



CARTA DE SERVEIS DE SALUT PÚBLICA I SEGURETAT ALIMENTÀRIA

Servei responsable de protegir i promoure la salut de les persones, prevenir la malaltia mitjançant el foment d'hàbits de vida saludables en general i en especial dels col·lectius més vulnerables. Elaborar i mantenir el Pla municipal de Drogodependències i afavorir estratègies respecte a la salut mental i les addiccions.

1. Identificació

| | |
|--|--|
| Nom del servei | Salut Pública i Atenció als Consumidors |
| Adscripció dins l'organigrama municipal | Àrea d'Educació, Drets Socials, Infància, Joventut i Esports Servei de Salut Pública i Atenció als Consumidors |
| Equip responsable | Carme Palma Moreno (cap de Servei) palmamc@gramenet.cat Gemma Bellvehi (directora d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports, Cooperació i Solidaritat) bellvehiog@gramenet.cat |
| Adreça | Plaça de la Vila, 1 |
| Horari (presencial / virtual) | Presencial de 9 a 13 h Aquest horari podria modificar-se durant els períodes de vacances de Nadal, Setmana Santa, i estiu (a partir del 25 de juny fins al 10 de setembre) |
| Telèfon | Tel. 934 624 000 (extensió 3054) |
| Adreça electrònica | salutpublica@gramenet.cat |
| Web | https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/salut-publica/ |

2. Missió i valors

La missió és contribuir a la millora de la salut i en especial de la salut mental i les addiccions en col·laboració amb altres administracions responsables, mantenir i millorar l'educació per a la salut de la població en general i en especial de la població jove i de la població més vulnerable i garantir la seguretat, salubritat i innocuïtat dels aliments que comercialitzen els establiments minoristes de la ciutat.

Els valors del servei són l'equitat, l'objectivitat, la fiabilitat, la proporcionalitat, el foment del diàleg, la proactivitat i la participació.



3. Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

3.1 PROMOCIÓ DE LA SALUT

3.1.1 Educació per a la salut

Cada curs escolar es dissenya un programa d'educació per a la salut adreçat a l'alumnat de l'educació secundària de la ciutat. Els temes que es treballen són l'afectivitat, la sexualitat, l'alimentació saludable, la salut mental, les drogues, l'assetjament i les pantalles. Aquestes activitats formen part d'un paquet que el centre educatiu ha de treballar als diferents nivells educatius.

A més, el nostre Servei ofereix els materials, l'assessorament i porta a terme els tallers que el professorat considera més necessari tenint en compte les característiques dels grups d'alumnes.

Als col·lectius de més risc i vulnerables s'ofereix el suport als educadors i educadores dels centres i la implementació d'activitats especialment dissenyades a les necessitats.

| | |
|---------------------------|---|
| Destinatari/s/àries | Alumnat de secundària, associacions de famílies i centres educatius no formals |
| Com sol·licitar el servei | Programa d'activitats educatives complementàries al currículum https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/projectes-educatius/programa-dactivitats-educatives-complementaries/ promociosalut@gramenet.cat |

3.1.2 Pla Municipal de Drogues

Cada quatre anys es revisa, s'avalua i s'aprova el Pla Municipal de Drogodependències. Aquest Pla preveu una avaluació continuada anual i conté totes les accions en l'atenció de les persones amb problemes de drogodependències i les accions destinades a la seva inserció i normalització.

També, el Pla inclou les accions de prevenció tant en l'àmbit educatiu com en punts de trobada de joves al carrer. Així mateix, inclou l'espai d'assessoria jove per a la prevenció de les addiccions i informació i assessorament a les mares i els pares.

| | |
|---------------------|--|
| Destinatari/s/àries | Comunitat educativa, famílies, adolescents, joves i grups de població vulnerable |
|---------------------|--|



Com sol·licitar el servei pladrogues@gramenet.cat

3.1.3 Prevenció de la infecció per VIH i la sida

Amb l'objectiu de sensibilitzar a la població en general i, en especial, a la població jove s'ha dissenyat una campanya informativa i divulgativa per a la prevenció de la infecció per VIH i sida. En general, la campanya consisteix en l'edició de materials, el repartiment d'informació als centres educatius que ho demanen, repartiment de preservatius a centres de secundària i centres cívics que participen de la campanya i organització de teatre social en relació amb la prevenció i informació de la malaltia. També es col·labora en la informació de la població en general amb les taules informatives el dia mundial de la sida.

| | |
|---------------------------|---|
| Destinatari/s/àries | Alumnat d'educació secundària i població en general |
| Com sol·licitar el servei | Programa d'activitats educatives complementàries al currículum https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/projectes-educatius/programa-dactivitats-educatives-complementaries/ promociosalut@gramenet.cat |

3.1.4 Suport en l'atenció en salut mental i les addiccions

Això inclou les accions que promouen la salut mental i les que es treballen per la normalització social de les persones amb trastorns mentals i addiccions. Es tracta principalment de la dinamització i suport de la Taula de Salut Mental i Addiccions del territori amb l'objectiu de generar sinergies que contribueixin a la millora de l'atenció de les persones afectades.

Un altre dels objectius és informar i sensibilitzar a la comunitat mitjançant activitats, jornades i materials en coordinació amb altres agents socials i administracions del territori.

| | |
|---------------------------|--|
| Destinatari/s/àries | Serveis d'atenció i entitats, persones afectades i famílies. |
| Com sol·licitar el servei | promociosalut@gramenet.cat |

3.1.5 Seguiment de malalties de declaració obligatòria

S'ofereix informació i assessorament a tots els centres d'educació primària i escoles bressol en relació amb malalties transmissibles. Aquest assessorament es fa en coordinació amb la Unitat de Vigilància Epidemiològica del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya.



| | |
|---------------------------|---------------------------|
| Destinatari/s/àries | Centres educatius |
| Com sol·licitar el servei | salutpublica@gramenet.cat |

3.2 Protecció de la salut

3.2.1 Vigilància i control dels establiments alimentaris

Cada any es planifica l'acció inspectora del Servei sota el criteri de valoració de risc, el sector, les alertes i les denúncies.

Les campanyes es dissenyen en funció de les necessitats detectades, el mapa de risc dels establiments de la ciutat i es dona resposta a totes les denúncies rebudes al Servei.

Les alertes alimentàries es gestionen conjuntament amb l'Agència de Salut Pública de Catalunya.

Si un establiment és persistent en la incidència d'incompliments s'inicia el procediment sancionador.

| | |
|---------------------------|--|
| Destinatari/s/àries | Establiments alimentaris de la ciutat. |
| Com sol·licitar el servei | protecciosalut@gramenet.cat https://oiac.gramenet.cat:10003/CercadorOIAC/cercador.aspx?tema=1234&subtema=1521&cerca=1&temes=0&lang=ca&h=1/ |

3.2.2 Valoració del risc per a la salut dels establiments alimentaris

L'acció inspectora inclou una valoració del risc dels establiments per elaborar el mapa de risc alimentari, seguint el protocol de valoració del risc de la Diputació de Barcelona.

| | |
|---------------------------|-------------------------------------|
| Destinatari/s/àries | Establiments alimentaris minoristes |
| Com sol·licitar el servei | protecciosalut@gramenet.cat |

3.2.3 Presa i anàlisi de mostres alimentàries

Amb la finalitat de detectar males pràctiques i dissenyar intervencions preventives, es porten a terme les preses de mostres i analítiques integrades en les accions inspectores. Aquestes representen un instrument de la pròpia inspecció i no es poden sol·licitar a petició dels establiments o persones consumidores de la ciutat.



Destinatari/s/àries Establiments alimentaris minoristes

Com sol·licitar el servei protecciosalut@gramenet.cat

3.2.4 Auditoria, assessorament i formació en seguretat alimentària

S'ofereix un espai d'assessorament individualitzat als titulars dels establiments o entitats pel compliment de la normativa en relació amb la seguretat alimentària en el marc del seu establiment o en la celebració de festes culinàries al carrer.

Destinatari/s/àries Establiments i persones que volen obrir un establiment a la ciutat.

Com sol·licitar el servei protecciosalut@gramenet.cat

3.2.5 Autorització sanitària de l'activitat de pírcing, tatuatge o micropigmentació

Es porta a terme la revisió documental, la inspecció i comprovació de requeriments per a l'autorització sanitària d'aquesta activitat. Igualment, s'estableix una inspecció anual de tots els centres de la ciutat.

L'autorització sanitària està subjecte a una taxa que es pot consultar al web municipal.

Destinatari/s/àries Establiments de pírcing, tatuatge i/o micropigmentació

Com sol·licitar el servei protecciosalut@gramenet.cat
[https://oiac.gramenet.cat:10003/CercadorOIAC/
cercador.aspx?tema=1234&subtema=1521&cerca=1&temes=0&lang=ca&h=1](https://oiac.gramenet.cat:10003/CercadorOIAC/cercador.aspx?tema=1234&subtema=1521&cerca=1&temes=0&lang=ca&h=1)

4. Compromisos de qualitat davant les persones usuàries i indicadors d'acompliment

Promoció de la salut

| Compromisos de qualitat | Indicadors per mesurar els compromisos | Objectiu anual |
|---|--|----------------|
| Donar resposta a les demandes d'activitats de promoció de la salut als centres de secundària en els següents àmbits: afectivitat, sexualitat, alimentació, salut mental, pantalles, drogues i assetjament (Pack Salut) | Peticions adients amb resposta favorable (%) | 100% |
| Donar resposta a les demandes d'activitats de promoció de la salut a grups de joves en situacions de vulnerabilitat i adaptats a les necessitats detectades per l'equip educatiu. | Peticions adients amb resposta favorable (%) | 100% |
| Gestionar les demandes d'activitats en un termini màxim de 15 dies. | Demandes d'activitats gestionades abans de 15 dies (%) | ≥ 90% |
| Donar suport a les activitats de prevenció de la infecció per VIH i sida sol·licitades pels centres d'educació secundària de la ciutat en el marc de la campanya de sensibilització i prevenció del VIH/sida al voltant de l'1 de desembre. | Campanya anual de prevenció de la sida (si/no) | 1 campanya |
| | Sol·licituds de suport ateses (%) | 100% |
| Disposar d'un Pla Municipal sobre Drogues que emmarqui totes les accions preventives i de normalització social de persones drogodependents, amb una avaluació quadriennal. | Informe d'avaluació quadriennal (si/no) | 1 informe |
| Atendre professionals, familiars i joves en medi obert o en l'assessoria en un període màxim de 10 dies. | Atencions realitzades abans de 10 dies (%) | ≥ 90% |

Protecció de la salut

| Compromisos de qualitat | Indicadors per mesurar els compromisos | Objectiu anual Resultat anual |
|---|---|-------------------------------|
| Inspeccionar i classificar els establiments de nova obertura i canvis de titular que arriben al Servei. | Establiments de nova obertura inspeccionats (%) | ≥ 50% |
| | Establiments de nova obertura classificats (%) | ≥ 50% |
| Mantenir el cens municipal d'establiments alimentaris actualitzat. | Establiments de nova obertura censats (%) | ≥ 80% |
| Inspeccionar la totalitat dels establiments denunciats amb la màxima celeritat. | Establiments denunciats inspeccionats (%) | 100% |
| | Temps des de la recepció de la denúncia fins la inspecció (h) | ≤ 48 h de feiners en un 90% |
| Fer el seguiment i control d'establiments de més risc segons el protocol d'inspecció de valoració de risc de la Diputació de Barcelona. | Establiments de risc alt inspeccionats (%) | ≥ 50% |
| Controlar la totalitat dels centres de pírcing, tatuatge i/o micropigmentació per al seguiment i concessió de l'autorització sanitària de funcionament. | Centres de pírcing, tatuatge o micropigmentació inspeccionats (%) | 100% |
| | Autoritzacions sanitàries d'obertura gestionades (%) | 100% |

L'avaluació dels compromisos es podrà consultar al web municipal un cop finalitzat l'any.



5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la repetició de l'error.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial per l'Ajuntament.

6. Formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora del servei

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció de la ciutadania poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció d'expectatives que el Servei de Gestió de Patrimoni posa a disposició de les persones.
- Escrits dirigits al Servei.
- Opinions a través de les xarxes socials

El Servei impulsa espais de participació de la ciutadania organitzada en temes de salut com a ara la Taula de Salut mental i addiccions o altres plataformes comunitàries.

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del Servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web



municipal <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

En tot cas, els usuaris i les usuàries es poden dirigir presencialment al Servei, trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa específica del servei

- Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.
- Llei 33/2011, de 4 d'octubre (estatal), General de Salut Pública.
- Llei 18/2009, del 22 d'octubre (catalana), de Salut Pública.
- Llei 20/2009, del 4 de desembre, de prevenció i control ambiental de les activitats.
- Llei 15/1990, de 9 de juliol, d'Ordenació Sanitària a Catalunya (DOGC núm. 1324, del 30/07/1990) . [pdf, 1,64 Mb].
- Llei 17/2011, de 5 de juliol, de seguretat alimentària i nutrició (BOE núm. 160, del 06/07/2011).
- Llei 15/1983, de 14 de juliol, de la higiene i el control alimentaris (DOGC núm. 347, del 22/07/1983).

9. Drets i deures de la ciutadania

Promoció de la salut

Drets

- Rebre una resposta a la seva demanda d'activitats educatives i de promoció de la salut.
- Valorar l'actuació d'educació i promoció per a la salut municipal.
- Fer reclamacions o queixes de manera presencial a l' Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) o mitjançant el web municipal.

Deures

- Demanar les activitat segons els protocols establerts.
- Complir amb els compromisos que han arribat amb el Servei (estar present mentre es fan les activitats, fer la convocatòria, emplenar el qüestionari d'avaluació i altres).

Protecció de la salut

Drets

- Rebre una còpia de l'acta oficial amb les deficiències detectades en les



inspeccions.

- Dret a tenir informació sobre quins aspectes de la normativa presenten disconformitats.
- Presentar al·legacions per escrit sobre aquells aspectes inspeccionats que no estan d'acord i/o no queden ben reflectits en l'acta d'inspecció.
- Demanar informació sobre la situació en què es troba el seu expedient, o bé per escrit o bé presencialment.
- Presentar al·legacions que suposen circumstàncies atenuants en el transcurs de l'expedient.
- Obtenir un certificat d'assistència a les formacions.
- Fer reclamacions o queixes de manera presencial a l' Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) o mitjançant el web municipal.

Deures

- Facilitar l'entrada al personal tècnic i al personal d'inspecció per fer la vigilància i control de l'establiment.
- Conèixer la normativa sanitària aplicable al vostre establiment.
- Assegurar les condicions higièniques sanitàries obligatòries del vostre establiment.
- Corregir les deficiències detectades a les inspeccions.
- Presentar una denúncia quan s'observen irregularitats higièniques sanitàries (en els establiments alimentaris, menjadors col·lectius, parades de mercats, transport urbà de mercaderies...) que poden causar un problema de salut a la resta de la ciutadania.
- De manera presencial a l' Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) o mitjançant el web municipal.

10. Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 28 de novembre de 2016 i parcialment modificada en el Ple municipal del dia 6 d'abril de 2018 . El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.



La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos és Carme Palma Moreno, la cap de Servei.