**Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència**Exp. gral.: X2023009421
Exp. tipus: PGEN2023000098**INFORME DE SEGUIMENT SOBRE EL GRAU DE COMPLIMENT DELS
COMPROMISOS DE QUALITAT DE LA CARTA DE SERVEI DE SALUT PÚBLICA**

Per donar compliment a la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, el Ple municipal en la sessió del mes de juliol de 2022 va aprovar la carta de serveis del Servei de Salut Pública.

Les Cartes de Serveis són documents públics mitjançant els quals s'informa a la ciutadania dels serveis que es presten i dels compromisos de qualitat que s'assumeixin respecte a aquests serveis, establint els indicadors més significatius i que tinguin una repercussió directa en la millora dels serveis i en la percepció de qualitat d'aquests en la ciutadania.

Cada compromís de qualitat porta associat un indicador que ha de permetre mesurar-ne el seu grau de compliment. En aquest cas són 6 els indicadors.

Els compromisos de qualitat establerts en la carta de serveis del Servei de Salut Pública i els resultats obtinguts per l'exercici 2023, són els següents:

Compromisos de qualitat	Indicadors	Valor esperat	Valor real
Respondre les consultes formulades per qualsevol mitjà en un màxim de 20 dies hàbils	Temps mig de resposta a les consultes formulades	< 20 dies hàbils	5 dies hàbils
Realitzar anualment un mínim del 10% d'inspeccions a instal·lacions de baix risc de legionel·la del registre municipal.	Nombre d'inspeccions sanitàries de baix risc realitzades respecte al total de registrades	> 10%	--
Realitzar un mínim de 14 tallers anuals als centres educatius del municipi per promoure el benestar emocional, hàbits saludables, l'autoprotecció i els primers auxilis	Nombre de tallers realitzats	=> 14 any	52
Realitzar anualment un mínim del 10% d'inspeccions sanitàries als establiments alimentaris minoristes i als d'hostaleria	Nombre d'inspeccions sanitàries als establiments alimentaris minoristes i d'hostaleria	> 10%	45 %

**Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència**Exp. gral.: X2023009421
Exp. tipus: PGEN2023000098

Compromisos de qualitat	Indicadors	Valor esperat	Valor real
Realitzar les visites per al control de plagues per queixes veïnals a la via pública en un màxim de 5 dies hàbils	Temps mig de resposta per fer la visita de les queixes arribades	< 5 dies hàbils	2,55 dies hàbils
Realitzar un mínim de 5 actuacions anuals per a la ciutadania per a promoure estils i hàbits de vida saludable	Nombre d'activitats realitzades	=> 5 any	31

Justificació de cada compromís

- Respondre les consultes formulades per qualsevol mitjà en un màxim de 20 dies hàbils

Les consultes acostumen a arribar via telefònica a través de l'OAC tot i que també ho fan directament al correu electrònic del departament. Rebuda la consulta es contrasta si el motiu és o no recurrent valorant la seva urgència. En el segon dels casos la resposta del departament es dona en el transcurs del primer o segon dia hàbil, entre 24 i 48 hores, pel que es respon amb suficiència a l'indicador vinculat del temps mig de resposta. Les recurrents anirà en funció de la seva complexitat derivada de la intervenció de tercers (altres departaments municipals, altres agents externs i/o serveis contractats).

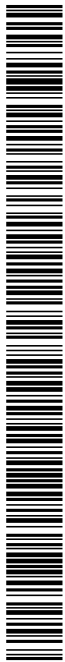
El departament disposa de dispositius de seguiment i control de les consultes rebudes tant propis (en format excel) com externs (aplicació telemàtica).

- Realitzar anualment un mínim del 10% d'inspeccions a instal·lacions de baix risc de legionel·la del registre municipal.

No és possible calcular aquest percentatge tal com està enunciat per raons que s'exposen a continuació. En aquest sentit es proposa un nou indicador a recollir en la carta de serveis de 2024.

En primer lloc. La nova normativa estatal ja no diferencia entre instal·lacions d'alt risc i baix risc (malgrat la normativa autonòmica, encara vigent, si que ho fa). En aquest darrer cas, la funció inspectora de les instal·lacions de baix risc és de competència municipal.

La segona raó. Cal elaborar un registre municipal adequat a la nova normativa estatal, amb la dificultat afegida de que moltes instal·lacions que es podrien trobar a un cens no estan ben definides a la normativa i són els titulars de les instal·lacions els que han de valorar si aquestes produeixen aerosolització amb

**Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència**Exp. gral.: X2023009421
Exp. tipus: PGEN2023000098

capacitat de convertir-se en un focus d'exposició humana al bacteri de la legionel·la .

Evidenciar que gran part de les instal·lacions de baix risc, s'han vist afectades durant aquest any per la situació de sequera climàtica, produint el seu tancament o bé ni tan sol s'han arribat a obrir si es tracta d'instal·lacions d'ús estacional. Aquesta afectació s'ha donat, per exemple, en fonts ornamentals i sistemes urbans de reg per aspersió. Per tant, les inspeccions s'han centrat en instal·lacions obertes que són susceptibles de convertir-se en focus d'exposició humana no afectades per la sequera.

Informar que s'ha fet un total de 3 inspeccions a diferents empreses del municipi així com visites a instal·lacions de dependència municipal. Totes elles a càrrec del mateix departament de salut pública.

Finalment es proposa que aquest ítem sigui revisat, canviant el percentatge per un número mínim d'inspeccions anuals a instal·lacions de risc sense determinar si són de baix o alt risc tal i com reflecteix el Reial Decret 487/2022.

- Realitzar un mínim de 14 tallers anuals als centres educatius del municipi per promoure el benestar emocional, hàbits saludables, l'autoprotecció i els primers auxilis

Objectiu 2.4.5 del Pla director de Salut.

Les actuacions estan condicionades a les demandes dels centres educatius en matèria de salut comunitària a través del Catàleg d'Activitats Educatives (CAE) municipal i la concessió del recurs tècnic d'Educació per a la Salut (EpS) del Servei de Salut Pública de la Diputació de Barcelona. Durant el 2023 es va cobrir la totalitat de la demanda amb un total de 52 actuacions de les que 42 van ser assumides pel recurs EpS. La 10 actuacions restants van anar a càrrec del mateix departament mitjançant la contractació de serveis específics . La matèria autoprotecció i primers auxilis va ser la més demanada amb un total de 25 actuacions que correspon a gairebé un 50% del total. Hàbits saludables, que inclou higiene postural i alimentació saludable, amb 18 actuacions assoleix el 34% de les intervencions. Les 9 actuacions en matèria de Benestar Emocional, àmbit destinat exclusivament a secundària, tanquen la relació d'actuacions amb un 17% de la totalitat d'intervencions. L'indicador associat a aquest compromís s'assoleix amb suficiència.

Informar però, que les intervencions a càrrec del Crític, el Pla de prevenció en el consum de drogues, pantalles i altres riscos derivats, al dependre de la Mancomunitat del Galzeran, no han estat considerats en aquesta cartera de serveis. Es factible incorporar aquest compromís en la cartera de serveis de 2024 atès que disposem de dades disgregades per municipi.

**Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència**Exp. gral.: X2023009421
Exp. tipus: PGEN2023000098

- Realitzar anualment un mínim del 10% d'inspeccions sanitàries als establiments alimentaris minoristes i als d'hostaleria.

Segons les últimes dades del cens de 2022 i les actualitzacions durant l'any 2023 hi ha aproximadament uns 153 establiments minoristes d'alimentació i restauració a Montornès del Vallès.

Durant l'any 2023 s'han fet un total de 69 inspeccions (45%) a establiments minoristes d'alimentació i restauració inclosos els que es troben situats en dependències municipals. Entre aquestes inspeccions s'han realitzat inspeccions de seguiment de no conformitats anteriors.

A més a més, s'han realitzat inspeccions als dos casals d'estiu i algunes més en el marc de la Festa Major on també hi participen establiments minoristes de restauració que no s'han comptabilitzat en el darrer cens.

No obstant, s'ha de fer una revisió general del cens al detectar establiments tancats que no estaven notificats prèviament en el dia de la inspecció. Per tant, es previsible que hi hagi establiments tancats que encara no s'hagin detectat. Altres establiments dels quals s'ha presentat declaració responsable durant els dos darrers anys són establiments on s'ha fet canvi de nom. Aquestes visites on s'han detectat tancaments no s'han comptabilitzat.

- Realitzar les visites per al control de plagues per queixes veïnals a la via pública en un màxim de 5 dies hàbils

El temps mig de resposta per fer la visita de les queixes arribades relacionades amb el control de plagues a la via pública és de 2,55 dies hàbils (52 dies hàbils/20 incidències).

S'han atès 20 incidències a via pública relacionades amb paneroles, rosegadors, vespes, formigues, entre d'altres. La majoria d'incidències ateses han sigut per paneroles i rosegadors.

La majoria de queixes arriben a través de via telefònica directament al departament o a través de l'oficina d'atenció ciutadana, però també es presenten instàncies genèriques, o altres vies com el whatsapp, correu electrònic o contacte per altres departaments.

El departament de Salut Pública valora les incidències i les gestiona a través del servei de control de plagues contractat. La majoria de visites és realitzen en menys de 5 dies hàbils. Més concretament, les incidències urgents s'acostumen a atendre en un màxim de 48 hores.

**Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència**Exp. gral.: X2023009421
Exp. tipus: PGEN2023000098

- Realitzar un mínim de 5 actuacions anuals destinades a la ciutadania per a promoure estils i hàbits de vida saludable.

La lectura d'aquest compromís recull les actuacions vinculades als objectius del Pla director de Salut següents:

Objectiu 2.3.1: Cuidem-nos Montornès. Programa de sortides Pas a Pas.

Objectiu 2.4.1: Diades internacionals de salut. Programa Maig, mes de la salut de les dones i el programa de Salut Mental.

Objectiu 2.4.3: Campanyes de donació de sang i plasma.

En quant al programa del Pas a Pas se n'han fet un total de 17 sortides en les edicions de primavera i tardor (10 i 7 sortides respectivament) amb una participació estimada de 15 assistents per sortida. Aquest és un programa interdepartamental que ha comptat amb la col·laboració d'agents externs sanitaris i del medi ambient.

Programa Maig mes de la salut de les dones amb un total de 6 actuacions de les que 2 són singulars del programa (que són les actuacions comptabilitzades en aquest indicador). S'ha comptat amb la col·laboració de l'emissora municipal i del personal sanitari del CAP i de farmàcies del municipi.

Programa de Salut Mental. Va tenir lloc durant la tardor dels mesos d'octubre i novembre que ha comptat amb un total de 6 actuacions que ha inclòs 4 tallers, un col·loqui i un espectacle familiar amb una participació estimada d'un centenar de persones.

Les campanyes de donació de sang i plasma. D'una periodicitat bimensual se n'han fet 6 cada 2n dimarts dels mesos de gener – març – maig – juliol - setembre i desembre. En jornades de matí i tarda han participat 565 donants de sang i 51 de plasma superant les 600 persones. L'especial Festa Major i la del mes de novembre, que ha comptat amb la col·laboració de les Penyes del municipi i l'alumnat de 4t de la ESO de l'IES Marta Mata han estat, respectivament, les dues campanyes amb més participació.

Una vegada més s'assoleix amb escreix l'indicador numèric associat a aquest compromís.

Document signat electrònicament