



Ajuntament de
Mollet del Vallès

NÚM. EXPEDIENT

RA012021003330/X2021017220

TÍTOL EXPEDIENT

Aprovació de la carta de serveis del Servei de Promoció de Salut a la Comunitat

DILIGÈNCIA:

Aprovat en els termes de la resolució/acord de l'expedient X2021017220 de 14/09/2021

Signat electrònicament a Mollet del Vallès,

Codi de verificació electrònic: 24c447cc-0fb4-41bb-9ccf-541629b840ce



Aquest document és una còpia fidel del que consta en els arxius electrònics de l'Ajuntament de Mollet del Vallès i queda autoritzat per la seva signatura electrònica. En aplicació de l'article 27.3.c de la Llei 39/2015, de 1 d'octubre, les còpies impreses que se'n facin tenen la consideració de còpia autèntica, atès que el codi segur de verificació que inclou permet comprovar-ne l'autenticitat, validesa i integritat a la seu electrònica de l'Ajuntament (<https://seuelectronica.molletvalles.cat/eseu/csv>).



Ajuntament de
Mollet del Vallès

CARTA DE SERVEIS DE PROMOCIÓ DE SALUT A LA COMUNITAT

Definició del servei	
Nom del servei	Promoció de salut a la comunitat
Descripció	<p>El Servei de promoció de salut a la comunitat, té per objectiu promocionar la salut a les persones i a les comunitats per tal de millorar els determinants de la salut: l'estil de vida i l'entorn saludable. Des d'aquest servei es pretén donar eines a les persones per augmentar el control sobre la pròpia salut i millorar-la a partir de tallers, cursos, plans de salut, de prevenció d'addiccions i d'alimentació.</p>
Persones destinatàries	Ciudadania, professionals i comunitats (escoles, entitats i serveis de salut)
Línies de servei	<p>Desenvolupament del Programa de Salut Comunitària diferenciat per etapes evolutives, plans i projectes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Programa de Salut Comunitària Escolar (0 a 12 anys):</i> Xerrades per a famílies sobre temes de salut, tallers a les escoles amb els blocs de benestar emocional, alimentació, noves tecnologies, prevenció d'addiccions i formació en primers auxilis - <i>Programa de Salut Comunitària Jove (12 a 25 anys)</i> <ul style="list-style-type: none"> • Tallers de salut per l'ESO, Instituts i Escoles Concertades amb els blocs: benestar emocional (trastorns dels comportaments alimentaris i prevenció de l'assetjament escolar), alimentació, i prevenció d'addiccions. • Servei SPOTT Vallès Oriental: servei d'orientació i tractament per adolescents fins 18 anys de consums abusius de substàncies i abús de noves tecnologies. • Pla de prevenció de consums abusius i addiccions (Substàncies i pantalles) - <i>Programa de Salut Comunitària per adults i gent gran</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Parlem de Salut:</i> xerrades per a la ciutadania sobre temes de salut. • Cuidem-nos: tallers d'empoderament i adquisició d'habilitats per a millorar la salut. - <i>Programes de Salut Comunitària i plans per a tothom</i> <ul style="list-style-type: none"> • POCS Programa de prevenció d'onades de calor • Campanyes de donació de sang i plasma a la ciutat • Programa <i>Entorn sense fum</i> • Pla de salut integral i alimentació • Celebració de dies mundials de la salut: Càncer, SIDA, Salut Mental, Tabac • Programa de prescripció esportiva • Taula de Salut Mental Vallesana • Suport a entitats de salut de la ciutat • Pla d'autoprotecció <i>Mollet Cardioprotegida:</i> gestió de la xarxa d'espais cardioprotegits i formació anual per a la ciutadania, tècnics municipals i escoles de l'ús de desfibril·ladors (DEA) i reanimació cardiopulmonar (RCP).

	<ul style="list-style-type: none"> • Informació actualitzada sobre la COVID-19 i altres crisis sanitàries
Cost per a l'usuari	El servei és gratuït.
Canals de prestació i sol·licitud del servei	<p>Presencialment (Plaça Major 1, 08100 – Mollet del Vallès)</p> <p>Horari del servei: de dilluns a divendres de 9 a 16 hores</p> <p>Telefònicament: 93 571 95 00</p> <p>Correu electrònic: salutpublica@molletvalles.cat</p> <p>Telemàticament: https://seuelectronica.molletvalles.cat</p>
Equip tècnic	L'equip està format per la Tècnica de Promoció de la salut i la Cap de Servei
Unitat responsable	Drets Socials
Regidoria responsable	Regidoria de Salut Pública

Drets i deures de les persones usuàries

Teniu dret a:

1. Rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
2. Obtenir informacions clares, certes i completes.
3. La protecció i correcte tractament de les dades personals i al manteniment de la confidencialitat de les consultes realitzades.
4. Accedir als serveis de promoció de salut: xerrades, formacions, accions de sensibilització, celebracions de dies mundials.
5. Ser assessorat sobre els tràmits i requisits necessaris per poder accedir als serveis.
6. No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'ajuntament o qualsevol altre administració o documents que hagin de ser emesos pels serveis municipals.
7. Presentar queixes i suggeriments relatives als serveis.

Heu de complir amb el deure de:

1. Fer un ús responsable de les instal·lacions i serveis.
2. Respectar els horaris de les formacions i tallers que s'ofereixen, així com l'ordre d'inscripció.
3. Tenir una actitud de respecte envers la resta de persones usuàries del servei.
4. Col·laborar en la valoració dels serveis rebuts mitjançant la resposta d'enquestes.
5. Facilitar la identificació personal, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
6. Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, per a les tramitacions i gestions que així ho requereixin.

7. Respectar la dignitat personal i professional del professionals que donin el servei.

Formes de participació

1. Enquesta de satisfacció ciutadana

El servei de promoció de la salut comunitària posarà a disposició de les persones usuàries enquestes de satisfacció de les activitats realitzades.

2. Formulació de suggeriments i queixes

Ajudeu-nos a millorar amb els vostres suggeriments o queixes adreçant-los a:

Presencialment

Plaça Major 1, 08100 – Mollet del Vallès.

Telemàticament

<https://seuelectronica.molletvalles.cat>

Correu electrònic

salutpublica@molletvalles.cat

Compromisos de qualitat

1. Garantir que el grau de satisfacció de les persones participants en les activitats formatives i de sensibilització en salut sigui almenys de 3 sobre 5.
2. Garantir un cicle de xerrades *Parlem de Salut* cada any amb un mínim de 4 xerrades.
3. Garantir un cicle de xerrades a les escoles sobre salut adreçat a les famílies amb un mínim de 2 xerrades anuals.
4. Garantir, cada curs escolar, un mínim de 15 tallers de salut adreçats als centres educatius.
5. Garantir un mínim d'una formació anual per a la ciutadania d'ús dels desfibril·ladors (DEA) i de reanimació cardiopulmonar (RCP).
6. Garantir un mínim de 6 tallers de respiració cardiopulmonar (RCP) i primers auxilis a les escoles de primària.
7. Garantir la celebració anual d'un mínim de 4 dies mundials relacionats amb temes de salut.
8. Garantir un mínim de 6 campanyes anuals de donació de sang a la ciutat.
9. Garantir que la informació del servei de promoció de salut a la comunitat estigui actualitzada en els diferents canals disponibles.

Avaluació del grau de compliment	Anualment, el servei de Promoció de la Salut a la Comunitat publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat. Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.
Vigència i revisió de la Carta	Aquesta Carta ha estat aprovada en la resolució del regidor coordinador de l'Àrea de Modernització i Qualitat de serveis de data 13 de setembre de 2021 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova. 1a. Edició: Setembre de 2021

Compromisos de qualitat

Carta de serveis

PROMOCIÓ DE SALUT A LA COMUNITAT

Nom atribut	Compromisos
Competència professional	1. Garantir que el grau de satisfacció de les persones participants en les activitats formatives i de sensibilització en salut sigui almenys de 3 sobre 5.
	2. Garantir un cicle de xerrades <i>Parlem de salut</i> cada any amb un mínim de 4 xerrades.
	3. Garantir un cicle de xerrades a les escoles sobre salut adreçat a les famílies amb un mínim de 2 xerrades anuals.
	4. Garantir, cada curs escolar, un mínim de 15 tallers de salut adreçats als centres educatius.
Gestió i prestació del servei	5. Garantir un mínim d'una formació anual per a la ciutadania d'ús de desfibril·ladors (DEA) i respiració cardiopulmonar (RCP).
	6. Garantir un mínim de 6 tallers de respiració cardiopulmonar (RCP) i primers auxilis a les escoles de primària.
	7. Garantir la celebració anual d'un mínim de 4 dies mundials relacionats amb temes de la salut.
	8. Garantir un mínim de 6 campanyes anuals de donacions de sang a la ciutat.
Qualitat	9. Garantir que la informació del servei de promoció de salut a la comunitat, estigui actualitzada en els diferents canals disponibles.

Indicadors associats als compromisos

Compromisos	Nom de l'indicador
Garantir que el grau de satisfacció de les persones participants en les activitats formatives i de sensibilització en salut sigui almenys de 3 sobre 5.	Puntuació mitjana rebuda en les diferents enquestes de satisfacció de les activitats formatives: tallers, xerrades
Garantir un cicle de xerrades <i>Parlem de salut</i> cada any amb un mínim de 4 xerrades.	Nombre anual de xerrades fetes al cicle <i>Parlem de salut</i>
Garantir un cicle de xerrades a les escoles sobre salut adreçat a les famílies amb un mínim de 2 xerrades anuals.	Nombre anual de xerrades sobre salut fetes dins del cicle de xerrades per a famílies a les escoles
Garantir, cada curs escolar, un mínim de 15 tallers de salut adreçats als centres educatius.	Nombre de tallers de salut fets als centres educatius per curs escolar
Garantir un mínim d'una formació anual per a la ciutadania d'ús de desfibril·ladors (DEA) i respiració cardiopulmonar (RCP).	Nombre anual de formacions sobre DEA i RCP adreçades a la ciutadania
Garantir un mínim de 6 tallers de respiració cardiopulmonar (RCP) i primers auxilis a les escoles de primària.	Nombre anual de tallers de RCP i primers auxilis a les escoles de primària.
Garantir la celebració anual d'un mínim de 4 dies mundials relacionats amb temes de salut.	Nombre anual de dies mundials celebrats relacionats amb temes de salut
Garantir un mínim de 6 campanyes anuals de donacions de sang a la ciutat.	Nombre anual de campanyes de donació de sang a la ciutat
Garantir que la informació del servei de promoció de salut a la comunitat, estigui actualitzada en els diferents canals disponibles.	Nombre anual d'incidències rebudes relacionades amb l'actualització de la informació del servei

Puntuació mitjana rebuda en les diferents enquestes de satisfacció de les activitats formatives: tallers, xerrades	
Descripció	Aquest indicador mesura el grau de satisfacció de la ciutadania en relació amb les xerrades, tallers cursos sobre promoció de salut en una escala de 1 a 5
Font	Enquestes de satisfacció
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum \text{puntuació}}{N \text{ respostes}}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Tècnica de Promoció de la Salut
Persona responsable del seguiment	Cap del Servei
Valor esperat	=>3
Valor real	--
Mesures correctores	Es valorarà el motiu pel qual no s'ha arribat al nombre esperat i es corregirà en el proper any

Nombre anual de xerrades fetes al cicle <i>Parlem de Salut</i>	
Descripció	Aquest indicador mesura el nombre anual de xerrades realitzades dins del cicle <i>Parlem de Salut</i>
Font	Registre d'activitats del servei
Fórmula de càlcul	Sumatori $\sum xerrades\ fetes$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Tècnica de Promoció de la Salut
Persona responsable del seguiment	Cap del Servei
Valor esperat	4
Valor real	--
Mesures correctores	Es valorarà el motiu pel qual no s'ha arribat al nombre esperat i es corregirà, si escau, en el proper cicle.

Nombre anual de xerrades sobre salut fetes dins del cicle de xerrades per a famílies a les escoles	
Descripció	Aquest indicador mesura el nombre de xerrades fetes sobre temàtiques de salut al cicle de xerrades organitzat conjuntament amb Educació i adreçat a les famílies a l'escola.
Font	Registre d'activitats del servei
Fórmula de càlcul	Sumatori $\sum xerrades\ fetes$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Tècnica de Promoció de la Salut
Persona responsable del seguiment	Cap del Servei
Valor esperat	=>2
Valor real	--
Mesures correctores	Es valorarà el motiu pel qual no s'ha arribat al nombre esperat i s'aplicaran les mesures correctores necessàries per tal de garantir el compliment del compromís en el proper cicle.

Nombre de tallers de salut fets als centres educatius per curs escolar	
Descripció	Aquest indicador mesura el nombre de tallers sobre salut realitzats adreçats durant el curs escolar als centres educatius.
Font	Registre d'activitats del servei
Fórmula de càlcul	Sumatori $\sum \text{tallers fets}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Tècnica de Promoció de la Salut
Persona responsable del seguiment	Cap del Servei
Valor esperat	=>15
Valor real	--
Mesures correctores	Es valorarà el motiu pel qual no s'ha arribat al nombre esperat i es dissenyaran mesures de correcció per tal de garantir el compliment del compromís en el proper curs escolar

Nombre anual de formacions sobre DEA i RCP adreçades a la ciutadania	
Descripció	Aquest indicador mesura el nombre anual de tallers de formació sobre DEA i RCP adreçats a la ciutadania
Font	Registre d'activitats del servei
Fórmula de càlcul	Sumatori $\sum \text{Tallers fets}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Tècnica de Promoció de Salut
Persona responsable del seguiment	Cap del Servei
Valor esperat	=>1
Valor real	--
Mesures correctores	Es valorarà el motiu pel qual no s'ha arribat al nombre esperat i es dissenyarà mesures correctores per tal de garantir el compliment del compromís en els anys següents.

Nombre anual de tallers de RCP i primers auxilis a les escoles de primària	
Descripció	Aquest indicador mesura el nombre anual de tallers de RCP i primers auxilis adreçats a les escoles de primària
Font	Registre d'activitats del servei
Fórmula de càlcul	Sumatori $\sum \text{Tallers fets}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Tècnica de Promoció de la Salut
Persona responsable del seguiment	Cap del Servei
Valor esperat	=>6
Valor real	--
Mesures correctores	Es valorarà el motiu pel qual no s'ha arribat al nombre esperat i s'aplicaran les mesures correctores necessàries en el proper any per tal d'assolir el valor esperat.

Nombre anual de dies mundials celebrats relacionats amb temes de salut	
Descripció	Aquest indicador mesura el nombre de dies mundials sobre temes de salut celebrats durant l'any.
Font	Registre d'activitats del servei
Fórmula de càlcul	Sumatori $\sum \text{dies mundials celebrats}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Tècnica de Promoció de la Salut
Persona responsable del seguiment	Cap del Servei
Valor esperat	4
Valor real	=>4
Mesures correctores	Es valorarà el motiu pel qual no s'ha arribat al nombre esperat i s'aplicaran les mesures correctores necessàries per garantir el compliment del compromís.

Nombre anual de campanyes de donació de sang a la ciutat	
Descripció	Aquest indicador mesura el nombre de campanyes de donació de sang realitzades a Mollet del Vallès anualment
Font	Registre d'activitats del servei
Fórmula de càlcul	Sumatori $\sum \text{campanyes fetes}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Tècnica de Promoció de la Salut
Persona responsable del seguiment	Cap del Servei
Valor esperat	=>6
Valor real	--
Mesures correctores	Es valorarà el motiu pel qual no s'ha arribat al nombre esperat i s'aplicaran, si escau, les possibles mesures correctores per tal de garantir el compliment del compromís en el proper any.

Nombre d'incidències rebudes relacionades amb l'actualització de la informació del servei	
Descripció	Aquest indicador mesura el grau d'actualització de la informació sobre el servei de Promoció de Salut a la Comunitat en els diferents canals disponibles.
Font	Registre de no conformitats
Fórmula de càlcul	$\sum \text{Incidències rebudes}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Tècnica de Promoció de la Salut
Persona responsable del seguiment	Cap del Servei
Valor esperat	<2
Valor real	--
Mesures correctores	Es valorarà el motiu pel qual no s'ha actualitzat la informació i es prendran les mesures correctores necessàries per garantir el compliment del compromís.