

PLA DE CONTINGÈNCIA DEL SERVEI DE SALUT PÚBLICA DE L'AJUNTAMENT DE TORELLÓ VERS L'EMERGÈNCIA SANITÀRIA PER COVID-19

Febrer 2022



**AJUNTAMENT
DE TORELLÓ**

Amb el suport de



**Diputació
Barcelona**

1.	INTRODUCCIÓ I CONTEXT	3
2.	OBJECTIUS, ESTRUCTURA I ABAST	4
3.	LA SALUT PÚBLICA A TORELLÓ	5
	3.1 Estructura local de salut pública	5
	3.2 L'experiència de Torelló.....	6
4.	PLA DE CONTINGÈNCIA	8
	4.1 Procediment específic per a l'optimització de la coordinació	8
	4.2 Procediment específic per a l'obtenció d'informació clau per a la presa de decisions	15
	4.3 Procediment específic per a la transparència i la comunicació amb la ciutadania	16
	4.4 Procediment específic per al reforç de tasques tècniques de salut pública	19

1. INTRODUCCIÓ I CONTEXT

L'emergència sanitària ocasionada per la COVID-19 ha generat un escenari d'excepcionalitat que a colpit a tots els nivells, incloent les administracions locals. El principal factor que ha incidit en l'afectació en el ritme de treball dels ajuntaments ha estat la manca de referències en quant a situacions similars, fet que s'ha traduït en un elevat nivell d'exigència per poder compassar al ritme de la pandèmia, vetllant per donar continuïtat a les tasques habituals, en la mesura del possible, i per fer front a les noves demandes derivades de la situació.

Tanmateix, l'experiència fruit de gairebé dos anys d'actuació i esforç suposa un aprenentatge i una base de treball que convé consolidar i afermar en el sí de qualsevol organització, a fi i efecte de detectar aspectes que hagin funcionat de manera positiva, per reforçar-los i potenciar-los, i, alhora, per assenyalar i analitzar pertinentment tots aquells aspectes que han generat disfuncions o ineficiència i que, per tant, cal millorar.

La crisi sanitària viscuda ha posat de manifest la necessitat de treballar i enfortir la resiliència a tots els nivells, com a enfocament clau a l'hora de contenir els danys o efectes de qualsevol emergència:

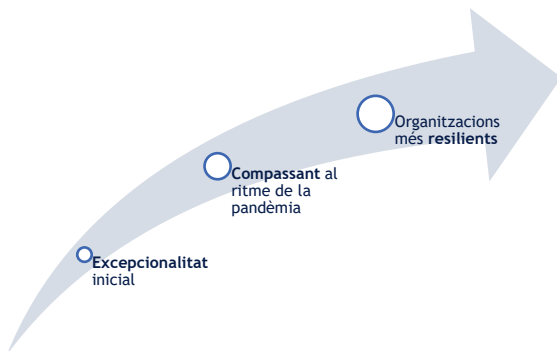
La resiliència és la capacitat d'un individu o d'un ecosistema (o d'una organització, en aquest cas) per afrontar amb èxit una situació desfavorable o de risc, i per recuperar-se, adaptar-se a la nova situació i desenvolupar-se positivament davant les circumstàncies adverses.

S'escau precisar que aquest document es fonamenta en l'enfocament metodològic proposat en els documents publicats pel Servei de Salut Pública de la Diputació de Barcelona, les [Bases per elaborar plans de contingència dels serveis municipals de salut pública per fer front a la COVID-19](#) i el corresponent [Manual d'implementació](#).

2. OBJECTIUS, ESTRUCTURA I ABAST

De manera prèvia a l'establiment dels objectius d'aquest Pla de contingència, s'escau incorporar una definició que n'estableixi el marc de referència:

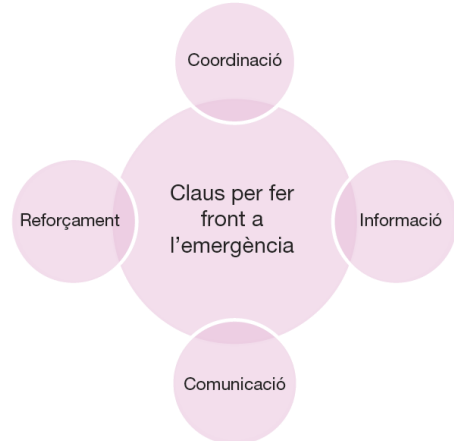
Un Pla de contingència és un conjunt de procediments i instruccions alternatives a les condicions operatives normals d'una organització (o part d'ella), per tal de permetre'n el seu funcionament tot i que alguna de les seves funcions es vegi afectada per condicions externes a l'organització. Els Plans de contingència s'han de basar preferiblement en una avaluació de riscos que permeti identificar un conjunt de mesures i accions bàsiques concretes a emprendre per tal d'afrontar de manera adequada i efectiva possibles estats d'emergència que s'esdevinguin.



Partint d'aquesta premissa, aquest document té la finalitat d'establir directrius i mesures, de caràcter pràctic i aplicat, que permetin millorar la preparació interna de la organització i, a tal efecte, garantir el funcionament operatiu del servei de salut pública en un escenari d'emergència sanitària.

Pel que fa a l'estructura, el document s'emmarca en l'enfocament que es desprèn tant del Document de Bases com del corresponent Manual d'implementació del Servei de Salut Pública de la Diputació de Barcelona i, atenent a les especificitats i la casuística de Torelló, es materialitza en un Pla de contingència fonamentat en tres pilars principals:

- **Procediment específic per a l'optimització de la coordinació**
- **Procediment específic per a la transparència i la comunicació amb la ciutadania**
- **Procediment específic per al reforç de tasques tècniques de salut pública**



Pel que fa a l'abast, el present document es centra en garantir el funcionament operatiu dels serveis que tenen relació directa amb les tasques de salut pública (veure apartat 3.1), tot i que de manera indirecta el procés de treball realitzat i el mateix document resultant ajuden a disposar d'orientacions per a la millora general de la capacitat d'adaptació de la organització municipal.

3. LA SALUT PÚBLICA A TORELLÓ

3.1 Estructura local de salut pública

Els ajuntaments tenen assignades importants competències per protegir i millorar la salut de la població, mitjançant accions de protecció de la salut i el desplegament de polítiques de promoció d'estils de vida més saludables. Les competències municipals mínimes en matèria de salut pública són les que estableix la Llei 18/2009, de salut pública, en el seu article 52.

D'acord amb l'article 5 de la Llei 18/2009, l'alcalde/ssa és l'autoritat sanitària, si bé en el cas de Torelló, les funcions pertinents s'han delegat a la Regidoria de Salut Pública.

A nivell de regidories, n'hi ha tres que tenen assumides tasques relacionades amb la salut pública: medi ambient, obres i serveis i salut pública. En coherència, no existeix un departament que centralitzi les actuacions associades a les competències delegades en matèria de salut pública sinó que es gestiona de manera compartimentada.

Tanmateix, a nivell organitzatiu, es considera destacable el fet que els diferents departaments tècnics de l'Ajuntament tenen una dimensió reduïda (unipersonal pràcticament), fet que es tradueix en una lectura ambivalent: per una banda, confereix una capacitat d'immediateza i agilita la coordinació, pel fet d'implicar a un grup més reduït de persones, en comparació amb estructures organitzatives més complexes. Per contra, existeix un major risc de sobrecàrrega.

A continuació es detallen les tasques relatives a la salut pública que s'executen a l'Ajuntament de Torelló, tenint en compte les competències mínimes que els ajuntaments han de prestar en matèria de salut pública, així com els serveis o equips que n'assumeixen la gestió:

Educació sanitària en l'àmbit de les competències locals (xerrades, tallers i campanyes de salut a centres educatius).	Salut pública i Joventut
Gestió del risc per a la salut derivat de la contaminació del medi (sanitat ambiental).	Medi ambient
Gestió del risc per a la salut pel que fa a les aigües de consum públic (gestió externa, AGBAR).	Medi ambient (coordinació amb ACA)
Gestió del risc per a la salut als equipaments públics i als llocs habitats, incloses les piscines (legionel·losi).	Medi ambient i Esports
Gestió del risc per a la salut en les activitats de tatuatge, micropigmentació i pírcing.	Obres i serveis
Gestió del risc per a la salut derivat dels productes alimentaris en les activitats del comerç minorista, del servei i la venda directa d'aliments preparats als consumidors, com a activitat principal o complementària d'un establiment, amb repartiment a domicili o sense, de la producció d'àmbit local i del transport urbà (seguretat alimentària).	Obres i serveis
Gestió del risc per a la salut derivat dels animals domèstics, dels animals de companyia, dels animals salvatges urbans i de les plagues (recollida i custòdia dels animals de companyia abandonats o perduts, desratització, desinsectació i desinfecció (DDD), campanya mosquit tigre, tractament vespa asiàtica, tractament de xinxa i control de coloms).	Salut pública i Medi ambient

3.2 L'experiència de Torelló

Durant el període inicial (o relacionat amb el confinament), les persones que treballen en l'àmbit de la salut pública han intervingut en les següents accions de gestió de crisi:

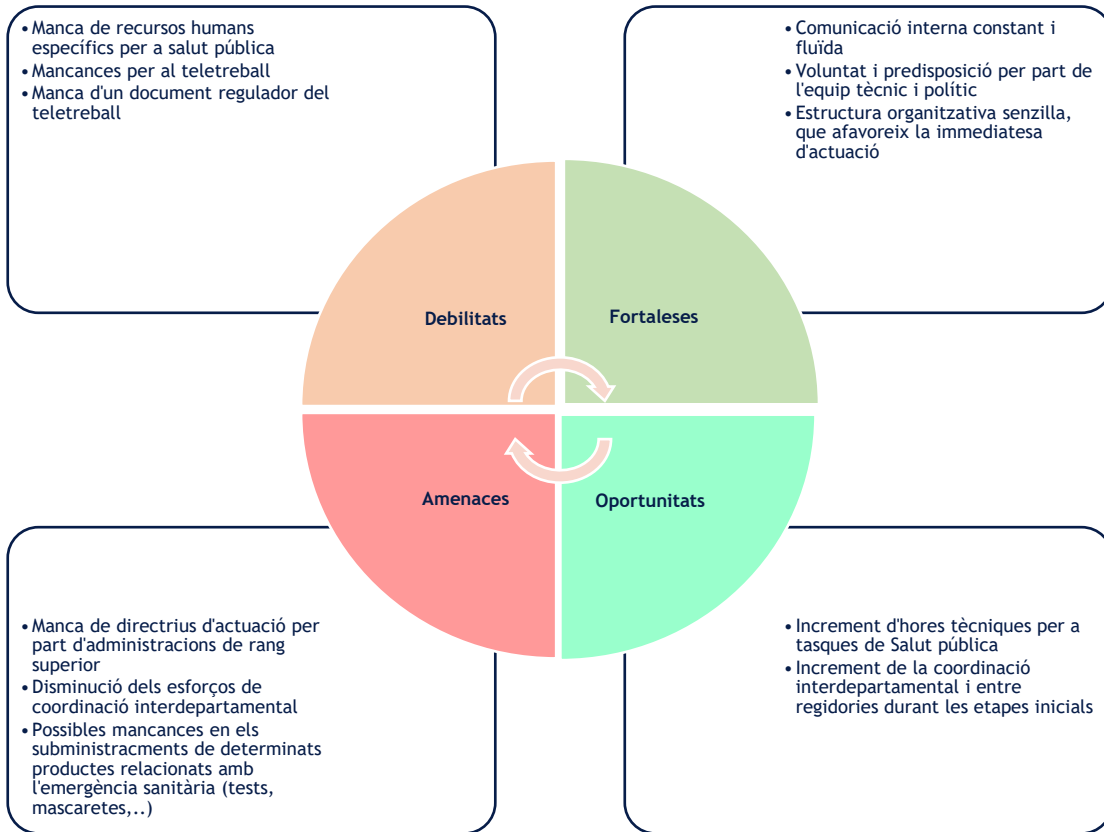
- Formar part del Comitè d'Emergències Municipal
- Coordinar actuacions d'informació i protecció de la població (creació d'un canal de Telegram i realització de trucades)
- Vetllar per mantenir els serveis mínims de salut pública

Tot i la situació d'excepcionalitat i exigència, es considera que, deixant de banda els estadis primerencs de l'emergència (en què va imperar la sensació de desconcert i incertesa), les tasques habituals de salut pública a Torelló s'han pogut assumir adequadament. Les tasques més afectades han estat:

- Control sanitari d'establiments minoristes d'alimentació (gestió i realització d'inspeccions)
- Control sanitari de restauració col·lectiva social
- Control sanitari de mercats sedentaris i ambulants
- Coordinació amb tercer sector (entitats, voluntariat,...)
- Activitat relacionada amb la promoció de la salut

Destaca el fet que s'ha hagut d'assumir una nova tasca específicament derivada de la gestió de la pandèmia que és la recerca de materials EPI.

A continuació es presenta una anàlisi DAFO (debilitats, fortaleces, amenaces i oportunitats) dels aspectes clau de l'experiència de Torelló en aquest escenari d'emergència sanitària:



4. PLA DE CONTINGÈNCIA

4.1 Procediment específic per a l'optimització de la coordinació

Definició de l'operativa de coordinació interna - sinèrgies amb la planificació de protecció civil

L'Ajuntament de Torelló compta amb un instrument municipal de protecció civil (DUPROCI) homologat que contempla el risc per pandèmies o epidèmies (dins dels riscos bàsics considerats en el PROCICAT). Tanmateix, la seva homologació és prèvia al sorgiment de l'emergència per COVID-19:

Risc	Nivell	Pla Municipal	Homologació
Torelló			
PROCICAT	-	PBEM Torelló	19/09/2019
NEUCAT	Obligat	PAM NEUCAT Torelló	19/09/2019
INUNCAT	Obligat	PAM INUNCAT Torelló	19/09/2019
SISMICAT	Obligat	PAM SISMICAT Torelló	19/09/2019
FERROCAT	-	PA PROCICAT - Transport Viatgers Ferrocarril Torelló	19/09/2019
RADCAT	Obligat		
VENTCAT	Recomanat		

En aquest sentit, caldrà desenvolupar les accions següents:

- Des de Protecció Civil de l'Ajuntament es treballa per mantenir actualitzats els documents i procediments de planificació d'emergències en l'àmbit municipal.

Es recomana vetllar per l'actualització dels instruments municipals de protecció civil (en especial del PBEM, que és el que recull els riscos bàsics considerats al PROCICAT), a partir de les directrius relatives a emergències sanitàries publicades des del Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya:

- [Pla d'actuació del PROCICAT per emergències associades a malalties transmissibles emergents amb potencial alt risc.](#)
- [Recomanacions per als municipis en el marc del Pla d'Actuació del PROCICAT per emergències associades a malalties transmissibles emergents amb potencial alt risc](#)

Tal i com ha ocorregut a Torelló, l'estratègia de contingència s'ha d'aprofitar l'operativa de coordinació interna que es defineix en aquests documents, materialitzada principalment en l'**organigrama de l'emergència**, en qual es defineixen i es designen un seguit de figures amb responsabilitats específiques en situació d'emergència.

A continuació es detalla la proposta de funcions i responsabilitats de les figures incloses a l'organigrama i que, per tant, prenen un rol actiu i significatiu en la gestió d'una emergència de caràcter sanitari. Es marquen en ombrejat grisós les tasques específiques referides a emergència sanitària.

Figura	Composició	Funcions	Observacions	
Centre receptor d'alarmes (CRA) i Centre de Coordinació Operativa Municipal (CECOPAL)	<ul style="list-style-type: none"> Normalment Policia Local o alcalde/ssa 	<ul style="list-style-type: none"> Coordinar l'emergència. Comunicar amb tots els grups d'emergència municipal. Rebre comunicacions del CRA. Assessorar l'alcalde. Controlar la situació i evolució de l'emergència i supervisar les accions dels diferents grups d'emergència. 	Operatiu 24h al dia i 365 dies a l'any	
Comitè d'emergències	Direcció del Pla	<ul style="list-style-type: none"> Alcalde/ssa 	<ul style="list-style-type: none"> Autoritat de protecció civil en l'àmbit municipal (responsabilitat màxima) Declarar l'activació i la desactivació del pla Informar i coordinar-se amb el Comitè de Direcció del Pla d'actuació del PROCICAT, a través del CECAT Exercir la direcció i el comandament superior i la coordinació i inspecció de tots els serveis i recursos afectes al pla municipal i de les actuacions que es facin, sens perjudici de les funcions que corresponen al/a la director/a del Pla autonòmic. – Convocar el Comitè d'Emergències municipal. Constituir el CECOPAL i exercir-ne la direcció superior. Dirigir i coordinar en el terme municipal les actuacions adreçades a informar i protegir la població, en contacte permanent amb el/la director/a del Pla autonòmic. Requerir l'activació dels plans d'autoprotecció i, si cal, activar-los i desactivar-los subsidiàriament. Coordinar la integració dels recursos municipals adscrits als grups d'actuació del Pla autonòmic. Requerir les entitats privades i els particulars per a la prestació de la col·laboració necessària. Dirigir i coordinar, en general, l'execució de les funcions encomanades al municipi. 	Necessària delegació.
	Consell Assessor	<ul style="list-style-type: none"> Caps dels Grups locals Coordinador/a municipal de l'emergència 	<ul style="list-style-type: none"> Assessorar l'alcalde/ssa Analitzar i valorar la situació, aportant-hi tota la informació i trametent les instruccions de l'alcalde/ssa als seus respectius col·laboradors 	És recomanable incloure la regidoria de salut pública en cas d'emergències sanitàries.

		<ul style="list-style-type: none"> • Altres en funció de la Direcció del Pla 	<ul style="list-style-type: none"> • Altres funcions específiques per a cada risc concret 	
	Gabinet d'informació municipal	<ul style="list-style-type: none"> • Regidor/a de Comunicació • Tècnic/a de Comunicació 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplegar informació sobre l'emergència • Transmetre (o difondre) la informació generada dins el Comitè d'Emergències a la població en general i a les persones directament o indirectament afectades • Determinar i coordinar la informació que cal donar a la població, així com la seva forma de difusió i la informació oficial que s'ha de subministrar als mitjans de comunicació social i a les entitats de les diferents administracions, atenent a les indicacions del Departament de Salut. 	Requereix d'implicació o col·laboració de persones de l'àmbit de la salut pública.
	Coordinador/a municipal de l'emergència	<ul style="list-style-type: none"> • Tinència d'alcaldia 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar l'emergència. • Comunicar amb tots els grups d'emergència municipal. • Rebre comunicacions del CRA. • Assessorar l'alcalde/ssa. • Controlar la situació i evolució de l'emergència i supervisar les accions dels diferents grups d'emergència. 	-
Grups locals (cap + actuants)	Grup d'ordre local i avisos	<ul style="list-style-type: none"> • Cap i actuants en funció de la designació de cada municipi 	<ul style="list-style-type: none"> • Avisar a la població afectada que estigui en les zones de risc de l'emergència i especialment als elements vulnerables. • Transmetre la informació de les mesures a adoptar per part de la població. • Coordinar i executar les tasques d'allunyament, evacuació o confinament de la població i dels elements vulnerables. • Garantir la seguretat ciutadana a la zona de risc. • Controlar els accessos a la zona de risc. • Realitzar la vigilància viària a la zona d'emergència, efectuant el control del trànsit d'accés dels components dels grups d'emergència. • Guiar els actuants cap al Centre de Comandament Avançat (CCA) i a l'Àrea sanitària. • Realitzar tancaments de zones d'aïllament i passos d'entrada o sortida a aquestes zones, sobretot garantint l'accessibilitat a serveis bàsics o essencials que puguin quedar a dins (hospitals, CAPs, benzineres, farmàcies...). 	No requereix implicació rellevant dels equips de salut pública (són funcions més aviat vinculades a emergències per riscos físics com incendis, inundacions,...).

	<ul style="list-style-type: none"> • Denunciar o comunicar a l'organisme competent l'incompliment de les mesures preventives establertes per la Direcció del Pla. • Vetllar pel compliment de les ordres emanades de la Direcció del Pla sobre restriccions i/o prohibicions temporals de funcionament de determinats serveis que impliquin aglomeració de persones en condicions que puguin facilitar la propagació de l'agent causant. 	
Grup local d'intervenció	<ul style="list-style-type: none"> • Cap i actuants en funció de la designació de cada municipi 	<ul style="list-style-type: none"> • Assessorar tècnicament als diferents cossos d'emergència sobre l'actuació en front de l'emergència. • Donar recolzament a les tasques necessàries per a prevenir i controlar les emergències. • Donar recolzament a les tasques de rescat i salvament de persones i béns. • Informar el coordinador del CCA i atendre les seves instruccions. • Preparar ordres per activació de personal i/o d'expropiació per si fos necessari. Cal recordar que disposar d'un pla activat permet la requisita d'acord a la Llei de protecció civil. • Preparar ordres de tancament de centres (escoles, casals d'avis, etc.) i prohibició d'actes multitudinaris (concerts, teatres, activitats esportives...) així com la forma de fer arribar les ordres a la població o als organitzadors.
Grup local sanitari	<ul style="list-style-type: none"> • Cap = regidoria en matèria de salut pública • Actuants = equips tècnics de salut pública 	<ul style="list-style-type: none"> • Informar-se de la situació sanitària en l'àrea d'emergència. • Prestar assistència sanitària in situ. • Conèixer l'estat i ubicació dels afectats. • Cobrir les necessitats farmacèutiques. • Prestar atenció psicològica als afectats i familiars. • Realitzar les tasques de salut pública. • Assessorament en comunicació a la població en general. • Recollir tota la informació possible sobre la gestió sanitària de l'emergència, sobretot pel que fa al nombre d'afectats atesos. • Reportar la informació necessària per a la valoració de la gestió de <p>Importància d'involucrar-hi a totes les persones implicades en l'àmbit de la salut pública local.</p>

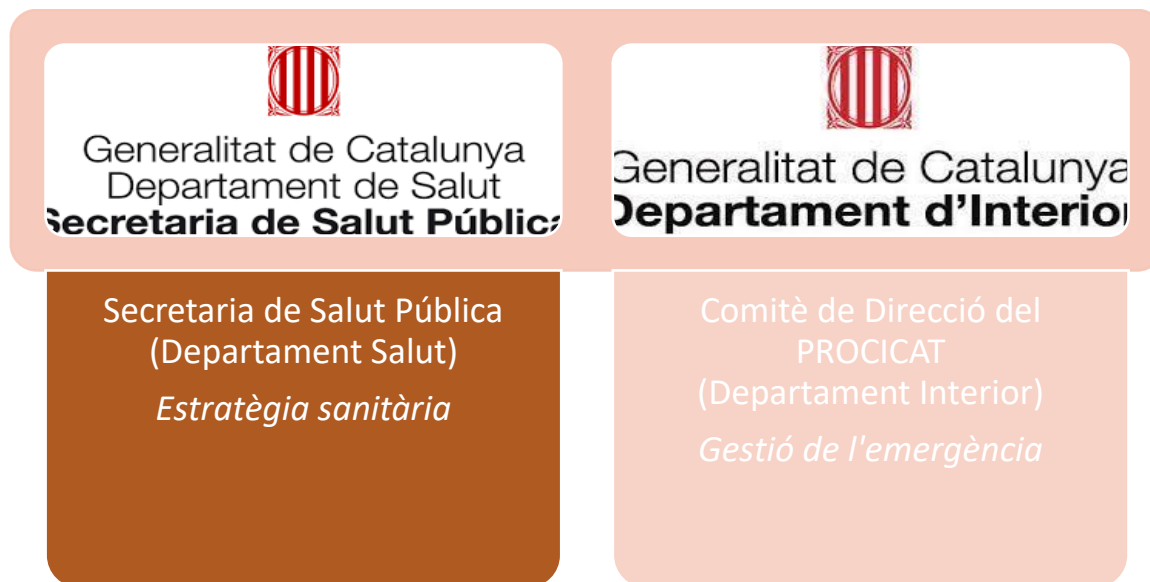
l'emergència i de l'evolució de la malaltia.

-
- | | | |
|--|--|---|
| <p>Grup local logístic i d'acollida</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Cap i actuants en funció de la designació de cada municipi (normalment relacionat amb serveis socials) | <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar i gestionar els serveis bàsics municipals. • Preparar els centres d'acollida i gestionar-los per tal que es puguin acollir a la població. • Donar allotjament, proveïment d'aliments, control i serveis socials a les persones afectades. • Subministrar tots els materials o combustibles que es necessitin. • Preveure espais o àrees de transferència de mercaderies i punts per la recollida de menjar, medicaments, etc. per barris o zones, en el cas que algunes zones haguessin de quedar tancades o aïllades. • Organitzar i rebre el voluntariat. • Reforçar el seguiment a persones especialment vulnerables sobretot si aquestes es troben en situació d'aïllament preventiu • Reforçar els contactes amb empreses del municipi que puguin proveir recursos com avituallament i productes bàsics de primera necessitat: bolquers, paper higiènic, sabó, piles, etc. |
|--|--|---|
-
- A partir d'aquesta estructura en situacions d'emergència, cal definir una planificació de trobades de coordinació. En aquest sentit, es recomana la creació de:
 - Grup específic amb les persones implicades (a nivell polític / a nivell tècnic) d'alguna plataforma de missatgeria instantània (WhatsApp, Telegram; o similars), com a mecanisme per a la comunicació ràpida, àgil i concisa.
 - Llista de distribució via correu electrònic que inclogui a les persones implicades (a nivell polític / a nivell tècnic), com a mecanisme per a la comunicació de continguts més extensos.
 - Creació d'un repositori de documentació d'interès (Intranet, espai al núvol o similar) i actes de totes les reunions de coordinació d'emergència que es realitzin.
 - Adopció d'una plataforma escollida per a les reunions online (Zoom, Teams, Meet, JitSi o similar) i creació d'instruccions d'ús senzilles per assegurar la operativitat en cas de requerir-se la despresencialització.

Definició de l'operativa de coordinació externa

El marc d'actuació municipal en situació d'emergència ve definit en gran mesura per les directrius fixades a escales jeràrquicament superiors:

https://interior.gencat.cat/ca/arees_dactuacio/proteccio_civil/consells_autoproteccio_emergencia/malalties-transmissibles-emergents-amb-potencial-alt-risc-/noves-mesures-per-contenir-els-brots-covid-19/



En aquest sentit, cal assegurar la identificació de les persones de contacte per als següents agents clau:

Servei de Vigilància epidemiològica i resposta a emergències de salut pública (Agència de Salut Pública de Catalunya):

Persona responsable:

Contacte telèfon:

Contacte correu electrònic:

Centre d'Atenció Primària Torelló:

Persona responsable:

Contacte telèfon:

Contacte correu electrònic:

Definició de l'operativa de coordinació amb el tercer sector, el voluntariat i similars

En situacions de crisi, és clau canalitzar les mostres de solidaritat i les propostes de col·laboració que la societat civil fa arribar a l'Ajuntament, especialment centrades en els col·lectius més vulnerables.

En aquest sentit es proposa:

- Posada en marxa d'un registre municipal de voluntariat COVID-19
- Coordinació liderada per Protecció Civil / Serveis Socials amb Creu Roja. Cal tenir en compte l'Associació de protecció Civil i el cos d'Agents de Civisme
- Desenvolupament d'un protocol de seguretat vers la transmissió per al les persones voluntàries (associat a algun tipus d'acreditació)
- Gestió de demanda de materials o equips de protecció per al voluntariat
- Gestió de serveis d'atenció domiciliària i de teleassistència
- Seguiment telefònic

4.2 Procediment específic per a l'obtenció d'informació clau per a la presa de decisions



Conjunts de dades disponibles		Desagregació	
	Informes diaris dels indicadors principals de l'estat de la pandèmia	Evolució de casos i taxa Rt.	Regió Sanitària Àrea de Gestió Assistencial
	Anàlisi de les últimes dades	Gràfiques dinàmiques i interactives sobre la pandèmia.	Regió Sanitària Àrea de Gestió Assistencial Comarca
	Dades COVID	Dades epidemiològiques i assistencials.	Regió Sanitària Àrea de Gestió Assistencial Comarca
	Casos actius	Positius dels darrers 14 dies.	Municipi
	Casos acumulats	Positius des de l'inici de la pandèmia.	Municipi Comarca
	Defuncions acumulades		Comarca

4.3 Procediment específic per a la transparència i la comunicació amb la ciutadania

Durant la crisi sanitària, la responsabilitat d'informar a la ciutadania ha estat assumida pel Departament de Comunicació i Participació Ciutadana de l'Ajuntament de Torelló.

Persona responsable: tècnic municipal Emili Jane Tor

Contacte telèfon:

Contacte correu electrònic:

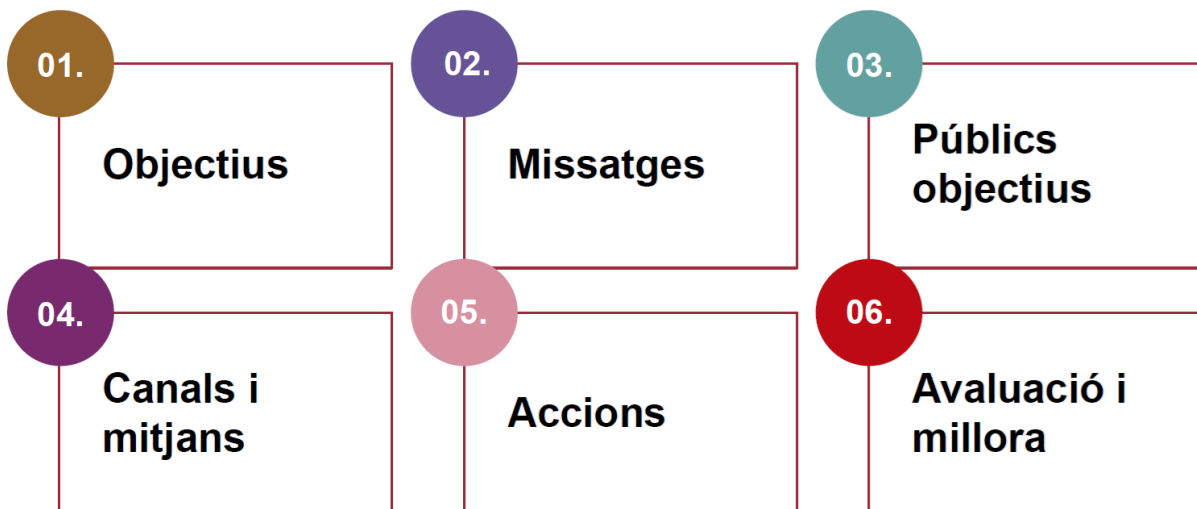
Aquesta comunicació és clau per gestionar i afavorir la responsabilitat que requereix una situació com la viscuda. A tal efecte, en aquest apartat es defineix un full de ruta que caldrà seguir per tal d'elaborar i tenir preparat el Pla de comunicació i transparència davant de situacions d'emergència. En el cas de Torelló, aquestes directrius de comunicació es consideren complementàries a les *Bases Estratègiques de Comunicació del propi Ajuntament*.

Aspectes clau d'un Pla de comunicació

Podem evitar situacions d'alarma i millorar la corresponsabilització de la ciutadania en la gestió de l'emergència...

- Si aconseguim fer entendre i incrementem els coneixements de la població sobre tot el que implica l'emergència sanitària: el virus, transmissió comunitària,...
- Si mantenim una comunicació fluida amb la població
- Si impliquem la ciutadania
- Si promovem bones pràctiques que minimitzin la transmissió

Punts d'un Pla de comunicació



Críteris i aspectes a tenir en compte

- Els objectius de comunicació han de ser pocs i ben definits: la multiplicitat d'objectius pot distorsionar la coherència en l'estratègia comunicativa.
- Els missatges a transmetre han de ser clars, entenedors i alineats amb els directrius i els missatges a escales supramunicipals. Es recomana identificar idees força i cercar missatges que siguin positius, connectin amb les persones i portin a l'acció.
- Cal segmentar i agrupar els públics segons les seves característiques i afinitats. Segmentar vol dir adequar el llenguatge, determinar els missatges i determinar els canals i mitjans.
- Cal apostar per un desenvolupament omnicanal (comunicació 360°). Cal tenir molt present la importància de les xarxes socials (el 80% de la població d'Espanya és usuària de d'alguna xarxa social). En aquest sentit, cal tenir en compte la Guia d'Usos i Pautes de Gestió de Comptes, com a base d'usabilitat.

<p>Facebook</p> <p>Continguts personals. Públic més madur. Gran segmentació de públics. No pot créixer més.</p>	<p>Twitter</p> <p>Informació en temps real. Conversar amb usuaris. Preferida per les institucions. Ha perdut dinamisme.</p>	<p>Instagram</p> <p>La xarxa social més dinàmica. Molt visual i atractiva. Públic jove i adult. Cal treballar bé els continguts.</p>
<p>YouTube</p> <p>El segon cercador d'Internet. Allotjament de vídeos. Canals audiovisuals temàtics. Imprescindible.</p>	<p>Linkedin</p> <p>La xarxa professional. Continguts experts i rigorosos. Adequada pel B2B. Recomanable per empreses.</p>	<p>... I TikTok?</p> <p>La xarxa més sorprenent. Públic mooolt jove. Continguts molt breus i visuals. Fora de l'abast institucional.</p>

- S'han de definir les diferents accions de comunicació adequades per respondre a l'estratègia comunicativa plantejada. Tipologies d'accions:
 - Genèriques: creació d'una imatge i lema
 - Per premsa: rodes de premsa, notes i dossiers (tenir especialment en compte Ràdio Ona així com els canals de comunicació locals i comarcals)
 - Comunicació online: emailing, web, canal de Telegram, xarxes socials
 - Comunicació exterior: banderoles, pancartes, opis,...
 - Comunicació impresa: cartes, bustiades, flyers, cartells (tenir en compte que l'Ajuntament compta amb elements urbans que poden allotjar publicitat municipal)
 - De proximitat: xerrades, programes educatius,...

Directrius estratègiques de comunicació en situacions d'emergència

La comunicació externa de l'Ajuntament ha d'anar pautada per una identitat corporativa (detalls estètics o de disseny) però també per unes directrius de comunicació estratègiques que s'han d'englobar en el marc d'un relat de municipi.

Es proposa treballar en un apèndix del document corporatiu existent, en què s'abordin en detall el procediment per a la comunicació en situacions de crisi. Concretament es recomana tenir en compte:

- Importància de gestionar 3 fluxos d'informació: els que van de fora de l'organització a dins; els que circulen per dins de l'organització i els que surten de l'organització cap a fora.
- Cal definir qui assumeix el lideratge de l'estratègia comunicativa, determinar els canals i posar-se en contacte amb la resta d'institucions implicades, especialment identificar les que són jeràrquicament superiors i que, per tant, marquen directrius.
- En la mesura del possible, treballar en un argumentari, amb missatges clars, coherents.
- Els mitjans de comunicació socials esdevenen un important canal de disseminació i recollida d'informació rellevant sobre l'esdeveniment, a banda de servir de plataforma per generar i compartir contingut addicional relacionat amb l'evolució de la crisi. La veracitat, rapidesa i credibilitat de la informació són aspectes molt importants en aquest context.
- Cal adaptar la informació al moment que es viu:
 - Etapa d'alerta inicial: importància d'una comunicació cautelosa, prudent i responsable (directrius superiors), tot i que continuada i amb periodicitat, fent èmfasi en la gestió de notícies falses a escala local. En cas de no tenir més informació, repetir la disponible. Es instruccions han de ser clares i concises, i en cap cas contradictòries. **Informació precisa i constant, principalment basada en missatges d'autoritats oficials.**
 - Etapa d'alerta mantinguda: importància d'una comunicació factual (explicar allò que se sap sobre l'emergència) i de rendició de comptes (explicar allò que s'està fent). Aplicar la política de transparència informativa i atendre les demandes el més immediatament possible. És important prestar atenció especial a col·lectius vulnerables. **Informació pròpia generada per l'Ajuntament, centrada en missatges clau.**
 - Etapa de normalització: tot i que el ritme de comunicació sobre l'emergència pot reduir-se, és important assegurar la coherència dels missatges transmesos amb les restriccions vigents.

4.4 Procediment específic per al reforç de tasques tècniques de salut pública

4.4.1 Identificació de tasques essencials en l'àmbit de la salut pública

Per a la definició de l'estratègia de contingència és convenient fer una valoració preliminar dels riscos en cas de l'escenari d'emergència en qüestió. En aquest cas, aquesta valoració es realitza a partir de la caracterització del nivell de risc associat a les tasques de salut pública que són competència del municipi, agrupant-les en tres àmbits temàtics: sanitat ambiental, seguretat alimentària i promoció de la salut.

Primerament s'identifica el risc potencial al contagi implícit en la realització habitual de cada tasques per part de la plantilla del servei en qüestió, segons l'exposició de les persones treballadores al contagi degut a la seva activitat en espais potencialment contagiosos, o bé degut al contacte amb d'altres persones, ja siguin destinatàries del servei o companys/es de feina.

En segon lloc, es valora el possible impacte que suposaria l'aturada de la tasca, en referència a possibles afectacions per a la salut de les persones destinatàries d'aquesta, segons si es relacionen de manera directa o indirecta amb la manca d'execució de les tasques pròpies del servei.

Per últim, s'ha tingut en compte si les tasques habituals dels diferents serveis poden ser realitzades de manera no presencial, per tal d'avaluar la capacitat d'adaptació i reconfiguració d'aquestes en cas que no sigui possible dur-les a terme usualment.

Tasca	Risc de contagi associat a la tasca	Impacte en salut pública derivat de l'aturada de la tasca	Possibilitat de realitzar la tasca de manera no presencial	Essencialitat de la tasca
Legionel·losi				
Prevenció i control de la legionel·losi en instal·lacions de titularitat municipal	Mig	Directe	No	Essencial en casos puntuals
Inspecció i control sanitari en matèria de legionel·losi en d'instal·lacions de baix risc (IBR)	Mig	Indirecte	No	Essencial en casos puntuals
Manteniment i control del cens d'empreses amb torres de refrigeració i condensadors evaporatius	Baix	Indirecte	Sí	No essencial
Col·laboració amb el Departament de Salut en la investigació de brots epidèmics per legionel·losi	Baix	Negligible	Sí	Essencial en casos puntuals
Piscines d'ús públic i poliesportius				
Tasques de manteniment de piscines d'ús públic de titularitat municipal	Mig	Directe	No	Essencial
Inspecció higiènicosanitari de piscines d'ús públic	Mig	Indirecte	No	Essencial
Autorització per a la instal·lació de piscines	Baix	Negligible	Sí	No essencial

Tasca	Risc de contagi associat a la tasca	Impacte en salut pública derivat de l'aturada de la tasca	Possibilitat de realitzar la tasca de manera no presencial	Essencialitat de la tasca
Espai públic				
Control de les condicions higièniques de salubritat de llocs de convivència	Mig	Directe	No	Essencial
Control de plagues i aus urbanes				
Control i gestió integral de plagues	Mig	Directe	No	Essencial
Control d'aus uranes	Mig	Directe	No	Essencial
Insalubritat en habitatges				
Control d'insalubritat en habitatges	Alt	Indirecte	No	Essencial en casos d'intervenció urgent
Animals de companyia				
Control i gestió dels animals de companyia	Baix	Negligible	Sí	Essencial en casos d'intervenció urgent
Seguretat alimentària				
Control sanitari d'establiments minoristes d'alimentació	Mig	Indirecte	Sí	Essencial en casos d'intervenció urgent
Control sanitari de restauració col·lectiva comercial	Mig	Indirecte	Sí	Essencial en casos d'intervenció urgent
Control sanitari de menjadors col·lectius socials	Mig	Indirecte	Sí	Essencial en casos d'intervenció urgent
Control sanitari de mercats sedentaris i ambulants	Mig	Indirecte	Sí	Essencial en casos d'intervenció urgent
Aigües de consum humà				
Control sanitari d'aigües de consum públic	Mig	Directe	Sí	Essencial
Aigües de fonts naturals	Mig	Directe	Sí	Essencial
Salut comunitària i promoció de la salut				
Realització d'activitats (tallers, xerrades...)	Mig	Negligible	Sí	No essencial
Realització de cursos de formació	Mig	Negligible	Sí	No essencial
Assessorament a tercers	Baix	Negligible	Sí	No essencial
Comunicació amb la ciutadana				
Creació de continguts	Baix	Negligible	Sí	Essencial

Tasca	Risc de contagi associat a la tasca	Impacte en salut pública derivat de l'aturada de la tasca	Possibilitat de realitzar la tasca de manera no presencial	Essencialitat de la tasca
Difusió de continguts	Baix	Negligible	Sí	Essencial

4.4.2 Mesures de contingència per reforçar o millorar la capacitat del servei de salut pública

Mesura	Prioritat	Agent responsable	Agent executor
Legionel·losi			
Revisió de plans d'autocontrol d'instal·lacions de IBR	Mitjana	Tècnic/a de salut pública	Empresa externa
Manteniment adequat en instal·lacions de risc existents en equipaments municipals	Alta	Tècnic/a de salut pública + Personal de manteniment	Empresa externa
Definició de criteris per a la reobertura d'equipaments municipals en cas de tancament total	Alta	Tècnic/a de salut pública	Empresa externa
Identificació d'equipaments municipals susceptibles de fer funció logística i d'acollida	Baixa	Tècnic/a de salut pública + Persona responsable de l'emergència (protecció civil)	Empresa externa
Reformulació de les tasques de control i inspecció sanitària en IBR	Mitjana	Tècnic/a de salut pública	Empresa externa
Manteniment i control del cens d'empreses amb torres de refrigeració i condensadors evaporatius	Baixa	Tècnic/a de salut pública	Empresa externa
Establiments de tatuatge, micropigmentació i pírcing			
Actualització del cens d'establiments de tatuatge, micropigmentació i pírcing	Baixa	Tècnic/a de salut pública + Tècnic/a d'activitats	-
Informació i assessorament per a la reobertura dels establiments en condicions de seguretat	Mitjana	Tècnic/a de salut pública	-
Piscines d'ús públic i poliesportius			
Definició de criteris i mesures per al tancament de piscines i poliesportius	Alta	Tècnic/a de salut pública + Tècnic/a d'esports + Empresa externa	-
Definició de criteris i mesures per a la reobertura de piscines i poliesportius	Alta	Tècnic/a de salut pública + Tècnic/a d'esports + Empresa externa	-
Inspecció higiènicosanitari de piscines d'ús públic.	Alta	Tècnic/a de salut pública	-
Espai públic			
Definició d'espais i mesures a aplicar per a la prevenció a l'espai públic	Alta	Tècnic/a de salut pública + Tècnic/a de manteniment i espai públic	-

Mesura	Prioritat	Agent responsable	Agent executor
Definició de criteris i productes per a la neteja i desinfecció viària	Alta	Tècnic/a de salut pública + Tècnic/a de manteniment i espai públic	-
Definició d'un pla per a evitar l'acumulació de residus a la via pública	Mitjana	Tècnic/a de medi ambient + Tècnic/a de salut pública	-
Control de plagues i aus urbanes			
Manteniment del servei de control de plagues	Alta	Tècnic/a de salut pública + Tècnic/a de medi ambient + Tècnic/a d'espai públic + Servei d'equipaments + Empresa externa	-
Assessorament i formació als hortolans per al control de plagues	Baixa	Tècnic/a de salut pública + Tècnic/a de medi ambient + Tècnic/a d'espai públic	-
Manteniment del servei de control d'aus urbanes en època de cria	Alta	Tècnic/a de salut pública	-
Insalubritat en habitatges			
Manteniment del servei de control i seguiment d'insalubritat en habitatges	Mitjana	Tècnic/a de salut pública + Tècnic/a de serveis socials + Tècnic/a de mediació + Tècnic/a d'habitatge	-
Atenció a denúncies sobre insalubritat en habitatges	Alta	Tècnic/a de salut pública + Tècnic/a de serveis socials + Tècnic/a de mediació	-
Col·laborar en l'habilitació de procediments expressos	Alta	Tècnic/a de salut pública	-
Animals de companyia			
Gestió i coordinació de la xarxa de voluntariat de suport als animals de companyia	Mitjana	Tècnic/a del Departament que gestioni l'àmbit temàtic dels animals de companyia	-
Seguretat alimentària			
Atenció telemàtica als establiments alimentaris	Alta	Tècnic/a de salut pública + Tècnic/a d'activitats + Serveis administratius	-
Control documental telemàtic	Mitjana	Tècnic/a de salut pública	-
Actualització del cens d'activitats i els seus contactes associats	Mitjana	Tècnic/a de salut pública + Tècnic/a d'activitats + Tècnic/a de llicències	-
Classificació dels establiments en funció del risc de contagi	Mitjana	Tècnic/a de salut pública	-

Mesura	Prioritat	Agent responsable	Agent executor
Formació i suport a la Policia Local	Alta	Tècnic/a de salut pública + Policia Local	-
Gestió i coordinació de formacions per als establiments alimentaris	Mitjana	Tècnic/a de salut pública + Departament d'Empresa i Coneixement (o similar)	-
Gestió de denúncies	Alta	Tècnic/a de salut pública + Tècnic/a de llicències + Policia Local	-
Assessorament a altres departaments municipals	Mitjana	Tècnic/a de salut pública	-
Aigües de consum humà			
Instal·lació d'arquetes o punts de mostreig alternatius	Alta	Tècnic/a de medi ambient	AGBAR
Revisió de la disponibilitat de material per fer mesures necessàries	Alta	Tècnic/a de medi ambient	AGBAR

4.4.3 Mesures de contingència per reforçar o millorar la capacitat global de l'Ajuntament

Mesura	Prioritat	Agent responsable	Agent executor
Elaboració d'un pla de prevenció i protecció en els espais de treball de l'Ajuntament.	Mitjana		
Previsió de necessitats de proveïment de materials EPI	Mitjana		

4.4.4 Repositori de documents de referència

A fi d'aplicar amb seguretat i convicció els procediments i la metodologia per gestionar adequadament la situació d'emergència en l'àmbit municipal, i fer-ne front amb les màximes garanties, esdevé de gran rellevància disposar de recursos, a mode d'eines o documentació d'interès que defineixin uns criteris d'actuació clars i comuns.

Aquest és un aspecte que en estadis primerencs de l'emergència viscuda va presentar mancances. Tanmateix en el moment actual, cal aplica rel principi de subsidiarietat i atendre a la documentació de referència disponible que es recopila en el següent portal web:

https://interior.gencat.cat/ca/arees_dactuacio/proteccio_civil/consells_autoproteccio_emergencia/malalties-transmissibles-emergents-amb-potencial-alt-risc-/plans-sectorials/#bloc11

T +34 938 515 055
info@lavola.com
www.lavola.com
www.anthesisgroup.com

