficient, d'acord amb la normativa d'hostaleria, a més d'un responsable de la direcció i del funcionament amb capacitat professional.

Condicions materials: en el cas de prestació del servei mitjançant un establiment, les condicions materials mínimes seran les previstes per la normativa vigent pel que fa als serveis de centres residencials i per a l'hostaleria.

Tant si el servei es presta en un establiment o amb altres recursos, s'haurà de garantir que l'entorn físic sigui adequat i que afavoreixi un ambient integrador i educatiu.

Font: Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària.

Posteriorment, el Decret 142/2010, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011 –prorrogada fins al moment de redactar aquest document–, inclou la prestació de menjador social com a prestació garantida, amb les especificacions normatives següents:

Prestació	Servei de menjador social
Garantia de la prestació	Prestació garantida.
Descripció	Servei que proporciona, temporalment, àpats elaborats a persones i famílies amb greus necessitats socials i que requereixen ajuda per a la subsistència. El servei de menjador es pot oferir en un establiment social, mitjançant un servei d'ajuda a domicili o qualsevol altre recurs que assoleixi la mateixa finalitat.
Objecte	Assegurar una alimentació bàsica i l'atenció social.
Funcions	Proporcionar àpats. Assegurar una dieta adequada. Col·laborar en els plans d'intervenció de les persones i/o famílies. Ser referent per a la detecció i la prevenció de situacions de necessitat. Les altres funcions establertes per a l'ordenament jurídic vigent.
Tipologia de la prestació	Prestació de servei: servei bàsic.
Situació de la població destinatària	Greu risc social.
Estat de la població destinatària	Població general.
Forma de prestació	En establiment diürn o mitjançant fórmules alternatives.
Perfils professionals	En el cas de prestació del servei mitjançant establiment: director responsable i personal adequat i suficient d'acord amb la normativa d'hostaleria.
Ràtios de professionals	Es disposarà de professionals suficients en nombre i perfil adequat per a la prestació del servei.
Estàndards de qualitat	Els que estableixi el Pla de qualitat previst en la Llei de serveis socials per a aquesta prestació.
Criteris d'accés - normativa reguladora	Els requisits per accedir a aquest servei són els següents: a) l'acreditació de la situació de necessitat, d'acord amb els articles 8, 9 i 10 i l'annex 2 del Decret 27/2003, de 21 de gener, d'atenció social primària; b) per a les persones estrangeres, els requisits establerts en la normativa vigent d'estrangeria i d'acollida i integració de les persones immigrades; c) la resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.

Font: Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011.

3.1.1. Inscripció en el RESES

A més de les regulacions específiques com a menjador social, la normativa de serveis socials estableix l'obligació de qualsevol establiment, entitat o servei social d'inscriure's en el RESES (Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials). El RESES és un registre adscrit al Servei d'Inspecció i Registre que és regulat per l'Ordre de 15 de juliol de 1987, de desplegament de les normes d'autorització administrativa de serveis i establiments socials i de funcionament del Registre d'Entitats, Serveis i Establiments. L'actual Llei de Serveis Socials manté l'obligatorietat del registre.² La inscripció al RESES atorga l'autorització administra-

2. Article 89 (Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials): Activitats sotmeses a control:

«1. La prestació de serveis socials és subjecta a control administratiu. Els serveis i els establiments han de tenir l'autorització corresponent per a acomplir llurs activitats, d'acord amb el que estableix aquest article, i necessiten també l'autorització per a modificar llur estructura funcional o llur capacitat assistencial, per a canviar d'emplaçament o de titularitat i per al cessament temporal o definitiu del funcionament.

tiva necessària per desenvolupar les activitats de les entitats titulars de serveis i/o establiments socials, independentment de la seva naturalesa. Tots els detalls del procediment per fer la inscripció en el RESES es troben publicats en el web del Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya.

3.2. Normativa sobre seguretat alimentària

A més de la normativa de serveis socials, els menjadors socials estan supeditats a la normativa de seguretat alimentària, ja que s'hi dispensa i s'hi consumeix menjar preparat, sigui menjar preparat per emportar, per consumir a les instal·lacions del menjador o per a ambdues coses. Aquestes activitats assimilen els menjadors socials a centres de restauració col·lectiva social –és a dir, no comercial–, que inclouen també els menjadors de centres educatius, llars d'infants, centres sanitaris, centres assistencials o residencials, residències de gent gran, centres penitenciaris, allotjaments infantils i juvenils i menjadors laborals, entre d'altres.

Ser un establiment de restauració col·lectiva social implica haver de tramitar el registre sanitari corresponent i assumir responsabilitats en la seguretat alimentària dels consumidors finals que s'atenen. Vegem a continuació en què consisteixen aquestes dues obligacions (registre i responsabilitats).

3.2.1. Tramitació del registre sanitari del RSIPAC

Per la natura de la seva activitat, els centres de restauració col·lectiva social han de registrar-se en el RSIPAC (Registre Sanitari d'Indústries i Productes Alimentaris de Catalunya).³

La sol·licitud d'inscripció és condició única i suficient per tal que es tramiti la inscripció de l'establiment al RSIPAC, i simultàniament es podrà iniciar l'activitat sens perjudici dels controls que posteriorment es puguin dur a terme per part de l'organisme competent, que en aquest cas és l'Agència de Salut Pública de Catalunya.

Tota la informació sobre punts en els quals es pot inscriure un establiment en el RSIPAC i les taxes que cal abonar es pot trobar al web de la Generalitat de Catalunya.

2. L'autorització de serveis i establiments de titularitat pública requereix l'acord de creació de l'administració titular i comporta la inscripció en el Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials.

3. L'autorització dels serveis que s'ofereixen en establiments socials de titularitat privada requereix una llicència municipal per a l'inici de l'activitat i comporta la inscripció en el Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials.

4. L'autorització de serveis socials que no necessitin un establiment per a complir llur activitat comporta la inscripció en el Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials.

5. Un cop transcorregut el termini per a resoldre el procediment d'autorització administrativa de serveis socials sense que s'hagi notificat la resolució a la persona interessada, aquesta pot entendre desestimada la sol·licitud.»

3. En funció del tipus d'activitat, els establiments alimentaris han d'inscriure's en el registre d'àmbit estatal (RGSEAA), en el registre autonòmic (RSIAPC) o en el Registre Municipal d'Activitats Alimentàries. En el cas de restauració col·lectiva social, com els menjadors socials, el registre de referència és l'autonòmic, RSIPAC, gestionat per l'Agència de Salut Pública de Catalunya.

El registre en el RSIPAC obliga a presentar, juntament amb la sol·licitud, un pla d'autocontrol basat en l'Anàlisi de Perills i Punts Control Crític (APPCC) que s'exposa en l'apartat 3.2.2. Requisits de seguretat alimentària.

La normativa de referència sobre seguretat alimentària per a establiments que distribueixen menjar preparat –siguin elaborats o no en cuina pròpia– emana principalment del Reglament (CE) 852/2004 del Parlament Europeu i del Consell, de 29 d'abril de 2004, relatiu a la higiene dels productes alimentaris i el Reial Decret 3484/2000, de 29 de desembre, pel qual s'estableixen les normes d'higiene per a l'elaboració, la distribució i el comerç de menjars preparats (última actualització publicada el 8/11/2011). Recomanem la lectura íntegra del text d'aquest Reial Decret, com també l'annex II del Reglament.

Aquesta normativa regula les condicions de les estructures, de les pràctiques correctes de manipulació i de l'obligació que cada empresa gestora del subministrament del menjar preparat disposi del seu propi sistema d'autocontrol com a mètode preventiu per evitar els riscos sanitaris relacionats amb el consum dels aliments. Aquest sistema d'autocontrol, diu la normativa, ha de basar-se en l'Anàlisi de Perills i Punts de Control Crític (APPCC).

Per saber quins requisits han de reunir les estructures i les instal·lacions, com també les pràctiques correctes de manipulació, recomanem la lectura de la normativa esmentada.

Quant al sistema d'autocontrol, consta de dues parts: els plans de «Prerequisits» i un pla d'APPCC (per a més informació, vegeu la guia *L'autocontrol als establiments alimentaris*).

Els prerequisits són totes aquelles condicions i pràctiques higièniques que s'han de complir en els establiments per garantir la seguretat dels productes alimentaris que elaboren o distribueixen.

No obstant això, en establiments de restauració col·lectiva social que serveixen menys de 450 menús per àpat, aquest sistema d'autocontrol es redueix a la implementació d'uns prerequisits simplificats, tal com ho estableix el document «Simplificació dels prerequisits en determinats establiments del comerç minorista d'alimentació».

Aquests prerequisits simplificats s'han estructurat en set plans d'autocontrol diferents:

1. Pla de control de l'aigua.
2. Pla de neteja i desinfecció.
3. Pla de control de plagues i altres animals indesejables.
4. Pla de formació i capacitació del personal en seguretat alimentària.
5. Pla de control de proveïdors i pla de traçabilitat.
6. Pla de control de temperatures.
7. Pla d'etiquetatge d'al·lèrgens.

Tots aquests plans tenen la finalitat de reduir o eliminar els perills relacionats amb els aspectes als quals fan referència i aconseguir aliments segurs. En la majoria dels casos, l'aplicació de pràctiques d'higiene i dels prerequisits esmentats permet controlar els perills significatius de l'establiment alimentari de manera efectiva, per tant, s'han de posar en pràctica i s'han de tenir actualitzats mentre es mantingui l'activitat del menjador social.

Les fonts bibliogràfiques de referència que hem pres per elaborar aquest apartat i els continguts de cada prerrequisit són:

- Carme CHACÓN, Mònica SALTOR i Montse CATÀ (2006). *Autocontrol en l'elaboració de menjar per a col·lectivitats*. Àrea de Salut Pública i Consum de la Diputació de Barcelona <http://www1.diba.cat/llibreria/1stDetall_Publicacions.asp?Opener=Libreria&ID=36346#.U76QJPI_tia>
- ACDHA (2011). *Guia pràctica d'autocontrols per als establiments de restauració i menjars per emportar. Fitxes descriptives i registres higiènics i sanitaris*. Servei de Salut Pública de Diputació de Barcelona <http://www.diba.cat/c/document_library/get_file?uuid=5835a71a-bc4b-4cd0-9b8e-c59a104b4ae6&groupId=713456>
- Agència de Protecció de la Salut (2010). *Simplificació dels prerequisits en determinats establiments del comerç minorista d'alimentació*. Generalitat de Catalunya <<http://www.diba.cat/documents/713460/713964/salutpublica-descarrega-SimplificacioPrerequisitsMinoristes-pdf.pdf>>

Recomanem la lectura d'aquests documents si voleu aprofundir en els prerequisits.

Continguts dels plans d'autocontrol dels prerequisits simplificats

A continuació, es descriuen els continguts que cal preveure i fer constar en cadascun dels set plans d'autocontrol (o prerequisits) que s'han de presentar en el moment de sol·licitar el registre del RSIPAC.

La redacció de cada pla s'estructura en els punts següents:

- Objectiu del pla.
- Descripció de l'àmbit d'acció del pla.
- Accions que, amb caràcter preventiu, l'establiment ha d'aplicar per aconseguir l'objectiu fixat en el pla.
- Registres derivats de les activitats de comprovació, i de les incidències i accions correctives.

1. Pla de control de l'aigua

Objectiu	Evitar els perills que l'aigua pot suposar per a la seguretat dels aliments.
Descripció	Usos que es donen a l'aigua en la instal·lació (beguda, preparació d'aliments, neteja...). Font de subministrament de l'aigua (xarxa, pou...). Sistema de distribució i emmagatzematge de l'aigua: punts d'entrada i sortida d'aigua... Tractaments de l'aigua (si se'n fan). Sistema de manteniment i neteja de les instal·lacions de captacions, distribució, emmagatzematge i tractament de l'aigua.
Accions de control preventives	Comprovació del funcionament dels equips de tractament de l'aigua. Neteja i manteniment de les instal·lacions de captació, distribució, emmagatzematge i tractament de l'aigua. Control dels nivells de clor. Anàlisi de potabilitat.
Registre	De les activitats de comprovació. De les incidències i accions correctores portades a terme.

2. Pla de neteja i desinfecció

Objectiu	Reduir al mínim els microorganismes que poden contaminar els aliments, amb una neteja i desinfecció adequades.
Descripció	Descripció de les etapes de neteja, freqüència, temperatura i persona responsable. Relació de superfícies, estris i equips en contacte amb els aliments. Llista de productes i concentració utilitzats per a la neteja i la desinfecció. Estris de neteja i desinfecció utilitzats i freqüència de reemplaçament. Local o dispositiu per emmagatzemar els productes i estris de neteja i desinfecció (ha d'estar separat de l'espai on es manipulen, emmagatzemen o serveixen els aliments). Relació d'equips i estris que requereixin manteniment (fitxa tècnica o bé factura de compra i manual d'instruccions). Descripció de les mesures de seguretat que evitin, en cas de desajustaments o avaries, la contaminació dels aliments per part d'aquests equips o estris. Descripció de les actuacions de manteniment preventives programades.
Accions de control preventives	Control visual diari de la neteja i la desinfecció. Control diari del manteniment i el funcionament d'instal·lacions, equips i estris.
Registre	De les activitats de comprovació i accions correctores en cas d'incidència. Cal conservar les etiquetes o fitxes tècniques dels productes de neteja, les factures de les activitats de manteniment...

3. Pla de control de plagues i altres animals indesejables

Objectiu	Evitar al màxim la presència de plagues i d'animals indesejables, que poden constituir perills o ser transmissors de perills que afecten la seguretat dels aliments.
Descripció	Descripció de les mesures higièniques que evitin l'aparició i la proliferació de plagues, amb especial atenció als llocs on: – S'emmagatzemen productes alimentosos. – Es produeixen residus de productes alimentosos (zones de manipulació, preparació i consum). – S'acumulin residus orgànics. – Tingui lloc l'evacuació d'aigües residuals. – Tingui lloc la recollida i l'eliminació d'escombraries. Descripció de les barreres físiques, mecàniques i biològiques, i localització en un plànol (per ex. teles mosquiteres, segellaments, reixes...). Tractaments amb plaguicides, si se'n fan.
Accions de control preventives	Control visual diari de l'estat de neteja i el manteniment de l'establiment i de les barreres físiques.
Registre	De les activitats de comprovació, de les incidències i mesures correctores. Documentació dels tractaments amb plaguicides.

4. Pla de formació i capacitat del personal en seguretat alimentària

Objectiu	Garantir que qualsevol persona que treballi en l'establiment rebi o hagi rebut una formació adequada sobre higiene dels aliments, i que l'apliqui en la seva activitat laboral.
Descripció	Descripció de les formacions que es realitzen fent constar: – Si la imparteix personal propi, extern o és formació prèvia del treballador: nom i càrrec de la persona responsable o nom de l'empresa contractada. – Si és formació inicial o continuada. – Continguts tractats. – Activitats realitzades.
Accions de control preventives	Supervisió per comprovar que s'apliquen les pràctiques d'higiene apreses.

Registre	Fitxa de cada empleat on ha de constar el nom, el lloc de treball i el tipus de formació rebuda o l'arxiu de les còpies dels certificats d'acreditació. Còpies dels manuals de la formació rebuda.
----------	---

5. Pla de control de proveïdors i pla de traçabilitat

Objectiu	Poder seguir el rastre d'un aliment al llarg de les seves fases, davant de qualsevol alteració que pugui comprometre la seguretat d'un aliment.
Descripció	Descripció de les condicions d'higiene, estat de l'envàs* i temperatura en el moment de recepció del producte. Descripció de les accions que cal fer en el cas d'incompliment de les condicions marcades. Relació dels proveïdors autoritzats. Detall de l'etiquetatge del menjar preparat.** Especificacions del transport (isotèrmic, condicions d'higiene...).
Accions de control preventives	Control del compliment de les condicions pactades en el moment de la recepció de mercaderies. Aplicació de les accions previstes en casos d'incompliment (devolució de la mercaderia, consum ràpid...).
Registre	Albarans d'entrada o factures de la mercaderia. Conservació de l'etiqueta identificativa del menjar. Menjars testimoni.*** Registre de les incidències en el control de recepció i mesures correctores aplicades.

* En el cas de plats preparats envasats al buit o en atmosfera modificada, comprovació que no s'hagi perdut el buit i, si els envasos són de tipus plàstic, que no hi hagi inflament de l'envàs.

** Els recipients que continguin menjars preparats han de portar, com a mínim, la informació que indica la normativa d'etiquetatge (en el mateix contenidor/envàs o en documents d'acompanyament):

- Denominació del producte
- Ingredients
- Quantitat de determinats ingredients o categoria
- Quantitat neta
- Duració mínima o data de caducitat
- Condicions especials de conservació i utilització
- Forma d'ús
- Identificació de l'empresa
- Lot
- Origen
- Data d'elaboració

*** Els menjars testimoni constitueixen una mostra representativa dels diferents menjars que s'han elaborat o servit un dia concret i serveixen per fer estudis epidemiològics en cas de toxoinfecció alimentària. La reglamentació vigent (RD 3484/2000) fa referència al fet que els plats testimoni han de correspondre a una ració individual i s'han de conservar en refrigeració o congelació durant un mínim de dos dies. Tot i així, es recomana que la quantitat d'aliment sigui de 200 gr i que es guardi en congelació set dies. També s'aconsella que els recipients que s'utilitzen estiguin esterilitzats.

6. Pla de control de temperatures

Objectiu	Evitar la multiplicació de microorganismes i toxines que poden provocar brots de toxoinfeccions alimentàries.
Descripció	Relació i descripció dels aparells refrigeradors, congeladors i calorífics existents, la temperatura màxima i el tipus d'aliment a conservar. Indicació del lloc on es troben els termòmetres dins dels equips de fred/calor. Indicació de les mesures correctores si la temperatura baixa o puja dels nivells establerts. Relació d'equips i aparells tèrmics que requereixen manteniment (fitxa tècnica o factura de compra i manual d'instruccions). Descripció de les mesures de seguretat que evitin, en cas de desajustaments o d'avaries dels aparells tèrmics, la contaminació dels aliments. Descripció de les actuacions de manteniment dels aparells tèrmics i dels aparells de mesura de la temperatura.

Accions de control preventives	Control del manteniment i funcionament dels aparells i mesura diària de la temperatura dels aliments.
Registre	Registre de temperatures. Registre de les incidències i de les mesures correctores.

En el cas de menjars calents (càtering de línia calenta), cal controlar que els vehicles o els contenidors són isotèrmics i que la temperatura en la seva recepció és de 65°C.

En el cas de menjars refrigerats (càtering de línia freda), cal controlar que els vehicles són isotèrmics i que la temperatura en la seva recepció és igual o inferior a 8°C si els menjars han de ser consumits abans de les 24 hores des de la seva elaboració; o igual o inferior a 4°C si s'han de consumir passades les 24 hores des de l'elaboració.

Quan les temperatures són superiors o inferiors a les indicades, s'ha de valorar si cal tornar el producte al proveïdor o acceptar-lo i prendre les mesures correctores oportunes, que caldrà registrar.

En el cas particular de la línia calenta, si es comprova que no es pot garantir un manteniment correcte de la temperatura dels aliments fins al servei, s'aconsella canviar a la línia freda.

Tipus de càtering	Línia calenta	Línia freda
Avantatges	Si es fa correctament, s'estalvia l'etapa de reescalfament.	Més seguretat a nivell higiènic i sanitari.
Inconvenients	Poca seguretat a nivell higiènic i sanitari. Dificultat de mantenir la temperatura per sobre dels 65°C. Si els aliments no arriben prou calents, s'ha d'assumir el perill que això comporta; s'haurà de reescalfar i valorar el canvi a línia freda.	Limitació de plats (aliments a la planxa, fregits, etc.). Requereix una etapa de reescalfament al centre de destinació.

Font: Carme Chacón, Mònica Saltor i Montse Catà (2006).

7. Pla d'etiquetatge d'al·lèrgens

Objectiu	Evitar que alguns components dels aliments puguin actuar com a al·lèrgens per a determinades persones.
----------	--

Aquest pla només s'aplica en establiments que elaboren productes i n'envasen, sense perjudici del requeriment que tenen tots els establiments alimentaris de mantenir l'etiqueta i la informació sobre ingredients al·lèrgics de productes oberts, i evitar la contaminació encreuada en les manipulacions realitzades.

4. Reglament de funcionament dels menjadors socials

A més de la normativa legal, els menjadors socials s'han de dotar d'un reglament de funcionament intern. En aquest cas es tracta d'un document que redacten i consensuen les persones responsables del menjador social amb la intervenció de totes aquelles persones –professionals o usuàries– que considerin necessari. Els reglaments interns són particulars de cada menjador social i complementen la legislació existent, definint amb més detalls tots aquells aspectes que no quedin prou ben regulats. Lògicament, els reglaments han de mantenir una coherència total amb la normativa legal.

Generalment, els reglaments interns defineixen:

- La terminologia.
- Les funcions que desenvolupa el servei.
- L'estructura organitzativa del servei.
- El procediment d'alta, estada i baixa de persones usuàries.
- Els drets i els deures de les persones usuàries.
- Els tipus de faltes i sancions.

L'aprovació pública d'un reglament intern fa que esdevingui d'obligat compliment per a totes les persones que intervenen en el menjador social o bé l'utilitzen. Per això és fonamental *que tot el personal laboral i les persones usuàries del servei en coneguin el contingut*, especialment pel que fa als drets i els deures dels usuaris i el règim de faltes i sancions. Es recomana, amb aquest propòsit, incloure informació sobre el reglament en el full de contracte de la prestació que signen les persones usuàries, i publicar-ne els continguts en un lloc visible i accessible de les instal·lacions.

L'annex d'aquest manual conté un exemple de reglament intern que corresponen al Menjador Social Puig Castellar de Santa Coloma.

5. La coordinació entre els menjadors socials i els serveis socials

Els darrers anys hi ha hagut un augment considerable del nombre de persones usuàries a molts menjadors socials. El perfil de persones ateses que més ha augmentat sembla correspondre al d'homes de menys de seixanta anys, amb una alta precarietat econòmica i d'habitatge i sense xarxa familiar, i que en alguns casos també presenten problemes d'addiccions (alcoholisme o altres drogues). Algunes d'aquestes persones han seguit una trajectòria llarga d'exclusió social i d'altres han entrat en una espiral d'exclusió més recent.

En els menjadors socials de gestió municipal, els casos són derivats gairebé sempre per part dels Equips Bàsics d'Atenció Primària dels serveis socials. Són aquests equips –els EBASP o d'altres anàlegs, en funció del municipi– els que fan una valoració dels casos i estableixen un pla de treball individual tot pactant amb la persona usuària les accions, les prestacions i els seguiments que es posaran en marxa. Dins d'aquestes prestacions hi pot haver la derivació a un menjador social amb una durada preestablerta.

A partir d'aquesta derivació, cal una coordinació periòdica entre els professionals del menjador social que atenen el cas i el professional referent que ha fet la derivació. La coordinació és necessària fonamentalment per tres raons:

- Evitar la cronificació o l'estancament de les persones usuàries en el servei de menjador social: el menjador social es concep com un recurs d'urgència i de curta durada que permet cobrir situacions d'especial necessitat. A mitjà o llarg termini, però, el pla de treball social ha de tenir com a objectiu l'autonomia alimentària de la persona, o la seva derivació a altres serveis més normalitzats o bé la derivació a serveis d'atenció especialitzada (en el cas que es detectin unes patologies determinades, com ara problemes de salut mental o addiccions que calgui tractar). Així, cal una revisió conjunta periòdica dels casos per garantir canals de transició del menjador social cap a aquells recursos o oportunitats que siguin més adequats per a la persona.
- Reforçar el treball de promoció individual i comunitària que es pot fer des del menjador social amb les persones usuàries: els menjadors socials permeten dedicar una atenció diària i directa a les persones usuàries. A més del menjar, els menjadors socials aporten altres serveis complementaris com són dutxes, bugaderia i sales d'estar o similars, de manera que una persona pot passar-hi unes quantes hores al dia. Aquest contacte intensiu fa que als menjadors socials sorgeixin iniciatives d'activitats diverses de promoció social destinades a fomentar la capacitat, la motivació i l'autonomia de les persones. Trobem nombrosos exemples en aquest sentit: tallers de cuina, sortides conjuntes per la ciutat, xerrades sobre temes diversos, punts de lectura, ajut en la cerca de feina, projectes d'hort, implicació en tasques de manteniment del menjador social, celebració d'ani-

versaris, tallers de teràpia personal, vinculació amb projectes de l'entorn de voluntariat, bancs del temps, clubs de cerca de feina, etc.

D'aquesta manera, els menjadors socials s'orienten no només a cobrir una necessitat alimentària, sinó a treballar també aspectes de socialització, autonomia i hàbits que no es poden dinamitzar des d'altres recursos alimentaris com són el càtering per emportar, els lots d'aliments o els ajuts econòmics. De fet, és aquesta funció de supervisió, socialització i treball social diari la que és necessària en els casos d'una més gran exclusió social i el que continua donant sentit als menjadors socials, malgrat l'existència de moltes altres prestacions alimentàries més normalitzadores.

El menjador social de Càritas de Mollet del Vallès

El menjador de Càritas de Mollet del Vallès es va posar en marxa fa quatre anys. El projecte compta amb tres actors implicats: el Consorci Hospitalari (que subvenciona els àpats, com a part de la seva obra social), Càritas (que gestiona el menjador) i l'Ajuntament de Mollet (que subvenciona el projecte).

S'ha establert una coordinació fluïda entre el menjador i els serveis que els deriven usuaris, que són: Serveis Socials, CAS (drogodependències) i el Centre de Salut Mental. Cada dos mesos es fan reunions de coordinació per tractar els casos que més preocupen, a proposta de Càritas, en les quals assisteixen els professionals referents dels casos que es volen tractar. Les baixes de persones usuàries es pacten conjuntament en aquestes sessions, de manera particular en cada cas.

Les coordinacions també han servit per detectar necessitats formatives entre el voluntariat. Arran d'això, s'han organitzat formacions a mida: per exemple, formació sobre control de la medicació o comprensió d'unes patologies determinades, impartides per professionals de l'hospital.

Ara bé, és obvi que aquest treball social intensiu amb les persones usuàries s'ha de fer des de la coordinació i coherència amb els plans de treball establert pels professionals de serveis socials que deriven els casos, que són els qui tenen un coneixement integral de la situació i les necessitats de la persona, i els encarregats de fer el seguiment de la seva evolució.

- Garantir un traspàs correcte d'informació entre professionals: el contacte diari del personal dels menjadors socials amb les persones usuàries aporta informació que caldrà transferir als referents de serveis socials per tal que puguin fer un correcte seguiment del cas. Per exemple, es poden observar agreujaments d'unes determinades patologies o addiccions, o faltes d'assistència o comportament, que han de ser degudament notificats entre professionals. En sentit invers, és possible que el personal del menjador social estigui mancat d'informació rellevant dels casos que tracten, i aquest desconeixement pot restar eficàcia al treball diari de promoció personal que s'intenta fer amb la persona usuària: per exemple, desconeixement de patologies mentals, malalties infeccioses o compromisos assumits al pla de treball.

Per aquesta raó, la transmissió correcta d'informació entre els professionals d'atenció primària de serveis socials i el personal dels menjadors és fonamental: per part de serveis socials, informant sobre la diagnosi, el pla de treball pactat amb les persones usuàries i sobre els objectius que s'espera aconseguir amb la derivació al menjador social; per part del menjador social, notificant als referents de serveis socials tot allò que sigui rellevant per al correcte seguiment dels casos.

Considerant el que s'ha dit fins ara, cal que els menjadors socials i els equips d'atenció primària de serveis socials es dotin de mecanismes de bona pràctica que garanteixin una coordinació correcta entre ells, per tal de:

- Evitar la cronificació innecessària de les persones usuàries pactant una revisió periòdica dels casos i mecanismes de baixa o derivació a altres serveis.
- Relacionar les activitats socioculturals que es desenvolupen en els menjadors socials amb els plans de treball establerts amb les persones usuàries.
- Garantir un correcte traspàs d'informació rellevant entre professionals.

Es recomana que els mecanismes de coordinació quedin integrats i fixats en un protocol de coordinació entre professionals d'atenció primària de serveis socials i del menjador social. Els protocols professionals estableixen els estàndards de «bona pràctica» sobre un procediment concret, en aquest cas la coordinació entre els professionals.

Concretament, un protocol de coordinació ha de definir:

- Els agents que intervenen en la coordinació i les funcions i responsabilitats de cadascun d'ells.
- Les relacions de derivació, de col·laboració i d'intercanvi d'informació entre els agents.
- Les eines que han de servir per a la coordinació: formularis, models de contracte, etc.

Un protocol vincula les diferents parts implicades mitjançant el compromís de bona pràctica i professionalitat que assumeixen. És per això que els continguts del protocol han de ser consensuats i aprovats entre els professionals implicats. Lògicament, els continguts del protocol han d'estar en plena coherència amb el reglament de funcionament dels serveis implicats.

La coordinació entre els equips d'atenció primària de serveis socials i el menjador social es pot estructurar en tres moments diferenciats:

- Derivació inicial i alta de la persona usuària al menjador social: amb l'objectiu de garantir el traspàs d'informació sobre la diagnosi social, el pla de treball i els objectius concrets a treballar des del menjador social.
- Seguiment i baixa de les persones usuàries: amb l'objectiu de garantir una notificació correcta de les incidències o les observacions rellevants sobre el cas i marcar la periodicitat de reunions entre professionals en què es decideixi la baixa de la prestació o la seva renovació.
- Millora continuada del menjador social: per tal d'establir mecanismes d'avaluació conjunta sobre el funcionament i els resultats del menjador social, que permetin identificar oportunitats de millora a implementar.

En l'Annex d'aquest manual es pot trobar un exemple de «Protocol de coordinació entre serveis socials i el menjador social», elaborat en el marc d'aquest projecte per l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, i en coherència amb el reglament de règim intern del Menjador Social de Puig Castellar d'aquest mateix municipi.

6. Projectes de promoció de les persones usuàries vinculats als menjadors socials

Avançar cap a models de menjador social no assistencialistes suposa dotar-los de valors afegits addicionals a la cobertura de les necessitats alimentàries. Aquests valors afegits passen sobretot pel treball de promoció personal que es pot fer des dels menjadors socials a través del contacte diari que s'hi estableix amb les persones usuàries.

La iniciativa de les activitats sempre ha de partir d'una escolta activa de les persones usuàries. L'acollida i el seguiment han de servir per copsar interessos, habilitats, preocupacions i prioritats que orientin en el tipus d'activitats que poden ser de més utilitat.

Podem destacar dues línies de treball pel que fa a la promoció de les persones. D'una banda, les activitats directament organitzades pel menjador social i que generalment es realitzen en les seves instal·lacions. D'altra banda, la vinculació amb projectes de l'entorn, que també poden oferir oportunitats a les persones del menjador social.

De cada línia de treball, destacarem a continuació algunes de les activitats recollides durant el projecte de suport i l'assessorament realitzat amb menjadors socials.

6.1. Activitats organitzades pel menjador social

- Tallers de cuina: els tallers de cuina sorgeixen sobretot de la necessitat de moltes persones usuàries de poder disposar de menjar durant el cap de setmana o a les tardes, quan el menjador social està tancat. Els tallers de cuina constitueixen un focus d'interès molt atractiu que permet treballar moltes habilitats diferents: a més de les habilitats de cuina (higiene, psicomotricitat, coneixement d'ingredients, coneixements nutricionals i culinàris, etc.), es poden treballar habilitats de compra (per exemple, responsabilitzant els participants de la compra dels ingredients necessaris per al taller), habilitats d'organització grupal (decidint les receptes que es volen fer), habilitats d'atenció i comportament de grup, habilitats matemàtiques i de comprensió lectora (pes dels ingredients, comprensió de receptes), etc. Poder fer tallers de cuina requereix disposar de les instal·lacions i de l'equipament suficient i respectar totes les normes de seguretat alimentària. Segons l'interès de les persones participants, els tallers de cuina es poden desenvolupar fins a esdevenir processos formatius més complets sobre el tema que es poden vincular a projectes professionalitzadors de l'entorn.
- Tallers de teràpia individual: Algunes persones usuàries dels menjadors socials mostren la necessitat de disposar d'un espai d'expressió i desfogament de les seves angoixes, que sovint tenen una arrel familiar o estan lligades a fets del passat. S'han posat en pràctica activitats de teràpia i creixement personal en alguns menjadors socials que han resultat

útils. Una alternativa és cercar projectes de l'entorn que puguin cobrir aquesta necessitat, sempre amb garanties de serietat, ja que és un terreny psicològic que també pot danyar la persona si no es fa correctament. Cal dir que, a nivell de Catalunya, es comencen a assajar experiències de *coaching* aplicat als serveis socials, com a teràpia destinada a fomentar l'autonomia, la motivació i la superació de les persones.

- Tallers d'economia domèstica: des dels menjadors socials o bé en col·laboració amb altres entitats es poden realitzar tallers sobre economia domèstica (fórmules per estalviar, aprofitament de recursos, remeis casolans, estratègies de compra...).
- Activitat física: en alguns casos, les instal·lacions dels menjadors socials disposen d'espais verds que permeten l'activitat física a l'aire lliure: tai-txi, ioga, etc. Aquestes activitats també es poden fer en altres espais amb què es pugui establir un vincle de col·laboració. L'activitat física i els hàbits saludables són dos aspectes que es poden treballar conjuntament.

Menjador social de Càritas de Mollet del Vallès

El menjador de Càritas de Mollet del Vallès es va posar en marxa fa quatre anys. A més dels àpats, la trajectòria els ha mostrat noves necessitats a les quals han anat donant resposta amb noves iniciatives i projectes: per exemple, la necessitat de tenir dutxes i bugaderia al local; crear activitats de dinamització com ara sortides o passeigs conjunts per visitar masies, museus, equipaments o recursos del municipi; xerrades impartides per professors jubilats...; un projecte d'informàtica per evitar que les persones usuàries passin tant de temps sols a les habitacions on viuen...

També van donant cabuda a una més gran implicació de les persones usuàries: per exemple, un dels usuaris és perruquer i s'encarrega de tallar el cabell gratuïtament als companys. Darrerament han endegat també un taller de reparació de bicis obert a persones de fora del menjador.

6.2. Vinculació amb projectes de l'entorn

- Horts urbans: els horts són un focus d'interès que, a més d'afavorir l'autonomia alimentària, permeten treballar múltiples aspectes de la persona: motivació, salut, relació social, planificació... El fet que sigui una activitat que es desenvolupa en contacte amb la natura aporta a aquest tipus de projectes un gran valor terapèutic. Per al funcionament dels projectes d'hort, a més de disposar d'un terreny condicionat per al cultiu i dels materials i eines necessaris, és imprescindible comptar amb la supervisió d'una persona o més d'una amb coneixements hortícoles, d'una banda, i d'educació social d'una altra. Es pot tractar de personal contractat o voluntari, i han d'aconseguir una bona planificació de l'hort i un bon manteniment, l'organització de tasques en forma de treball en equip, i una distribució i un ús adequat de les collites. Un aspecte que també cal considerar és la rotació de persones usuàries en els projectes de l'hort evitant que es generin dependències contraproduents.
- Formació i voluntariat: es contempla la possibilitat de vincular les persones usuàries amb l'oferta de formació i voluntariat que ofereixen algunes entitats, per exemple Creu Roja o els bancs del temps. Les activitats formatives i de voluntariat de les entitats permeten aprofitar i desenvolupar les habilitats i els coneixements de les persones en risc d'exclusió, alhora que esdevenen nous espais de relació i d'integració social. La vinculació amb aquests projectes sempre ha de ser voluntària i escollida per la persona usuària.

Restaurant La Trobada de Terrassa

El restaurant La Trobada, de Terrassa, és un restaurant obert al públic en què el personal de sala i de cuina són persones derivades de serveis socials, que a més de dinar hi fan teràpia ocupacional. Així, en el restaurant, els participants roten en diferents tasques (cambrer, neteja, ajuda en la cuina) durant els 4-6 mesos que dura la teràpia. Al llarg d'aquests mesos, i a canvi del seu treball, les persones dinen al restaurant cada dia gratuïtament.

La teràpia ocupacional permet actualitzar el CV, adquirir nova experiència i revertir l'espiral destructiva en què sovint s'ha caigut. La dinàmica de grup que s'estableix entre els participants és molt important per aconseguir aquesta recuperació. Es constaten canvis emocionals i fins i tot físics molt positius en les persones que fan teràpia ocupacional. S'aconsegueix un apoderament real de la persona.

El projecte es pretén autofinçar. Això s'aconsegueix captant clientela «convencional» per al restaurant, és a dir, clientela que paga el menú com en qualsevol altre restaurant.

- Vincle amb els serveis municipals d'inserció laboral: millorar la connexió amb els serveis municipals d'inserció laboral, especialment pel que fa a tallers per aprendre a buscar feina de manera autònoma, enfrontar entrevistes de treball, habilitats sociolaborals... Establir un contacte directe entre professionals per tal d'intercanviar informació sobre les activitats que poden ser d'utilitat al perfil d'usuaris del menjador i poder derivar-hi persones de manera més fluida i directa.
- Vincle amb els serveis municipals d'habitatge: en algunes ciutats existeixen dispositius d'atenció a situacions de marginalitat en l'habitatge (sense sostre, amb habitatge precari o insegur), des de meses d'urgència per a la reubicació en apartaments a preu subvencionat, fins a la tramitació d'ajuts específics o el pagament de pensions. Aquests dispositius es coordinen generalment amb els serveis socials, però es pot generar també una coordinació directa amb els menjadors socials per tal que des dels menjadors es puguin derivar cap als dispositius d'habitatge les persones que pateixen situacions greus i que requereixen una atenció urgent, com ara el fet d'estar sense sostre.
- Vincle amb associacions sobre drets socials: atès que les principals preocupacions de les persones usuàries tenen a veure amb l'habitatge i els ingressos (treball) podria ser útil facilitar el contacte amb associacions que lluiten específicament per aquests temes: assembles locals de la Plataforma d'Afectats per la Hipoteca (que actualment tracten qualsevol problema de pèrdua de l'habitatge), associacions d'aturats de llarga durada o associacions de malalts mentals, per exemple. Passar a lluitar col·lectivament per drets socials com són l'habitatge o el treball és per a algunes persones un punt d'inflexió molt important i en molts sentits: reinterpretació del seu problema, millora de l'autoestima, establiment de relacions d'amistat i solidaritat...

Horta Comunitària de Ca n'Anglada (Terrassa)

El projecte de l'horta comunitària recupera un solar públic en desús. Més enllà d'augmentar la suficiència alimentària, el projecte vol sobretot fomentar els hàbits, la relació social i la motivació dels participants. El gran valor de l'horta és aconseguir revertir el deteriorament emocional en què cauen les persones que es troben en atur de llarga durada.

L'horta consta de 20 places individuals i una zona comunitària de conreu. Disposa de la supervisió d'un educador social i un tècnic agrònom. El treball de l'educador és molt important per establir objectius de grup, una dinàmica assembleària per a la presa de decisions, conduir les hores formatives i fer un seguiment del procés individual que segueix cada persona. És molt important que hi hagi un referent responsable del projecte que hi sigui sempre present, ja que les persones que arriben al projecte no tenen en general cap noció prèvia de pagesia.

Les persones hi participen per un període de dos anys. Abans d'acabar el període cal preparar la sortida del projecte per tal que no esdevingui traumàtica i puguin enllaçar-la amb nous projectes.

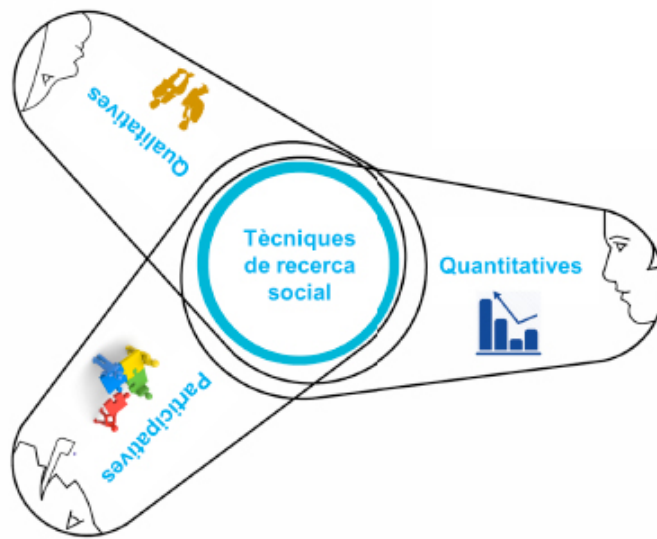
7. Determinar la satisfacció de les persones usuàries

Les eines de seguiment de la satisfacció de les persones usuàries són part imprescindible de la gestió de la qualitat dels serveis i prestacions socials, i permeten avançar cap a un model d'atenció més centrat en la ciutadania.

Es recomana integrar en el funcionament dels menjadors socials algun mecanisme que permeti copsar de manera periòdica la satisfacció de les persones usuàries. Aquest mecanisme només té sentit si s'analitza posteriorment amb l'objectiu d'extreure'n propostes i objectius de millora del servei.

Un estudi de satisfacció es pot fer amb una o més d'una tècniques de recerca social:

- Entrevistes qualitatives obertes: amb un guió obert de preguntes, que admet qualsevol tipus de resposta, s'entrevisten les persones usuàries individualment i s'anoten les respostes, que després s'analitzen conjuntament. A més d'opinions, les entrevistes qualitatives obertes permeten recollir els raonaments i les justificacions que les persones donen a les seves respostes.
- Enquestes tancades: en aquest cas, els professionals de l'estudi dissenyen un qüestionari amb preguntes i opcions de resposta predeterminades i tancades. La validesa del qüestionari com a eina per copsar i mesurar bé les opinions de les persones usuàries rau en el fet que les preguntes i opcions de resposta escollides parteixin d'un bon coneixement de base i siguin rellevants i significatives per a les persones usuàries. Així, es recomana que el disseny d'un qüestionari es faci després d'un primer estudi exploratori amb entrevistes qualitatives. El gran avantatge de les enquestes és que, com que permeten una operativa àgil de recollida i codificació de les respostes, en facilita l'anàlisi estadística (recomptes, percentatges, etc.) i alhora fa més viable dirigir l'estudi de satisfacció a totes les persones usuàries augmentant la representativitat i la validesa de les conclusions.
- Tallers participatius o grups de debat: en aquest cas, es tracta de convocar trobades o reunions amb grups de persones usuàries, per exemple grups de vuit o deu persones. Amb una dinàmica de debat establerta (preguntes preparades, exercicis de reflexió, etc.) es genera un debat amb uns objectius concrets, que poden ser l'assoliment d'un consens sobre un tema concret o el disseny conjunt de propostes de millora, per exemple. El principal avantatge de les tècniques participatives és que en si mateixes són experiències que poden ser educatives i espais que permeten la creació d'idees i propostes noves i col·lectives. És una tècnica apropiada per a l'anàlisi, però especialment també per a la creació de propostes.



Sigui quina sigui la tècnica o combinació de tècniques escollides, cal assumir el compromís de fer una devolució de les conclusions i propostes de millora extretes de l'estudi a totes aquelles persones que hi han participat aportant el seu temps i les seves opinions.

L'Annex d'aquest manual inclou un exemple de guió d'entrevista i enquesta per a persones usuàries de menjadors socials.

Annexos

Model de reglament de menjador social

Reglament de règim intern del Menjador Social de Puig Castellar de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet. Publicat al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona el dilluns 25 de novembre de 2013.

<<https://bop.diba.cat/scripts/ftpisa.asp?fnew?bop2013&11/022013028095.pdf&1>>



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet



Menjador Social Puig Castellar

Reglament de règim
intern

Oficina de Gestió de Prestacions
Socials



Índex

Article 1. Definició	1
Article 2. Modalitats de prestació	1
Article 3. Sol·licitud	1
Article 4. Procediment i tràmits per accedir al servei	2
Article 5. Funcionament del servei	3
Article 6. Drets de les persones usuàries	4
Article 7. Deures de les persones usuàries	4
Article 8. Infraccions i sancions	5
Article 9. Infraccions molt greus	7
Article 10. Renúncia a la prestació de menjador social	7
Article 11. Suspensió i extinció de la prestació de menjador social	8
Disposició final primera	8
Disposició final segona	9
Annex: Sol·licitud de Servei de Menjador Social	10



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Àrea de Serveis Personals, Benestar i Famílies

Servei de Recursos i Prestacions

Oficina de Gestió de Prestacions Socials

Article 1. Definició

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

El servei de menjador social es configura com una prestació més en el marc del Programa Integral d'Atenció a les Necessitats Bàsiques, que inclou el Programa d'Aliments Solidaris i les prestacions econòmiques de caràcter social en quant a l'atenció de necessitats en l'alimentació.

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

El centre ofereix, com a serveis complementaris i sempre en el marc del Programa Integral d'Atenció a les Necessitats Bàsiques, un servei de dutxes i bugaderia per a persones i/o famílies que es trobin en situació de necessitat social i/o dificultats econòmiques i que, per diferents motius, no disposin a casa seva de les condicions necessàries per a garantir la higiene personal.

El servei de menjador social s'emmarca en la intervenció social integral que preveu l'actual llei de serveis socials per donar suport a les persones en els seus processos d'inclusió social; des d'aquesta perspectiva, el servei vetlla no solament per la cobertura de les necessitats materials (àpats, higiene, vestit...) sinó també per aquelles vinculades amb la capacitat de les persones per ser autònomes en tots els aspectes de la vida quotidiana i les relacions socials.

Article 2. Modalitats de prestació

El servei de Menjador Social disposa de tres modalitats de prestació:

- Dinar en dies laborables: servit al Centre de Serveis Socials Municipals Puig Castellar o lliurat per a que es consumeixi al domicili particular
- Sopar en dies laborables: lliurat per a que es consumeixi en el domicili particular.
- Dinar i sopar de cap de setmana o festius: lliurat per a que es consumeixi en el domicili particular.

El Servei es prestarà al menjador situat al Centre de Serveis Socials Municipals Puig Castellar, situat a l'Avda. Puig Castellar, 16.

El Servei facilitarà els elements necessaris per tal que les persones puguin conservar i preparar els àpats de manera adequada.

S'ofereix Servei de dutxes, bugaderia i rober.

Article 3. Sol·licitud

Poden accedir al Servei de menjador les persones empadronades al municipi per un període superior a sis mesos, que es trobin en situació de necessitat i que hi hagi manca de condicions



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Àrea de Serveis Personals, Benestar i Famílies

Servei de Recursos i Prestacions

Oficina de Gestió de Prestacions Socials

per a l'elaboració autònoma d'àpats.

La situació de necessitat social l'avaluen els equips professionals de 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 les seves característiques d'entre les previstes al Programa Integral d'Atenció a les Necessitats Bàsiques. El Servei de menjador es pot complementar amb el servei de dutxes per a aquelles persones que no disposen de les condicions necessàries al seu domicili; així com amb altres prestacions de Serveis Socials Bàsics destinades a superar la situació de necessitat social que és la causa de la prescripció d'aquest servei.

Per a persones que no compleixin els requisits d'empadronament, serà el/la professional de referència qui determinarà el grau de necessitat i la urgència de la incorporació al servei de menjador, així com l'arrelament a la ciutat, adjuntant a la sol·licitud un informe que ho justifiqui.

S'estableix un procediment específic per a persones en trànsit pel municipi, persones sense sostre o situacions d'urgència social. En aquests casos, qualsevol professional (treballador/a social i/o educador/a social) dels Serveis Socials Bàsics (Oficines d'Atenció a les Famílies, Oficina d'Atenció a la Dependència i la Vulnerabilitat i Centre d'informació i recursos per a la dona) podran autoritzar fins a 3 dies d'accés al menjador social; període durant el qual es farà la corresponent valoració social de la situació i es determinaran les mesures definitives. Aquesta autorització també la podrà fer directament la persona responsable del menjador social.

Els professionals d'altres entitats o administracions que detectin una situació de necessitat ho derivaran al professional de referència per territori de residència, si es disposa d'aquesta informació, o a la persona responsable del servei de menjador que ho canalitzarà cap al servei adient. Els responsables del menjador informaran al servei derivant del professional de referència de la persona i/o família derivada per tal d'establir la corresponent coordinació.

Article 4. Procediment i tràmits per accedir al servei

Per l'accés al servei caldrà seguir el procediment i els tràmits següents:

La persona que requereix aquest servei ho sol·licitarà als equips municipals de professionals del Servei d'Atenció a la Infància i les Famílies (Oficines d'Atenció a les Famílies) o del Departament d'Atenció a la Dependència i la Vulnerabilitat en persones adultes o del Centre d'informació i Recursos per a la dona. Els equips professionals mantindran, com a mínim, una entrevista individual per tal de 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 actuacions més adients per superar la situació de necessitat, que es farà constar en el pla de treball amb la persona i/o família.

El/la professional de referència elaborarà la proposta de derivació al Menjador Social, que trametrà al responsable del Servei o Departament per a la seva validació. La proposta serà individual, fins i tot en els casos de unitats familiars.



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Àrea de Serveis Personals, Benestar i Famílies

Servei de Recursos i Prestacions

Oficina de Gestió de Prestacions Socials

El/la responsable del Servei i/o Departament trametrà la proposta, que inclou la temporalitat inicial i la proposta dels àpats que s'inclouran en la prestació, indicant on es troba la documentació bàsica necessària (en format electrònic), al personal tècnic de l'Oficina de Gestió de Prestacions Socials (Servei de Menjador) que gestionaran l'accés al servei de menjador social, sent aquest efectiu en un termini màxim de 36 hores; la comunicació de la data d'incorporació a la persona la farà el professional de referència.

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 la prestació o, en el seu cas, la causa de la denegació del recurs. La denegació de la prestació es farà per escrit i hi constaran els motius específics en què es fonamenta.

El compliment del pla de treball establert per la concessió de la prestació serà avaluat pel professional de referència que comunicarà els casos d'incompliment, així com qualsevol modificació en les condicions de la persona que es vinculin a l'accés a la prestació.

Els professionals de referència es coordinaran amb la persona responsable del servei de menjador 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.

Article 5. Funcionament del servei

La capacitat màxima per torn del menjador és de 35 comensals. En funció del nombre de persones usuàries s'establiran els torns adients, sempre respectant els horaris habituals per a l'àpat del migdia. Els horaris dels torns es faran públics en el taulell d'anuncis del menjador.

S'establirà un espai diferenciat per al lliurament dels menús per endur i l'horari serà anunciat en el taulell d'anuncis.

El servei de dutxes s'ofereix en el centre en funció de les necessitats, preferentment en horari de matí, previ al servei de menjador.

Les persones usuàries del Menjador Social podran disposar del servei de bugaderia, quan estigui prescrit pel seu professional de referència.

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.

El centre disposa d'un tauler d'anuncis en el qual s'exposa aquest Reglament de Règim intern, les dades de localització dels responsables, els horaris dels diferents serveis, el menú, l'avís de disponibilitat de fulls de reclamacions i el pla d'evacuació per a casos d'emergència, i altres informacions que puguin ser d'interès per les persones usuàries (activitats lúdico-culturals de la ciutat, etc.).

Els fulls de reclamació i de suggeriments estaran a disposició de les persones usuàries i dels



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Àrea de Serveis Personals, Benestar i Famílies

Servei de Recursos i Prestacions

Oficina de Gestió de Prestacions Socials

seus representants legals.

Les absències s'hauran de comunicar a les persones responsables del centre amb un mínim de 48 hores, tret de les situacions urgents; la no comunicació constitueix una infracció.

En relació als objectes perduts:

- El centre no es farà responsable del objectes perduts a les instal·lacions.
- Els objectes trobats es lliuraran a la persona responsable del centre.
- El servei no serà responsable de l'estat en que es trobin els objectes recuperats.

En cas que sorgís algun imprevist en relació a l'ús de les instal·lacions, hauran de seguir-se les indicacions del personal del centre.

Article 6. Drets de les persones usuàries

Són drets de les persones usuàries del menjador els següents:

- A accedir al servei sense discriminació per raó de sexe, raça, religió, ideologia o qualsevol altra condició o circumstància personal o social, tal com es recull a l'article 14 i següents de la Constitució Espanyola.
- A ser tractats amb respecte i dignitat tant per part del personal del servei, com per parts 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, en qualsevol forma admesa en dret, reclamacions, queixes o suggeriments relatives al funcionament del servei, i a rebre'n una resposta dins el període legalment establert.
- 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 de protecció de dades de caràcter personal.
- A conèixer el reglament intern del servei, i també els drets i els deures, que s'han d'explicar de manera entenedora i accessible.

Article 7. Deures de les persones usuàries

Són deures de les persones usuàries del menjador social els següents:

- Conèixer i complir el Reglament de Règim Intern del Servei de Menjador Social.
- Respectar les conviccions polítiques, morals, culturals i religioses de la resta de les persones usuàries.
- Respectar la dignitat i els drets del personal del servei com a persones i com a treballadors.



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Àrea de Serveis Personals, Benestar i Famílies

Servei de Recursos i Prestacions

Oficina de Gestió de Prestacions Socials

- Mantenir una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per facilitar la convivència en l'establiment i la resolució dels problemes.
- Respectar les instal·lacions on es presta el servei i els mitjans disponibles per al seu funcionament quotidià.
- No fumar en l'interior de l'edifici on està ubicat 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 (s'habilitarà un espai a l'exterior per tal que els gossos puguin esperar els seus propietaris si no poden deixar-lo en un altre lloc).
- 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 i resolució.
- Destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.
- Comunicar a la persona responsable del menjador social o al seu professional de referència dels serveis socials, amb la suficient antelació, la baixa en la utilització del servei per voluntat pròpia.
- Comunicar amb una antelació mínima de 48 hores una absència temporal al servei; excepte en situacions urgents que es podrà avisar el mateix dia o, com a molt dins les 24 hores següents a la primera absència per informar de la durada de la mateixa.
- Complir els altres deures que pugui establir la normativa reguladora dels centres i serveis socials de Catalunya.

Article 8. Infraccions i sancions

8.1. Procediment sancionador. L'incompliment del que es disposa en el present reglament constitueix infracció administrativa sancionable.

- Les sancions que procedeixen solament podran imposar-se prèvia tramitació del corresponent expedient, de conformitat amb el que es disposa en els articles 127 i següents de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú i en el Reial decret 1398/1993, de 4 d'agost, pel qual s'aprova el Reglament per a l'exercici de la potestat sancionadora.
- Conforme a l'article 21.1.n) de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local, la potestat sancionadora correspondrà a l'Alcaldessa.
- El procediment sancionador, donades les característiques de la prestació, seguirà sempre el procediment d'urgència previst a les normes esmentades.
- Tot i això, el personal responsable del servei podrà prendre mesures amb caràcter immediat quan es vulneri alguna de les prohibicions regulades a l'article 7 o es cometi una infracció molt greu, d'acord amb el que s'estableix a l'apartat següent.

8.2. Infraccions.

8.2.1. Es consideren infraccions lleus els incompliments que no tinguin la consideració d'infraccions greus o molt greus.

- No comunicar les absències temporals no urgents fins a 2 dies en el termini



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Àrea de Serveis Personals, Benestar i Famílies

Servei de Recursos i Prestacions

Oficina de Gestió de Prestacions Socials

establert.

- No comunicar la baixa voluntària.

8.2.2.. Es consideren infraccions greus:

- La reincidència en infraccions lleus.
- No comunicar les absències temporals no urgents fins a 6 dies en el termini establert.
- La reiterada manca de respecte a les instruccions del personal del servei.
- La manca de respecte a les persones usuàries i/o al personal del centre, sense incórrer en els termes establerts a l'article 7.
- La negligència greu en la cura i conservació de les instal·lacions, béns i estris vinculats a la prestació del servei i a les finalitats del Centre que provoqui el seu deteriorament.

8.2.3. Es consideren infraccions molt greus:

- La reincidència en infraccions greus.
- Entrar a les dependències en evidents condicions d'embriaguesa o sota els efectes de substàncies tòxiques.
- Consumir qualsevol beguda alcohòlica o d'altres substàncies tòxiques en el recinte del Centre de Serveis Socials Municipals Puig Castellar.
- Les conductes agressives, tant verbals com físiques, envers les altres persones usuàries i/o el personal del centre.
- El deteriorament greu de les dependències del servei o de qualsevol de les seves instal·lacions dels seus elements (mobles o estris i altres béns).

8.3. Sancions.

Les sancions que s'imposaran als infractors seran les següents:

8.3.1. Per comissió d'infraccions lleus:

- Amonestació verbal i avís de suspensió.
- Modificació de la tipologia de servei assignat (reducció de la prestació) per un període màxim d'1 mes.

8.3.2. Per comissió d'infraccions greus:

- Suspensió de l'ús del servei per un període entre 2 dies i 3 mesos.
- Modificació de la tipologia de servei assignat (reducció de la prestació) per un període màxim de 3 mesos.
- Les persones que reiteradament (a partir de 5 àpats en 15 dies) no es presentin al servei sense avís previ tindran una quota de 0,25 €/àpat per un període mínim d'un (1) mes, que es farà efectiu independentment de la seva assistència.

8.3.3. Per comissió d'infraccions molt greus:

- Expulsió immediata del servei
- Suspensió preventiva de l'ús del servei mentre duri la instrucció de l'expedient sancionador.
- Suspensió del servei per un període d'entre 3 i 6 mesos.
- Extinció de la prestació i prohibició d'accés per un període màxim d'1 any.



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Àrea de Serveis Personals, Benestar i Famílies

Servei de Recursos i Prestacions

Oficina de Gestió de Prestacions Socials

8.4. Prescripció de les infraccions i de les sancions.

Les infraccions lleus prescriuran als sis mesos, les greus als divuit mesos anys i les molt greus als dos anys. Les sancions imposades per faltes lleus prescriuran a l'any, les sancions imposades per faltes greus als dos anys i les sancions imposades per faltes molt greus als tres anys.

El termini de prescripció de les infraccions començarà a comptar-se des del dia en què la infracció s'hagués comès. Interromprà la prescripció la iniciació, amb coneixement de la persona interessada, del procediment sancionador, reprenent-se el termini de prescripció si l'expedient sancionador estigués paralitzat durant més d'un mes per causa no imputable al presumpte responsable.

El termini de prescripció de les sancions començarà a comptar-se des de l'endemà a aquell en què adquireixi fermesa la resolució per la qual s'imposa la sanció. Interromprà la prescripció la iniciació, amb coneixement de la persona interessada, del procediment d'execució, tornant a transcórrer el termini si aquell està paralitzat durant més d'un mes per causa no imputable a l'infractor.

8.5. Graduació de les sancions. La intensitat de les sancions es graduarà tenint en compte la naturalesa dels perjudicis causats, la intencionalitat, reincidència i altres circumstàncies que concorreguessin.

8.6. Rescabament dels danys causats. En tot cas, si les conductes sancionades haguessin causat danys i perjudicis a béns municipals, la resolució del procediment podrà, en els termes establerts en l'article 22 del Reial decret 1398/1993, de 4 d'agost, declarar:

- L'exigència a l'infractor de la reposició al seu estat originari de la situació alterada per la infracció.
- La indemnització pels danys i perjudicis causats, quan la seva quantia hagi quedat determinada durant el procediment.

Article 9. Infraccions molt greus

Queda prohibit per motius de seguretat i bona convivència:

- Entrar a les dependències en evidents condicions d'embriaguesa o sota els efectes de substàncies tòxiques.
- Consumir qualsevol beguda alcohòlica o d'altres substàncies tòxiques en el recinte del Centre de Serveis Socials Municipals Puig Castellar.
- Les conductes agressives, tant verbal com físicament, envers les altres persones usuàries i/o el personal del centre.

Article 10. Renúncia a la prestació de 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, es pot fer efectiva tant davant del professional de referència com davant la persona responsable del



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Àrea de Serveis Personals, Benestar i Famílies

Servei de Recursos i Prestacions

Oficina de Gestió de Prestacions Socials

servei de menjador.

La no comunicació de l'absència per motius no urgents del servei durant un període igual o superior a 7 dies ininterromputs, o 15 alterns, es considerarà com una renúncia i es procedirà a donar de baixa d'ofici el servei concedit a la persona usuària; sense perjudici que pugui sol·licitar el servei de nou però, tenint en compte el que s'estableix en els articles d'infraccions i sancions.

Article 11. Suspensió i extinció de la prestació de menjador social

11.1. Suspensió.

Es considera suspensió de la prestació de menjador la interrupció temporal de la prestació deguda als motius que s'estableixen en aquest reglament i que comporta la reserva de la plaça.

La prestació de menjador es pot suspendre per:

- Absència temporal del domicili per hospitalització o altres motius de salut,
- Canvi temporal de domicili
- Altres situacions excepcionals degudament acreditades.
- Com a conseqüència de l'aplicació del règim sancionador.

11.2. Extinció.

Es considera extinció de la prestació de menjador la interrupció definitiva de la prestació deguda als motius que s'estableixen a continuació i que implica que, per reprendre la prestació cal iniciar el procés de sol·licitud i valoració de nou.

La prestació de menjador s'extingeix per:

- Per la finalització del període de temps per el que va ser concedit.
- Per defunció
- Per renúncia voluntària
- Per trasllat definitiu de domicili fora del municipi.
- Per la desaparició dels motius pels que va ser concedit el servei.
- Per les causes establertes en el règim sancionador i el règim de renúncies.

Disposició final primera

Una vegada el Reglament quedi aprovat de forma definitiva pel Ple de la Corporació, entrarà en vigor amb la publicació íntegra del seu text en el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona i transcorreguts els terminis establerts en l'article 70.2 i 65.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local.

S'estableix un període màxim de dos anys per a la revisió del present Reglament.



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Àrea de Serveis Personals, Benestar i Famílies

Servei de Recursos i Prestacions

Oficina de Gestió de Prestacions Socials

Disposició final segona

Una vegada aprovat el present Reglament s'aprovaran per l'òrgan competent, el protocol corresponent que establirà els criteris i el procediment específic.



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Àrea de Serveis Personals, Benestar i Famílies
Servei de Recursos i Prestacions
Oficina de Gestió de Prestacions Socials

Annex: Sol·licitud de Servei de Menjador Social

- Número registre: []

TRAMITACIÓ []

SOL·LICITUD DE SERVEI DE MENJADOR SOCIAL

DADES PERSONALS			
Nom: []		Cognoms: []	
Adreça a efectes de notificacions: []			DNI/ NIE: []
Telèfon: []	Telèfon de referència: []		
Data naixement: []	Nacionalitat: []	Sexe: D ☐ H ☐	Núm. Expedient XISSAP: []
Monoparental ☐	V. G. ☐	Discapacitat ☐	TRANSEÜNT (manca d'empadronament) ☐
Número de persones per les que es sol·licita el servei			
En cas de menors			
Nom/s: []		Centre/s escolar/s	

DIAGNÒSTIC SOCIAL	SITUACIÓ ECONÒMICA	
[]	Ingressos mensuals: []	Núm . Persones []
	Despeses fixes mensuals (habitatge): []	Renda Disponible: []

PROFESSIONAL DE REFERÈNCIA	
Nom: []	Cognoms: []
TS ☐ ES ☐	Departament/ODAF: []

PLA DE TREBALL I ACORD AMB LA PERSONA /UNITAT FAMI
[]

Plaça de la Vila, 1
08921 Santa Coloma de Gramenet
oficinagps@gramenet.cat

+ T 93 462 40 00
+ F 93 466 00 67
+ www.gramenet.cat



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Àrea de Serveis Personals, Benestar i Famílies
Servei de Recursos i Prestacions
Oficina de Gestió de Prestacions Socials

PROPOSTA DE SERVEI DE MENJADOR SOCIAL							
Tipus de dieta:	Normal ☐		Règim ☐		Al·lèrgia alimentària ☐		
	Especificar:						
	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge
Dinar	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Sopar	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Servei de dutxes ☐		Servei de bugaderia ☐		Servei de rober ☐			

DECLARO QUE:	
☒ Totes les dades que consten a la sol·licitud són certes, així com els documents que consten a l'expedient. ☒ Estic assabentat/da que l'aportació de dades o documents falsejats o inexactes podrà ser motiu de cancel·lació o denegació de la sol·licitud, sense perjudici que es puguin emprendre les accions legals procedents. ☒ Accepto que l'Ajuntament pugui demanar tota aquella documentació necessària per comprovar les dades que he declarat com a ingressos. ☒ Em comprometo a comunicar qualsevol canvi en la meva situació social, familiar o econòmica al professional de referència de Serveis Socials. ☒ Accepto les obligacions recollides al reglament aprovat pel Ple Municipal el 26/07/2012, que regula les prestacions econòmiques de caràcter social. ☒ Declaro que no tinc cap necessitat alimentària que no consti en el full de sol·licitud i que, en cas contrari, assumeixo la responsabilitat en quant a la meua alimentació.	
Signatura del sol·licitant:	Data de la sol·licitud:
Amb la signatura d'aquest document autoritza i dona la seva conformitat per a que l'Ajuntament pugui efectuar les consultes necessàries a l'ICASS, al registre de població de Catalunya, al SOC, a l'Agència Estatal d'Administració Tributària, Agència Tributària de Catalunya, al registre d'entitats jurídiques, a l'OTG, al SEPE i a la Tresoreria de la Seguretat Social; a l'efecte de comprovar que es compleixen les condicions requerides per a l'accés als serveis i prestacions sol·licitats i a revisar-les fins a la seva extinció. La seva negativa a facilitar les dades suposa la impossibilitat de tramitar la seva sol·licitud.	

PROPOSTA TÈCNICA DEL SERVEI DE MENJADOR SOCIAL	
☐	La persona compleix els requisits establerts al Reglament de Prestacions Econòmiques de caràcter social i dels Protocols que el desenvolupen i el/la professional de referència PROPOSA LA BONIFICACIÓ TOTAL DEL PREU PÚBLIC DEL SERVEI DE MENJADOR
DATA INICI DEL SERVEI:	DATA DE FINALITZACIÓ:
Signatura del/de la professional:	Cap de Departament
Aprovació ☐ Denegació ☐	

Plaça de la Vila, 1
08921 Santa Coloma de Gramenet
oficinagps@gramenet.cat

+ T 93 462 40 00
+ F 93 466 00 67
+ www.gramenet.cat

Model de protocol de coordinació amb serveis socials

Protocol de coordinació entre el Menjador Social de Puig Castellar i els Serveis Socials Municipals de Santa Coloma de Gramenets

Continguts

1. Exposició de motius
2. Objectius del protocol de coordinació
3. Fases de coordinació entre els serveis socials i el menjador social
 3. 1. Derivació inicial i alta de la persona usuària al menjador social
 3. 2. Seguiment i baixa de les persones usuàries durant el temps de prestació del menjador social
 3. 3. Millora del menjador social
4. Aprovació del protocol de coordinació

1. Exposició de motius

El servei de Menjador Social de Puig Castellar és una prestació dels serveis socials bàsics destinada a cobrir les necessitats bàsiques de persones que, per la seva situació econòmica, social i/o de salut, no poden fer front autònomament a l'adquisició i/o l'elaboració d'àpats en el seu domicili o lloc de residència. Es destina a la població de Santa Coloma i s'ubica al Centre de Serveis Socials Municipals Puig Castellar, a l'avinguda Puig Castellar, 16, de Santa Coloma de Gramenet.

Aquest servei s'inclou en el Programa Integral d'Atenció a les Necessitats Bàsiques i forma part dels recursos amb què poden comptar les Oficines d'Atenció a les Famílies (ODAF) i el Departament de Dependència i Vulnerabilitat per atendre les persones que no tenen cobertes les necessitats bàsiques d'alimentació.

El menjador social és un espai col·lectiu apte per al consum *in situ* d'àpats elaborats i permet, alhora, la distribució d'aliments preparats per consumir al domicili particular. També disposa de dutxes, bugaderia i rober per a les persones que necessiten aquests serveis d'higiene.

El menjador social s'organitza en dues grans línies de prestació:

- Servei de dinar en les instal·lacions del menjador social, amb posterior recollida de l'àpat del sopar (o de cap de setmana) en el punt de distribució de càterin per emportar. Aquest servei s'adreça sobretot a persones amb problemàtiques d'exclusió social greus i prolon-

gades en què la manca d'ingressos se suma a la manca de xarxa familiar i social, trastorns mentals, addiccions, manca d'un habitatge digne... La vinculació al menjador social pretén cobrir no només les necessitats alimentàries i d'higiene, sinó també de relació i suport social.

- Distribució diària dels àpats del dinar i el sopar en el punt de recollida de càteríng per emportar. El servei s'adreça sobretot a persones amb una manca greu d'ingressos, i en alguns casos problemàtiques d'habitatge o de salut afegides, però quan la situació familiar o d'autonomia recomana que facin els àpats al domicili mateix.

El passat 8 de novembre de 2013 es va aprovar de manera definitiva el Reglament de Règim Intern del Menjador Social de Puig Castellar, el qual va ser publicat al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona del 25 de novembre de 2013.

El Reglament estableix, entre altres punts, el funcionament del servei, els drets i deures de les persones usuàries, el règim de sancions en cas d'infraccions i els procediments que han de regir la sol·licitud, l'accés i l'extinció de la prestació.

El Reglament preveu, igualment, una coordinació periòdica entre els professionals de referència dels serveis socials municipals –específicament, les Oficines d'Atenció a les Famílies (ODAF), el Departament d'Atenció a la Dependència i la Vulnerabilitat en persones adultes i el Centre d'Informació i Recursos per a la Dona (CIRD), com a agents derivadors– i els professionals responsables del menjador social. Així, en el seu Article 4, el reglament exposa que:

«Els professionals de referència es coordinaran amb la persona responsable del servei de menjador 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 la seva Disposició final segona, el Reglament estableix també que:

«Una vegada aprovat el present Reglament s'aprovarà, per l'òrgan competent, el protocol corresponent que establirà els criteris i el procediment específic».

El present «Protocol de coordinació entre el Menjador Social de Puig Castellar i els Serveis Socials Municipals» pretén establir els criteris i els procediments específics que han de regir la coordinació entre els professionals dels serveis socials i del menjador social per al seguiment dels usuaris durant el temps que es fa efectiva la prestació.

Una coordinació estable i eficaç entre els professionals dels serveis socials i del menjador social és fonamental per:

- Facilitar el seguiment del pla de treball establert des de serveis socials amb cada persona usuària. El compliment d'aquest pla de treball ha de ser avaluat periòdicament per part de serveis socials. Per fer aquesta avaluació és fonamental l'intercanvi d'informació entre els professionals responsables de la gestió de les prestacions i els equips de serveis socials que les atorguen.
- Determinar conjuntament la renovació o finalització de la prestació un cop expira el temps de prestació prescrit (per defecte, tres mesos) o bé en casos de sancions o faltes d'assistència per part de les persones usuàries. La decisió de la renovació o no de la prestació es vincula, entre d'altres, a l'avaluació del pla de treball establert.

- Reforçar el treball social que es fa des del menjador social amb les persones usuàries, especialment les que es queden a dinar a les instal·lacions pel fet que es troben en una situació social més precària. Més enllà de la cobertura de necessitats alimentàries, el menjador social treballa aspectes de socialització i d'autonomia que poden afavorir la reinserció social i evitar d'aquesta manera la cronificació de les persones en el servei. Desenvolupar aquesta funció de promoció social evitant la cronificació de les persones en el servei passa per una coordinació més eficaç entre els professionals de serveis socials i del menjador social, de manera que s'estableixi un seguiment conjunt dels plans de treball individual i alhora revisant i renovant les perspectives de millora que ofereixen aquests plans a les persones.

2. Objectius del protocol de coordinació

Mitjançant aquest protocol es volen establir els estàndards de «bona pràctica» sobre un procediment concret, que és la coordinació entre els professionals d'atenció primària de Serveis Socials Municipals i del Menjador Social de Puig Castellar.

Concretament, el protocol defineix:

- Els agents que intervenen en la coordinació i les funcions i responsabilitats de cadascun d'ells.
- Les relacions de derivació, de col·laboració i d'intercanvi d'informació entre els agents.
- Les eines que han de servir per a la coordinació: models de sol·licitud, actes de seguiment, etc.

El protocol està en plena consonància amb el Reglament de Règim Intern del menjador social, que ja estableix algunes de les directrius que han de regir els procediments de derivació de les persones usuàries i de coordinació entre els agents.

El protocol vincula els diferents agents implicats mitjançant el compromís de bona pràctica i professionalitat que assumeixen. És per això que els seus continguts són consensuats i aprovats prèviament entre els diferents agents implicats que l'han d'aplicar.

3. Fases de coordinació entre els serveis socials i el menjador social

La coordinació entre els equips d'atenció primària de Serveis Socials Municipals i el Menjador Social de Puig Castellar s'estructuren en tres moments diferenciats:

1. Derivació inicial i alta de la persona usuària en el servei de menjador social.
2. Seguiment i baixa de la persona usuària en el servei de menjador social.
3. Avaluació i millora continuada de la prestació del menjador social.

En les pàgines següents expliquem en detall la coordinació prevista per a cada una d'aquestes tres fases o moments de coordinació.

3.1. Derivació inicial i alta de la persona usuària al menjador social

La derivació de persones usuàries al menjador social pot provenir de les Oficines d'Atenció a les Famílies (ODAF) o del Departament d'Atenció a la Dependència i la Vulnerabilitat o del Centre d'informació i Recursos per a la Dona (CIRD). Per fer aquesta derivació, tal com diu el reglament en el seu Article 4, «Els equips professionals mantindran, com a mínim, una entrevista individual per tal d'avaluar la seva situació de necessitat (dels usuaris) i comprovar si compleix els requisits establerts per a la concessió d'aquest recurs».

En casos d'urgència social, qualsevol professional dels serveis mencionats o fins i tot del mateix menjador social poden autoritzar fins a tres dies l'accés al menjador, període durant el qual es farà la corresponent valoració del cas en una ODAF i es determinaran les mesures definitives. La detecció i primera derivació al menjador social dels casos d'urgència pot provenir també d'altres serveis o entitats del municipi, a part dels mencionats.

La derivació i l'alta en el menjador social ha d'estar acompanyada del model de «Sol·licitud de Servei de Menjador Social» que consta en l'annex del Reglament de Règim Intern del menjador. La sol·licitud s'ha de presentar degudament complimentada en tots els camps. Així, en la sol·licitud, a més de les dades personals de la persona beneficiària, ha de quedar constància de la temporalitat i dels continguts de la prestació, la proposta d'àpats i el tipus de dieta, el diagnòstic social, el pla de treball establert i el professional de referència encarregat de fer-ne el seguiment. La sol·licitud és signada per la persona beneficiària de la prestació i pel professional de referència del servei que la deriva.

La sol·licitud haurà de ser també validada i signada pel responsable del servei o departament des d'on es fa la derivació i serà tramesa al personal tècnic de l'Oficina de Gestió de Prestacions Socials (Servei de Menjador), que gestionarà l'accés al servei de menjador social de manera que aquest haurà de ser efectiu en un termini màxim de 36 hores.

És molt important que el full de sol·licitud sigui complimentat en tots els casos de manera exhaustiva i rigorosa, que es comprovi amb la persona usuària que la dieta i els serveis prescrits són els adequats, que entén el funcionament i la temporalitat de la prestació, i que es faci constar en l'apartat de Diagnòstic Social i Pla de treball i acord amb la persona/unitat familiar tota aquella informació que permeti als professionals del menjador social fer un seguiment adequat de les persones derivades.

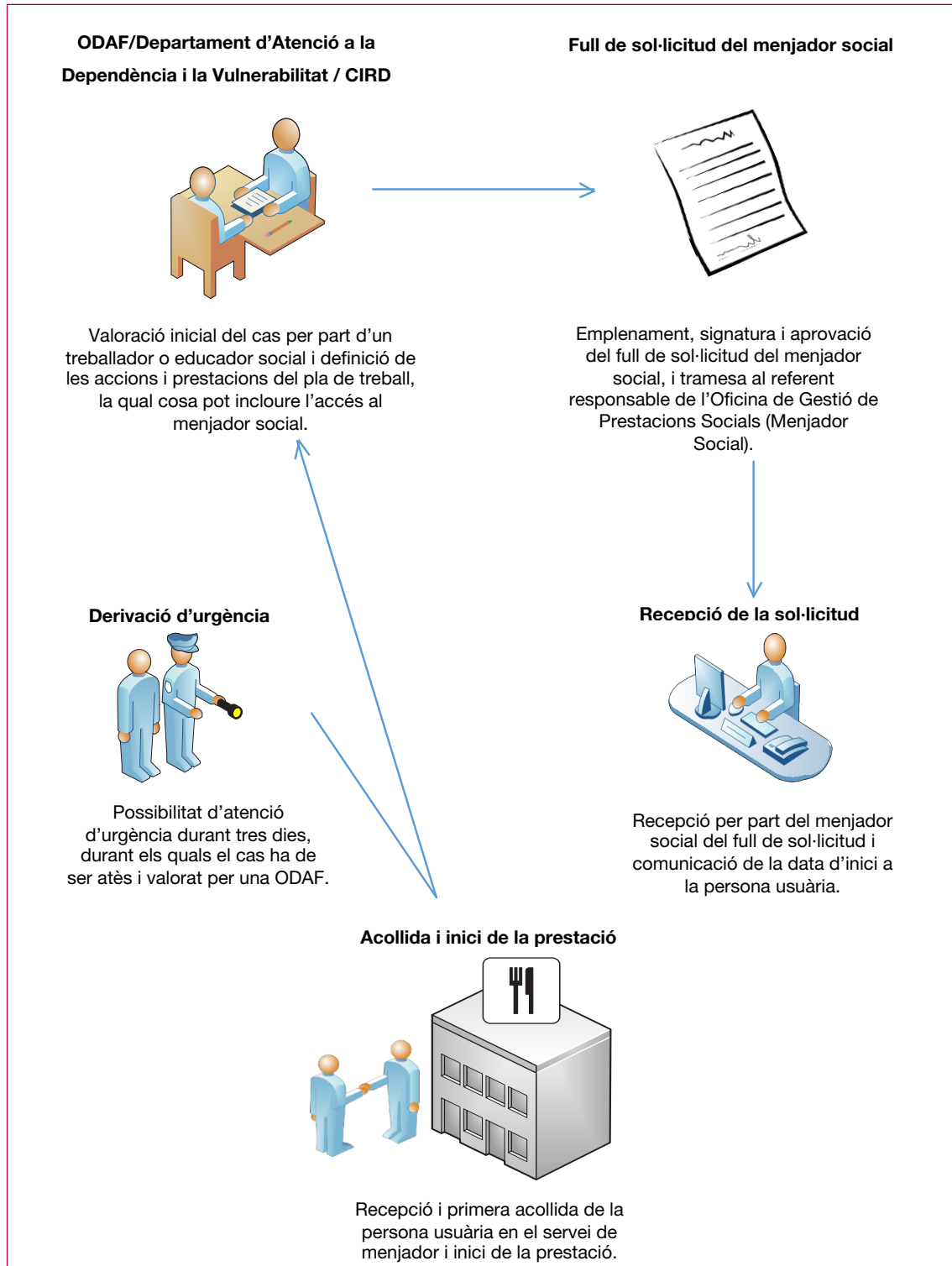
La informació sobre el diagnòstic social i el pla de treball és especialment important quan les persones s'han de quedar a dinar al menjador i, per tant, passen més temps a les instal·lacions. Aquests casos corresponen a persones que requereixen un seguiment i treball de promoció personal més intensiu que es pot dur a terme, en part, des del menjador social com a espai on diàriament passen part del seu temps.

En cas que no es pugui omplir la casella de diagnosi o de pla de treball perquè els serveis socials encara no han pogut establir la valoració del cas, cal fer constar aquest motiu i comprometre's a revisar la sol·licitud tan bon punt s'han determinat una diagnosi i un pla de treball acurats o bé en la primera reunió de coordinació trimestral establerta.

Adicionalment, es recomana que es facin constar en el full de sol·licitud els mitjans de què la persona en qüestió disposa a la llar per conservar i restituir els àpats del servei de càterin del menjador social (haurien de disposar de cuina i/o microones i refrigerador).

Des del menjador social es notificaran a la cap de Departament de Serveis Socials les sol·licituds que no arribin complimentades correctament per tal que siguin corregides pel treballador o educador social referent.

Resum del procés de derivació inicial i alta de la persona usuària al menjador social



3. 2. Seguiment i baixa de les persones usuàries durant el temps de prestació del menjador social

Per afavorir el seguiment dels casos, el personal responsable del menjador social farà un breu informe mensual sobre cada persona usuària, tant del servei de menjador social *in situ* com de les persones que només recullen el càterring. L'informe de seguiment s'enviarà per mitjans electrònics als treballadors o educadors socials de referència, per tal que puguin realitzar un bon seguiment de les persones derivades al menjador.

En aquest informe s'ha de fer constar (vegeu possible model en la pàgina següent):

- El nombre d'assistències durant el mes.
- Les incidències detectades.
- Les observacions sobre l'evolució de la persona usuària.
- Qualsevol altra informació o recomanació que es consideri rellevant per al seguiment i l'avaluació del pla de treball des de serveis socials.

Informe mensual de seguiment

Data de l'informe: _____

Persona que realitza l'informe: _____

Dades de la persona usuària

Nom i cognoms			
Núm. d'expedient	Referent Departament/ODAF	Data d'alta al menjador social	Data de baixa prevista al menjador social
Faltes d'assistència durant el mes (cal especificar-ne els motius): – Nombre de faltes injustificades: _____ – Nombre de faltes justificades: _____			
Altres incidències detectades durant el mes:			
Evolució observada de la persona usuària:			
Qualsevol altra informació que es consideri rellevant per al correcte seguiment de la persona usuària des de serveis socials:			

A més de l'informe mensual, el protocol preveu una coordinació trimestral per avaluar l'ús del servei per part de la persona usuària, l'evolució de la situació i validar la continuïtat de la prestació, que per defecte es prescriu per una durada de tres mesos. Els acords de les coordinacions trimestrals han de quedar recollits en una acta (vegeu-ne el model en les pàgines següents). En una mateixa reunió de coordinació es poden tractar tots aquells casos que tinguin un mateix professional de referència per part de serveis socials i la prestació dels quals prescrigui durant el mateix mes. La coordinació s'ha de fer necessàriament entre els professionals de referència dels casos a tractar per part de serveis socials i del menjador social.

Quan en alguna de les reunions trimestrals es decideixi no renovar la prestació, s'inclourà en l'acta una síntesi avaluativa del cas i dels motius de la baixa. En el moment de concretar la data de la baixa, cal vetllar perquè no hi hagi descoberts greus a nivell de subsistència entre el dia en què es fa efectiva i l'accés de la persona a un nou recurs. Per exemple, en el cas de persones que han trobat feina o han aconseguit un ajut econòmic, cal intentar que la baixa tingui efecte a partir del dia en què la persona comença a cobrar efectivament.

Si el personal del menjador social ha de sancionar una persona usuària perquè ha comès alguna de les infraccions previstes en el Reglament de Règim Intern, ho notificarà per escrit al professional de serveis socials referent del cas al llarg de les 24 hores següents. El professional de serveis socials haurà de respectar la sanció establerta, que en alguns casos pot comportar la suspensió temporal o definitiva de la prestació del menjador social. Si el professional de serveis socials no està d'acord amb la sanció, ho notificarà al professional corresponent del menjador i s'intentarà arribar a un acord sobre la sanció que cal aplicar. En el cas que s'acordi variar la sanció inicial, la notificació a la persona usuària la farà el professional del menjador social que va determinar la sanció en primera instància.

Quan una sanció comporta l'expulsió definitiva del servei cal que el professional respectiu de serveis socials i del menjador social faci una acta del cas en la qual es facin constar els motius de la baixa. La persona usuària afectada pot ser convocada a la reunió en què es tracti la baixa anticipada del servei, si així es creu convenient.

Tota la documentació de sol·licitud inicial, informes de seguiment, actes de coordinació i variacions del full de sol·licitud inicial haurà de quedar recollida informàticament en una carpeta del cas que serà compartida entre els professionals de referència del Departament/ ODAF i del menjador social.

Acta. Reunió de coordinació entre professionals del Departament/ODAF i del Menjador Social de Puig Castellar per al seguiment o la baixa de persones usuàries del menjador social

Dades de la persona usuària

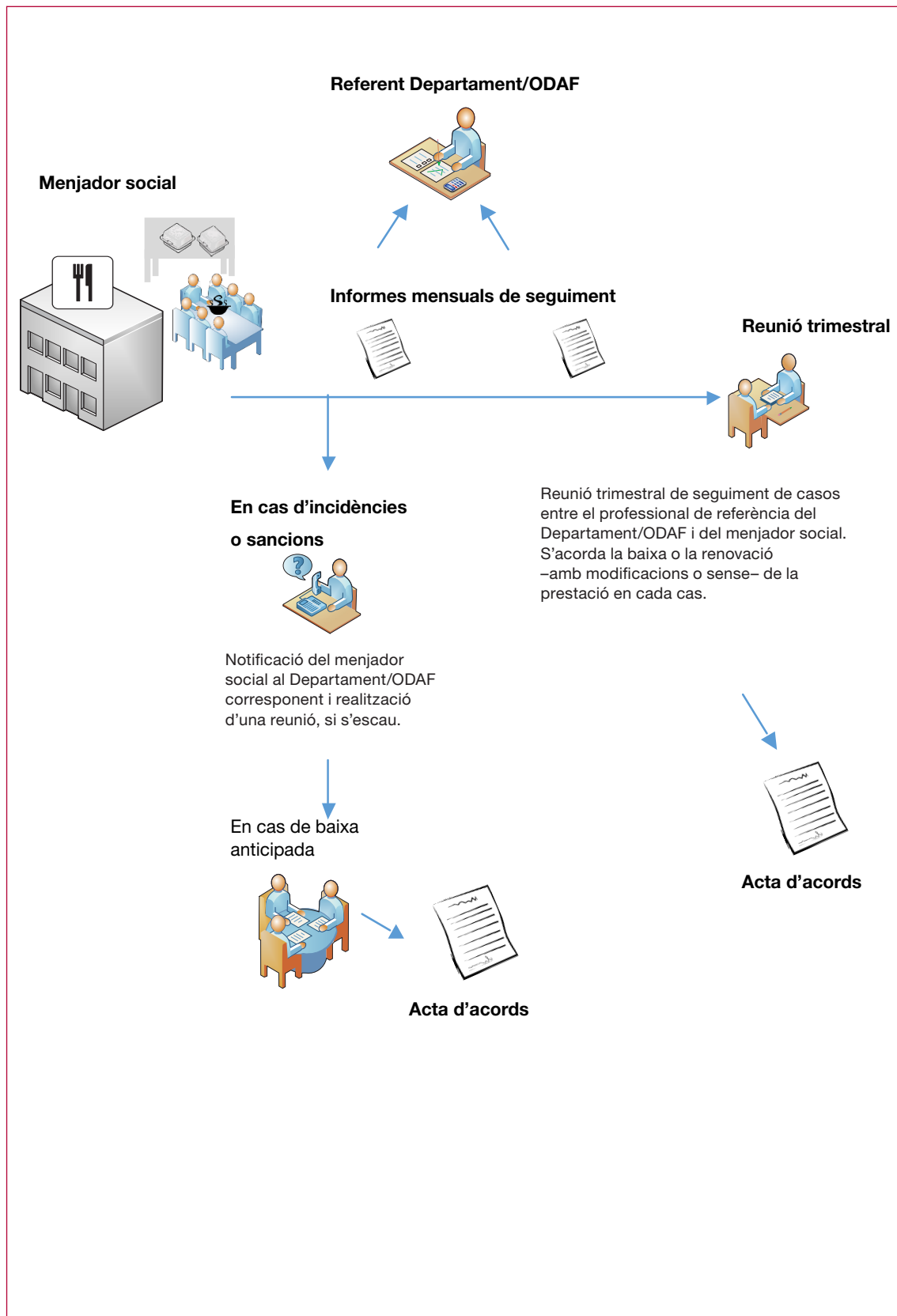
Nom i cognoms			
Núm. d'expedient	Referent Departament/ODAF	Data d'alta al menjador social	Data de baixa prevista al menjador social
Dades de la reunió trimestral de coordinació: – Lloc: – Data: – Hora: – Assistents: – Excusats:			
Temes a tractar:			
Acords:			

Baixa o continuïtat al menjador social

- ☐ Continuïtat al menjador social (en aquest cas, renoveu el full de sol·licitud fent constar la nova data de finalització i el nou tipus de prestació, si s'escau)
 - ☐ Amb modificacions de la prestació. Quines? _____
 - ☐ Sense modificacions de la prestació
- ☐ Baixa del menjador social (indiqueu-ne els motius que corresponguin)
 - ☐ Faltes d'assistència
 - ☐ Faltes de comportament
 - ☐ Incompliment del pla de millora
 - ☐ Absència per canvi de domicili, ingrés hospitalari...
 - ☐ Defunció de la persona usuària
 - ☐ Voluntat lliure de la persona usuària
 - ☐ Finalització del temps de prestació sense renovació
 - ☐ Superació de les causes que van donar lloc a la prestació
 - ☐ Derivació a un altre servei o recurs. Quin? _____
 - ☐ Altres motius: _____

Altres observacions que s'hi vulguin fer constar:

Resum del procés de derivació inicial i alta de la persona usuària al menjador social



3.3. Millora del menjador social

Anualment, el Menjador Social de Puig Castellar elaborarà una memòria del servei en la qual quedaran integrades dades estadístiques rellevants com per exemple l'evolució d'altres i baixes, perfil i problemàtiques de les persones usuàries (dades diagnòstiques), serveis prescrits, objectius treballats, reunions de coordinació dutes a terme, motius de baixa, etc.

Es recomana també incloure en la memòria els resultats de les enquestes/entrevistes de satisfacció a les persones usuàries. En aquest sentit, cal preveure anualment o semestralment un estudi de satisfacció de les persones usuàries per tal de recollir les seves opinions sobre el menjador social.

La memòria és una oportunitat de reflexió sobre el funcionament del servei. A més de les dades, cal fer-hi constar la valoració que els professionals del menjador social fan del funcionament del servei i de l'evolució percebuda pels usuaris, i convé extreure de tot plegat propostes de millora del menjador, del treball social i de les activitats que s'hi fan.

Aquesta memòria, cal compartir-la amb els referents del Departament/ODAF, amb qui s'estableix el protocol de coordinació. Igualment, s'ha de preveure una reunió anual conjunta entre els referents del Departament/ODAF derivants i el menjador social, amb l'objectiu de valorar i pactar conjuntament quines millores cal introduir en el menjador social tot considerant els principals punts febles, els neguits i les propostes copsats durant l'any i recollits en la memòria del servei.

La memòria, d'altra banda, ha de servir per avaluar el grau d'acompliment del protocol de coordinació entre el menjador social i el Departament/ODAF.

4. Aprovació del protocol de coordinació

Aquest protocol va ser redactat i consensuat en primera instància per part de _____, _____, _____, amb el suport tècnic i l'assessorament de la Gerència de Serveis de Benestar Social de la Diputació de Barcelona.

Una primera versió del protocol va ser enviada amb antelació a l'equip de treballadors i educadors socials de _____, _____, el dia _____, i les esmenes van ser discutides en la reunió d'equip celebrada el _____.

Les esmenes consensuades es van introduir en una segona versió que va ser aprovada el dia _____, amb entrada en vigor el dia _____.

Model de guió d'entrevista i enquesta de satisfacció a persones usuàries

Exemples elaborats per al Menjador Social de Puig Castellar de Santa Coloma de Gramenet

Guió d'entrevista per a persones usuàries del menjador social

Bon dia: estem demanant a les persones que fan ús del Menjador de Puig Castellar la seva opinió sobre el servei que reben. Ho preguntem per saber si estan satisfetes amb el menjar i l'atenció que se'ls ofereix, i si aquest servei els resulta útil per millorar la situació personal o familiar. Conèixer la seva opinió és imprescindible per anar optimitzant el servei que es dona.

Vol contestar unes preguntes senzilles? Les respostes són anònimes, és a dir, en cap cas se li preguntarà cap dada personal.

1. Està satisfet amb el fet de poder venir aquí a dinar?
2. Què és el que més valora del servei de menjador?
3. Què és, en canvi, el que menys li agrada del servei de menjador?
4. Què es podria millorar del menjador social per tal que fos més útil?
5. Què li semblen les activitats complementàries que es fan al menjador? Per exemple, el servei de préstec de llibres, el taulell d'ofertes de feina, el servei de dutxes i bugaderia?
6. Troba a faltar algun altre servei o activitat complementària?
7. Creu que vostè podria aportar alguna cosa per millorar aquest servei? Quina?
8. Quina és la raó per la qual els serveis socials la van derivar a aquest servei?
9. Creu que ha estat una derivació encertada? És a dir, el menjador social és un tipus de servei adequat per a la seva situació?
10. Hauria preferit un altre tipus d'ajut diferent? Quin?
11. Vol afegir alguna cosa més sobre el suport o l'atenció que rep en aquestes instal·lacions o des de serveis socials?

Moltes gràcies per les seves respostes. Ens seran molt útils per millorar!



Enquesta de satisfacció

Persones usuàries del Menjador Social de Puig Castellar de Sta Coloma de Gramenet

AJUDA'NS A MILLORAR. Si us plau, contesti les següents preguntes GRÀCIES!
AYÚDANOS A MEJORAR. Por favor, conteste las siguientes preguntas. GRACIAS!

- Sexe / Sexo: ☐ Home / Hombre ☐ Dona / Mujer
- Edat/Edad: ____ anys/años
- Nacionalitat/Nacionalidad: ☐ Espanyol/a / Español/a ☐ Estranger/a / Extranjero/a

1. Quin és el seu grau de satisfacció amb el Menjador Social?. Assenyali si us plau el seu grau de satisfacció amb aquests diferents aspectes:
¿Cuál es su grado de satisfacción con el Comedor Social? Señale por favor su grado de satisfacción con estos diferentes aspectos:

L'atenció del personal La atención del personal	1 	2 	3 	4 	5
El menjar (varietat, quantitat, sabor ...) La comida (variedad, cantidad, sabor ...)	1 	2 	3 	4 	5
Els horaris Los horarios	1 	2 	3 	4 	5
L'organització La organización	1 	2 	3 	4 	5

2. Troba a faltar algun servei o activitat complementària en el Menjador Social, a part dels que ja hi ha (dutxes, budateria, taulell d'ofertes, punt de lectura)? Quin?.....
¿Echa en falta algún servicio o actividad complementaria en el Comedor Social aparte de las que ya hay (duchas, lavandería, tablón de ofertas, punto de lectura? ¿Cuál?.....

3. Què és el que més valora del Menjador Social?.....
¿Qué es lo que más valora del Comedor Social?.....

4. Què caldria millorar del Menjador Social?.....
¿Qué habría que mejorar en el Comedor Social?.....

5. Dels següents tipus d'ajut, quins creus que serien els més adequats per a vostè? De los siguientes tipos de ayuda, cuáles crees que serian los más adecuados para usted?

Marqui amb una X / Marque con una X (màxim 3 opcions / máximo 3 opciones)	Poc adequat Poco adecuado	Molt adequat Muy adecuado
Aquest servei de Menjador Social / Este servicio de Comedor Social		
Aliments per cuinar a casa / Alimentos para cocinar en casa		
Una paga econòmica / Una paga económica		
Una oportunitat laboral / Una oportunidad laboral		
Algun tipus de formació / Algún tipo de formación		
Ajuts d'habitatge / Ayuda para la vivienda		
Opcions d'oci / Opciones de ocio		
Ajut per fer tasques físiques / Ayuda para hacer tareas físicas		
Altres / Otros (especificar): _____		

GRÀCIES PER LES SEVES RESPOSTES/ GRACIAS POR SUS RESPUESTAS



**Diputació
Barcelona**

**Àrea d'Atenció
a les Persones**

Gerència de Benestar Social

Passeig de la Vall d'Hebron, 171

Recinte Mundet. Edifici Serradell Trabal, 4a planta

08035 Barcelona

Tel. 934 022 160

www.diba.cat/benestar

gs.benestar@diba.cat



Mancomunitat
de Catalunya