

RESUM DE LA MEMÒRIA 2015

IDENTIFICACIÓ DEL SERVEI

SERVEI DE SALUT I CONSUM

OBJECTIUS ANUALS

1. Consolidar una oferta estable de tallers de consum als instituts.
2. Continuar el programa de campanyes informatives als establiments comercials i de serveis.
3. Seguir els criteris del pla de seguretat alimentària, ampliant l'oferta de formació en autocontrols pels responsables d'establiments i acabar el mapa de risc del mercat ambulant.
4. Dur a terme campanyes de sensibilització en matèria de tinença responsable d'animals de companyia per minimitzar les problemàtiques que se'n deriven (animals abandonats, excrements al carrer, gossos que molesten amb els seus lladrucs, etc.)
5. Posta en marxa del consell municipal de salut.
6. Augmentar el nombre d'activitats de promoció de la salut als centres educatius.
7. Dur a terme la revisió del Pla Local de Drogues de Vilafranca.

ACCIONS DESTACADES

Des d'aquesta legislatura, els Serveis de Salut i el de Consum s'han unificat i formen part de l'Àrea de Serveis a les Persones.

En l'àmbit de Consum, l'any 2015 h destacat per l'atenció destinada a la pobresa energètica. La Llei 24/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica, ha donat la informació suficient perquè la gent afectada pogués ser atesa. Juntament amb Serveis Socials, des de Consum s'ha treballat per l'atenció d'aquest col·lectiu.

EDUCACIÓ PER AL CONSUM. En l'àmbit de l'educació pel consum hem continuat incrementant l'oferta de tallers de formació a escoles i instituts. Durant el 2015 s'han dut a terme 31 tallers a secundària sobre Privacitat a les xarxes socials i compres per internet. Un total de 1085 alumnes han assistit al taller.

També, el mes de maig, en col·laboració amb la Regidoria de la Gent Gran es va oferir la xerrada *Les entitats financeres i els seus productes*, amb l'objectiu que les persones consumidores tinguin una bona formació

financera, sàpiguen identificar els riscos d'alguns productes financers i aprenguin a prendre les decisions que més els afavoreixin.

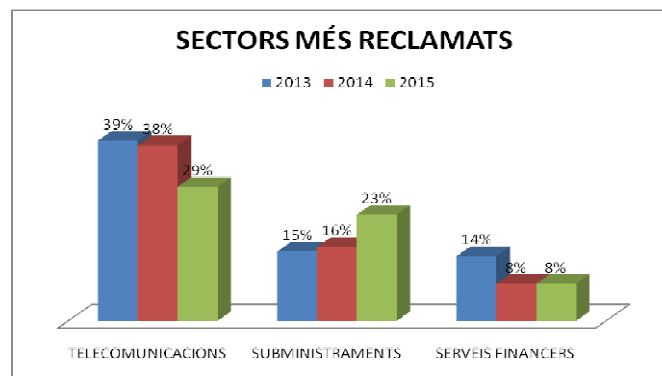
EVOLUCIÓ DE LA DEMANDA DE L'OMIC I LA JAC. L'activitat de l'OMIC i de la JAC ha continuat amb la tendència d'anys anteriors i observem que la demanda s'ha estabilitzat.

Enguany s'han fet 1.878 atencions presencials, per e-mail o per telèfon i s'han tramitat 545 nous expedients, desglossats de la manera següent:

- 497 reclamacions
- 48 denúncies i/o queixes
- 53 sol·licituds d'arbitratge

A més, s'han atès 402 consultes sobre temes de consum i 931 visites per seguiment d'expedients.

SECTORS MÉS RECLAMATS. Si bé els sectors més reclamats continuen sent els mateixos que en els darrers anys i en el mateix ordre (telecomunicacions, subministraments bàsics i serveis financers), enguany hem observat una tendència de creixement de les reclamacions per subministraments bàsics (electricitat, gas i aigua) relacionades amb la pobresa energètica, i les campanyes a domicili d'empreses del sector, que utilitzen tècniques enganyoses i agressives.



CAMPANYA INFORMATIVA AL MERCAT AMBULANT DEL DISSABTE.

Entre finals de juliol i principis d'agost es va dur a terme, amb la col·laboració de la Diputació de Barcelona, una campanya de visites a 124 parades del mercat no sedentari.

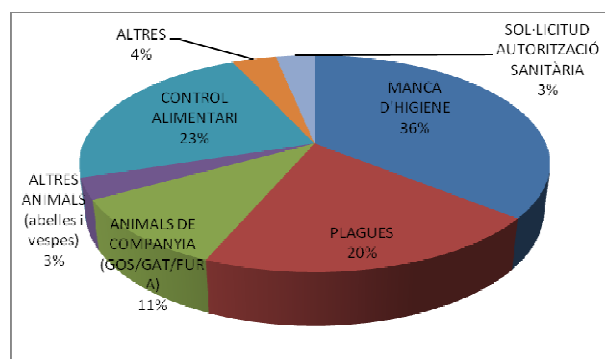
L'objectiu era informar els titulars de les parades sobre la normativa vigent que afecta la seva activitat comercial, en relació amb els drets de les persones consumidores i millorar-ne el nivell d'adequació, específicament pel que fa als requisits mínims exigibles com són lliurament de tiquet o factura, exhibició de preus, fulls de reclamació, retolació en català, etc. Les mancances més freqüents que es van detectar van ser la manca de lliurament de tiquet de compra, la manca de rètol anunciador del fet de disposar de fulls de reclamació i la manca dels propis fulls de reclamació.

INTERVENCIIONS ALS MITJANS DE COMUNICACIÓ. Com cada any, dins el programa d'educació pel consum, s'intenta estar present als mitjans de comunicació per tal d'informar a la ciutadania d'aquells temes més rellevants de consum. Enguany, s'ha intervingut a Ràdio Vilafranca parlant de *les noves mesures contra la pobresa energètica; dels crèdits ràpids; de la suspensió del servei telefònic a causa de la vaga d'instal·ladors; de les rebaixes d'estiu i de com presentar reclamacions a les grans companyies i nova facturació de la llum per franges horàries.* També vam col·laborar amb un reportatge al telenotícies Comarques de TV3 sobre *les males pràctiques comercials durant la instal·lació dels nous comptadors de la llum* i finalment, s'han publicat dos articles als mitjans escrits: *les reclamacions per talls de subministrament arriben a Consum* i *les campanyes enganyoses sobre substitució de comptadors dirigides als usuaris de llum i gas.*

Pel que fa a l'àmbit de la **Salut Pública** s'ha continuat amb l'execució de tots els programes que formen part de les competències municipals en matèria de salut pública com son **el control alimentari**- Vilafranca disposa, a 31 de desembre, d'un cens de 582 establiments minoristes d'alimentació de caràcter permanent, sobre els quals s'aplica controls amb l'objectiu de disminuir el risc sanitari que poden representar- , **el control de plagues i de la legionel·losi**, el control d'algunes activitats econòmiques que poden suposar riscos per a la salut (**pírcings i tatuatges, piscines**), i **la tinença d'animals de companyia**, entre d'altres.

La gestió de casos i denúncies per manca de salubritat i entre aquestes, destaca, pel gran nombre que representen, el control dels solars abandonats, per tal que els seus propietaris els mantinguin en condicions higièniques.

En total durant el 2015 es van gestionar 220 expedients. D'aquests, els temes més freqüents van tenir a veure amb la manca d'higiene de patis i solars, el control de plagues i el control alimentari.



VALORACIÓ DEL RISC DEL SECTOR ALIMENTARI DEL MERCAT DEL DISSABTE. Enguany, durant dos dissabtes consecutius es van dur a terme la visita de 15 parades dedicades a venda de carn, fleca-pastisseria, rostisseries, xurreria, venda de formatges, etc. A les quals es va donar un seguit de recomanacions. Posteriorment, es treballarà amb el Servei de Mercats per tal d'anar fent seguiments d'aquestes parades. Durant el 2016 es continuarà amb la resta de parades, per incloure-les al mapa de risc de Vilafranca.

EL CONTROL DEL MOSQUIT TIGRE. Aquest estiu, a causa de l'elevat nombre de queixes per presència d'aquest insecte en una zona concreta de Vilafranca, es va demanar la col·laboració de la Diputació de Barcelona, que, a través d'un conveni amb el Servei de Control de Mosquits del Baix Llobregat, van dur a terme una visita d'inspecció a la zona i en van elaborar un informe amb possibles actuacions a dur a terme. Malgrat que es tracta d'una problemàtica multifactorial, s'està intentant incidir en tots els aspectes que poden facilitar la proliferació de mosquits per tal de minimitzar-ne la presència. Caldrà veure, durant el proper estiu, si aquestes actuacions donen els fruits esperats.

XERRADES SOBRE LA NOVA LLEI D'ETIQUETATGE ALIMENTARI. Durant el mes de febrer es van dur a terme dues sessions adreçades al sector de la restauració i de la venda d'aliments sense envasar, per tal d'informar-los sobre els canvis que suposaven per aquestes activitats l'entrada en vigor d'alguns articles del Reglament de la UE, 1169/2011 relatiu a la informació alimentària facilitada al consumidor. Les intoleràncies i al·lèrgies alimentàries constitueixen un perill emergent i el nou Reglament pretén ajudar a les persones que les pateixen. Per aquest motiu, els titulars dels establiments han de donar informació entenedora sobre qualsevol producte al·lèrgic que contingui els aliments que preparen i serveixen.

En l'àmbit de la promoció de la salut, enguany destaquem algunes novetats:

EL CONSELL MUNICIPAL DE SALUT. Un dels projectes més destacables amb el qual s'ha treballat aquest any ha estat la creació d'aquest consell que va ser aprovat en el Ple municipal, en sessió celebrada el dia 23 de setembre de 2014. Durant el primer trimestre del 2015 es va celebrar una primera sessió plenària del consell. Posteriorment i passat les eleccions municipals es va tornar a constituir i es va celebrar, de nou, la primera sessió d'aquesta legislatura. Està previst que se celebrin 3 sessions ordinàries anuals. El consell de Salut ha de servir per posar en comú i debatre les principals polítiques en matèria de salut pública.

ADHESIÓ A LA TAULA PER A LA SALUT MENTAL DE L'ALT PENEDÈS. A mitjans d'octubre es va signar aquesta adhesió amb la participació del Consell Comarcal, Ajuntaments i els serveis sanitaris i entitats que treballen en l'àmbit de la salut mental al territori. Les Taules de Salut Mental són un espai d'intercanvi d'informació, de reflexió, de coordinació i

de recerca per trobar solucions a les problemàtiques en matèria de salut mental en cada territori, i facilitar l'accés als recursos i serveis existents a través de polítiques i accions de proximitat. La taula va néixer a iniciativa dels diferents tècnics que ja treballaven coordinadament per al desenvolupament d'actes conjunts en el marc de la visualització de les malalties i la reducció de l'estigma social que representen encara actualment.

RENOVACIÓ PLA LOCAL DE DROGUES. La creació del primer Pla de Drogues 2010-2013 (l'Indrogs) va suposar la posada en marxa d'una manera de treballar i l'endrega de tota la feina iniciada des de l'Ajuntament de Vilafranca en matèria de prevenció de drogues. Després d'aquesta primera fase, es feia molt necessari la revisió per tal de continuar treballant, adaptant-nos als constants canvis socials a nivell de consum de substàncies tòxiques. El nou document del Pla Local de Drogues 2015-2019 és una evolució cap a la millora tant de la qualitat com de la quantitat de les intervencions. Un dels aspectes fonamentals és el gran valor que s'ha donat a les idees que han aportat els diferents col·lectius i professionals que hi han participat: centres educatius, personal mèdic i d'infermeria, cossos de seguretat, joves, etc a través de la comissió participativa i d'entrevistes individuals, han ajudat a configurar la visió local de la relació de la ciutadania amb les drogues. Els principals trets que caracteritzen el nou pla són la constatació que en els darrers anys s'està observant un descens del consum de cànnabis, de cocaïna, de drogues de disseny i també del consum de tabac. Tanmateix, comencem a detectar la presència d'altres consums que poden arribar a ser problemàtics. Destaquem aquí, per exemple, l'abús en el consum d'hipnosedants que té com a perfil més habitual el de dones de mitjana edat, o bé l'augment de problemàtiques relacionades amb intoxicacions etíliques de cap de setmana en els espais d'oci, entre els joves. Totes aquestes constatacions marcaran els àmbits d'actuació.

ESTUDI D'HÀBITS SALUDABLES A 4T ESO. Aquest projecte impulsat per la Diputació de Barcelona, consisteix en una enquesta, on de manera exhaustiva, es vol conèixer els hàbits dels joves de 26 municipis de més de 10.000 habitants de la província de Barcelona. L'enquesta que era voluntària es va passar per primer cop a finals del 2015, a tots els centres de secundària de Vilafranca però es vol fer de manera periòdica per poder disposar de dades actualitzades de l'evolució dels hàbits dels nostres joves. Durant el primer trimestre del 2016 disposarem de les conclusions de l'estudi.

JORNADA PARTICIPATIVA SOBRE ELS ANIMALS DE COMPANYIA. El dia 27 de novembre es va celebrar aquesta jornada amb l'objectiu d'elaborar un Pla municipal d'atenció als animals de companyia i de tinença responsable. Donat que en els darrers anys, cada cop hi ha més entitats animalistes i ciutadans especialment sensibilitzats per treballar conjuntament amb l'Ajuntament, es va prendre la decisió de dur a terme una jornada participativa per tal de dissenyar un programa d'intervenció

consensuat entre entitats, clíniques veterinàries, el CAAD així com els diferents serveis municipals que d'una manera o altra tenen relació amb aspectes de tinença responsable d'animals de companyia. Durant el 2016 caldrà acabar de redactar el pla que haurà de servir per coordinar el treball de tots els agents implicats amb l'objectiu final de millorar les condicions de vida dels animals que viuen a Vilafranca i disminuir-ne els abandonaments.

OBJECTIUS PROPER EXERCICI

- Revisió dels objectius del Pla de Seguretat Alimentària.
- Elaboració del Pla Municipal d'atenció als animals de companyia.
- Implantació d'un nou sistema pel control de la població de coloms, mitjançant l'aplicació d'anovulatoris.
- Implantació de nous tallers de Consum adreçat a l'alumnat de primària.
- Revisió dels procediments de mediació de l'OMIC i la JAC.