



Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència

Exp. gral.: X2025000853
Exp. tipus: PGEN2025000014

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 2024, 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%	0 %
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	39
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%	52%



**Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència**

Exp. gral.: X2025000853
Exp. tipus: PGEN2025000014

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	5 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	27

Justificació de cada compromís

- a) 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).

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

Durant el 2024 no s'ha realitzat cap inspecció a instal·lacions de legionel·la. La tècnica de salut va marxar a l'abril i la nova tècnica es va incorporar al setembre. Moltes de les tasques van quedar retardades o aturades, i aquestes inspeccions van ser una de elles.

A més a l'octubre, va haver un canvi d'empresa per al control de la prevenció de la legionel·losis, i una de les tasques a fer va ser la visita a totes les instal·lacions amb risc per aquest patògen. Com ha resultat a data d'avui, 2025, es té un diagnòstic de totes les instal·lacions.

Cal tenir en compte, no obstant, que 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.



**Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència**

Exp. gral.: X2025000853
Exp. tipus: PGEN2025000014

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 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.

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.

- c) 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 2024 es va cobrir 39 actuacions, 30 de les quals van ser assumides pel recurs EpS, un 70%. La matèria autoprotecció i primers auxilis va ser la que més es va implementar amb un total de 28 actuacions. D'hàbits saludables només se'n va fer 2 actuacions d'higiene postural. Les 7 actuacions en matèria de Benestar Emocional, àmbit destinat exclusivament a secundària, tanquen la relació d'actuacions amb un 22% de la totalitat d'intervencions. Aquestes van anar a càrrec de la referent de benestar emocional comunitari de la unitat ABS del municipi. 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 del proper exercici atès que disposem de dades disgregades per municipi.

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

Codi Segur de Verificació: b899cbeb-9926-4a49-8b4a-dd5821993045
Origen: Administració
Identificador document original: ES_L01081363_2025_8436006
Data d'impressió: 21/05/2025 08:15:07
Pàgina 4 de 5

SIGNATURES
1.- MARC COLAS ALDEA (Tècnic especialista de gestió), 04/04/2025 14:52:05
2.- MIREYA GRACIA LAFUENTE (Tècnica de Salut Pública), 07/04/2025 09:19:22



**Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència**

Exp. gral.: X2025000853
Exp. tipus: PGEN2025000014

Segons les últimes dades del cens de 2024 i les actualitzacions durant l'any 2024 hi ha aproximadament uns 88 establiments minoristes d'alimentació i restauració a Montornès del Vallès.

Durant l'any 2024 s'ha començat a treballar per actualitzar el cens d'establiment alimentaries, i d'aquest cens s'han fet un total de 46 inspeccions (55%) a establiments minoristes d'alimentació i restauració. Aquestes inspeccions s'han basat principalment en primeres visites, per tal de posar a punt el mapa de risc.

No obstant, s'ha de fer una actualització del cens d'establiments alimentaris, de cara al 2025, treballant conjuntament amb territori, per tal de tenir una mapa clar dels establiments fent servir la plataforma GIA de la diputació com a eina.

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

e) 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 5 dies hàbils, tot i que aquesta dada és orientativa.

Durant el 2024, el tema del control de plagues no s'han pogut portar òptimament, atès que la tècnica de salut va marxar a l'abril, l'empresa de control de plagues va ser comprada per una altra empresa, i durant els mesos de traspàs va haver dificultats en quant a la traçabilitat de la documentació.

A partir d'octubre, el servei es normalitza casi al 100%. La plataforma de seguiment d'actuacions no va arribar fins a finals d'any.

La majoria de queixes que van arribar va ser 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, tot i que aquest any ha sigut una mica més difícil.



**Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència**

Exp. gral.: X2025000853
Exp. tipus: PGEN2025000014

- f) 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, el programa de Salut Mental i el de Conscienciació de l'aturada cardiorespiratòria

Objectiu 2.4.3: Campanyes de donació de sang i plasma, Campanya de vacunació grip i la Covid i Campanya protecció onades de calor i refugis climàtics.

En quant al programa del Pas a Pas se n'ha fet un total de 8 sortides en l'edició de primavera amb una participació estimada de 8 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 ha acollit un total de 11 actuacions. S'ha comptat amb la col·laboració de personal sanitari del CAP, de farmàcies del municipi i d'un grup de persones que pateixen d'una malaltia associada al lipedema.

Programa de Salut Mental. Va tenir lloc durant la tardor dels mesos d'octubre i novembre comptant amb un total de 3 actuacions de les quals 2 han estat de difusió i una darrera en format xerrada debat.

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 535 donants de sang, 65 de plasma i 19 donants de medul·la superant les 600 persones. L'especial Festa Major amb la col·laboració de les Penyes del municipi ha estat la que més participació ha comptat.

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

Document signat electrònicament