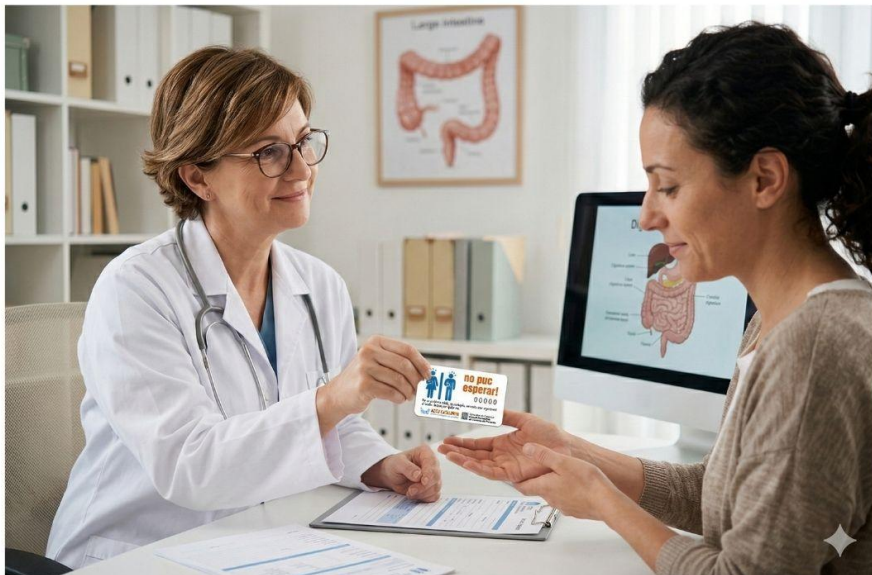


Protocol de protecció de les persones usuàries del **No Puc Esperar!**



(Data de revisió: 27/08/2026)
(Data d'aprovació: 17/09/2026)

www.accucat.org

Índex

1. Objecte i àmbit d'aplicació	5
1.1. Objecte i finalitat del protocol	5
1.2. Persones destinatàries	5
1.3. Persones professionals, voluntariat i altres agents implicats	5
1.4. Àmbit d'aplicació	6
1.5. Definicions	7
2. Principis generals	8
2.1. Respecte i tracte digne	8
2.2. No discriminació	8
2.3. Confidencialitat	8
2.4. Autonomia de la persona	9
2.5. Accessibilitat	9
2.6. Dret a la intimitat	9
2.7. Enfocament centrat en la persona	9
2.8. No estigmatització	10
Criteri general d'actuació	10
3. Drets de les persones usuàries	11
3.1. Dret a un tracte digne i respectuós	11
3.2. Dret a la confidencialitat	11
3.3. Dret a l'accessibilitat	11
3.4. Dret a no haver de justificar repetidament la seva necessitat	11
3.5. Dret a presentar queixes, suggeriments o incidències	12
3.6. Dret a rebre informació sobre el tractament de les seves dades	12
3.7. Dret a retirar-se del programa o modificar les seves dades	12
3.8. Dret a no patir discriminació	13
3.9. Garantia dels drets	13
4. Protecció de dades i confidencialitat	14
4.1. Compliment del RGPD i la LOPDGDD	14
4.2. Principi de minimització de dades	14
4.3. Recollida i tractament de dades	14
4.4. Accés restringit a les dades	15
4.5. Gestió dels permisos d'accés	15
4.6. Conservació i eliminació de dades	15
4.7. Xifratge i mesures de seguretat de la informació	16
4.8. Política de còpies de seguretat	16
4.9. Gestió de dispositius i credencials	16

4.10. Gestió de bretxes de seguretat	17
4.11. Responsabilitat i confidencialitat de les persones amb accés a la informació	17
4.12. Assegurança de ciberrisc	17
5. Prevenció de riscos, discriminació i revictimització	19
5.1. Evitar la justificació repetida de la necessitat	19
5.2. Comunicació respectuosa i no invasiva	19
5.3. No qüestionar la necessitat d'accés al lavabo	20
5.4. Protecció de la intimitat	20
5.5. Prevenció de situacions discriminatòries	20
5.6. Actuació davant comportaments inadequats d'establiments o tercers	21
5.7. Prevenció de la revictimització	21
5.8. Principi de mínima exposició	22
6. Protocol d'actuació davant incidències	23
6.1. Què es considera una incidència?	23
6.2. Tipologia d'incidències	23
a) Denegació o dificultat d'accés al lavabo	23
b) Tracte inadequat o discriminatori	24
c) Problemes amb la targeta NPE	24
d) Incidències amb la WebApp	24
e) Incidències de protecció de dades o seguretat	24
f) Situacions de risc o emergència	25
6.3. Actuació davant un dubte o problema amb la targeta NPE	25
Per part de l'establiment adherit	25
En cas de pèrdua o robatori	25
En cas de sospita d'ús indegut	25
6.4. Actuació immediata	26
6.5. Comunicació a ACCU Catalunya	26
6.6. Valoració de la gravetat	27
Nivell 1 — Incidència lleu	27
Nivell 2 — Incidència moderada	27
Nivell 3 — Incidència greu	27
6.7. Derivació i escalada	28
6.8. Registre de la incidència	28
6.9. Seguiment i tancament	29
6.10. Anàlisi i millora	29
7. Canal d'incidències i queixes	31
7.1. Canals de comunicació	31
7.2. Informació necessària per comunicar una incidència	31

7.3. Garantia de confidencialitat	32
7.4. Recepció i responsable de la incidència	32
7.5. Terminis de resposta i gestió	32
7.6. Seguiment de les incidències	33
7.7. Registre de les incidències	33
7.8. Tancament de la incidència	33
8. Coordinació i derivació	35
8.1. Coordinació amb hospitals i centres sanitaris	35
8.2. Coordinació amb establiments adherits	35
8.3. Coordinació amb entitats col·laboradores	36
8.4. Derivació a serveis socials o altres recursos	36
8.5. Criteris de derivació	37
8.6. Informació i consentiment	37
8.7. Coordinació davant d'una incidència	37
8.8. Registre i seguiment de les coordinacions	38
9. Rols i responsabilitats	39
9.1. Responsabilitats d'ACCU Catalunya	39
9.2. Responsabilitats del voluntariat	40
9.3. Responsabilitats dels establiments adherits	40
Dubtes sobre la targeta NPE	40
9.4. Principi de responsabilitat compartida	41
10. Formació i sensibilització	41
10.1. Formació de l'equip	42
10.2. Informació i sensibilització del voluntariat	42
10.3. Sensibilització dels establiments adherits	43
10.4. Pautes de comunicació amb les persones usuàries	43
10.5. Formació específica davant d'incidències	44
10.6. Actualització de la formació	44
10.7. Sensibilització continuada dels establiments	45
11. Registre, seguiment i millora	46
11.1. Registre d'incidències	46
11.2. Indicadors de seguiment	46
11.3. Anàlisi periòdica de les incidències	47
11.4. Identificació de riscos recurrents	47
11.5. Mesures correctores i preventives	48
11.6. Seguiment de les mesures adoptades	48
11.7. Retorn de les persones usuàries	48
11.8. Retorn i millora de la xarxa d'establiments	49

11.9. Revisió del protocol	49
12. Revisió i actualització del protocol	50
12.1. Revisió anual	50
12.2. Revisió extraordinària	50
12.3. Responsable de la revisió	51
12.4. Data d'aprovació i entrada en vigor	51

1. Objecte i àmbit d'aplicació

1.1. Objecte i finalitat del protocol

El present Protocol de Protecció de les Persones Usuàries té com a objectiu establir els principis, criteris i pautes d'actuació que han de garantir la protecció, el respecte i la seguretat de les persones usuàries del projecte **No Puc Esperar! (NPE)**.

El protocol parteix d'un model d'intervenció centrat en la persona, orientat a promoure la seva autonomia, apoderament, participació social i igualtat d'oportunitats. NPE té com a finalitat facilitar l'accés ràpid i gratuït a un lavabo a les persones que, per motius mèdics, poden necessitar utilitzar-lo de manera urgent i imprevisible.

El protocol pretén garantir que la participació en el projecte es desenvolupi en un entorn segur, accessible i respectuós amb la dignitat, la intimitat, l'autonomia i els drets de les persones usuàries, prevenint situacions de discriminació, estigmatització, exclusió o revictimització.

Així mateix, estableix un marc comú d'actuació per a les diferents persones i agents que participen en el projecte, amb l'objectiu d'assegurar una resposta homogènia i coordinada davant les necessitats o possibles incidències que puguin sorgir.

1.2. Persones destinatàries

El projecte s'adreça a persones que, a causa d'una condició o problema mèdic no contagiós, presenten una **necessitat urgent d'accés al lavabo per incontinència fecal**.

Actualment, el projecte s'adreça principalment a persones amb malalties inflamàtores intestinals, com la malaltia de Crohn i la colitis ulcerosa, així com a persones ostomitzades o colectomitzades i persones sotmeses a determinades intervencions relacionades amb el càncer de recte o còlon. La incorporació de persones amb altres patologies o situacions que comportin una necessitat similar d'accés urgent al lavabo es realitzarà d'acord amb els criteris establerts per ACCU Catalunya i amb els corresponents circuits de coordinació sanitària.

L'accés al projecte és gratuït i es formalitza mitjançant la targeta No Puc Esperar!, que és emesa per ACCU Catalunya i lliurada a les persones que compleixen els criteris d'accés establerts a través dels professionals sanitaris dels centres col·laboradors.

Les persones usuàries no han de ser necessàriament sòcies d'ACCU Catalunya per accedir al projecte.

1.3. Persones professionals, voluntariat i altres agents implicats

El protocol és d'aplicació a totes les persones que, en l'exercici de les seves funcions o en el marc de la seva col·laboració amb NPE, tinguin contacte amb les persones usuàries o amb informació relacionada amb elles.

En particular, s'aplica a:

- El personal d'ACCU Catalunya vinculat al projecte.
- La treballadora social responsable de l'acollida, orientació, seguiment i gestió de les incidències de les persones usuàries.
- Els professionals de psicologia, educació social, administració, comunicació i altres professionals que participin en el projecte.
- Les persones voluntàries comunitàries i corporatives.
- Els professionals sanitaris dels hospitals i centres col·laboradors que participen en els circuits de derivació i accés al projecte.
- Les entitats socials i administracions públiques col·laboradores.
- Els establiments adherits a la xarxa NPE i el personal que hi treballa.
- Les empreses o professionals externs que prestin serveis relacionats amb la gestió, desenvolupament o manteniment de les eines digitals del projecte, en allò que sigui aplicable.

Totes aquestes persones i agents hauran d'actuar d'acord amb els principis establerts en aquest protocol i amb les funcions i responsabilitats que els corresponguin, respectant en tot moment la dignitat, la intimitat i els drets de les persones usuàries.

1.4. Àmbit d'aplicació

El present protocol s'aplica al conjunt d'activitats, canals i recursos vinculats al projecte No Puc Esperar!, incloent-hi:

- La gestió i utilització de la **targeta NPE**, com a element identificatiu que permet a la persona usuària accedir als lavabos dels establiments adherits.
- La **WebApp i altres eines digitals** del projecte, incloent-hi les funcionalitats de registre, localització d'establiments, geolocalització, registre d'ús, comunicació d'incidències, valoració del servei i comunicació amb ACCU Catalunya.
- Els processos d'acollida, orientació, acompanyament i seguiment de les persones usuàries.
- Els canals de comunicació i atenció d'ACCU Catalunya relacionats amb NPE.
- La xarxa d'**establiments adherits**, equipaments i altres recursos que faciliten l'accés als lavabos.
- Les actuacions de coordinació amb hospitals, centres sanitaris, administracions públiques, entitats socials i altres agents col·laboradors.
- Les activitats de sensibilització, formació, voluntariat i treball comunitari vinculades al projecte.

El protocol serà aplicable tant a les actuacions presencials com a les comunicacions telefòniques i telemàtiques i a la gestió de la informació mitjançant les eines digitals del projecte.

1.5. Definicions

A efectes d'aquest protocol, s'entén per:

Persona usuària: persona que disposa d'una targeta NPE vigent i que utilitza o pot utilitzar els recursos i serveis associats al projecte.

Targeta NPE: targeta emesa per ACCU Catalunya que identifica la persona com a usuària del projecte i que li permet sol·licitar l'accés ràpid i gratuït al lavabo dels establiments adherits.

Establiment adherit: establiment, equipament o recurs que forma part de la xarxa NPE i que es compromet a facilitar l'accés gratuït i ràpid al lavabo a les persones portadores de la targeta NPE.

WebApp NPE: eina digital del projecte que permet consultar els establiments adherits i, d'acord amb les funcionalitats disponibles, registrar l'ús del servei, comunicar incidències, valorar els establiments i facilitar el seguiment i l'avaluació del projecte.

Incidència: qualsevol situació que dificulti o impedeixi l'accés adequat al servei, que afecti els drets o el benestar de la persona usuària o que requereixi la intervenció d'ACCU Catalunya.

Revictimització: situació en què una persona es veu obligada a explicar, justificar o acreditar reiteradament una necessitat o situació que ja ha estat validada dins del circuit del projecte, o bé pateix actuacions, comunicacions o tractes que poden generar-li un perjudici, malestar o vulneració dels seus drets.

Agents col·laboradors: conjunt de professionals, entitats, administracions, establiments, empreses i persones voluntàries que participen en el desenvolupament, manteniment o ampliació de la xarxa NPE.

El present protocol complementa la resta de polítiques, protocols i normativa interna d'ACCU Catalunya que siguin aplicables, així com la normativa vigent en matèria de protecció de dades, igualtat, no-discriminació, accessibilitat i protecció dels drets de les persones.

2. Principis generals

El projecte **No Puc Esperar! (NPE)** es desenvolupa sota un model d'atenció centrat en els drets, les necessitats i l'autonomia de les persones usuàries. Totes les actuacions vinculades al projecte han de garantir un tracte respectuós, digne i no discriminatori, així com la protecció de la intimitat i la confidencialitat de la informació.

Aquests principis són d'aplicació a totes les persones i agents que intervenen en el projecte, incloent-hi el personal d'ACCU Catalunya, el voluntariat, els professionals sanitaris, les entitats i administracions col·laboradores i els establiments adherits.

2.1. Respecte i tracte digne

Tota persona usuària té dret a rebre un tracte respectuós, proper i digne, independentment de la seva situació personal, patologia, edat, gènere, origen, situació socioeconòmica o qualsevol altra circumstància.

Les persones que intervenen en el projecte hauran d'actuar amb sensibilitat i professionalitat, especialment davant de situacions d'urgència o necessitat d'accés immediat al lavabo.

La necessitat d'utilitzar un lavabo de manera urgent no ha de ser objecte de comentaris, judicis, qüestionaments o actituds que puguin generar incomoditat, vergonya o humiliació a la persona usuària.

2.2. No discriminació

NPE garanteix la igualtat de tracte i d'accés al servei i rebutja qualsevol forma de discriminació.

No es podrà denegar, dificultar o condicionar l'accés al servei per motius relacionats amb característiques personals o socials de la persona usuària, sempre que aquesta compleixi els requisits establerts pel projecte.

Les actuacions dels agents implicats hauran d'evitar qualsevol conducta discriminatòria, estigmatitzant o excloent i, davant de possibles situacions d'aquest tipus, s'activaran els mecanismes d'incidències establerts en aquest protocol.

2.3. Confidencialitat

La informació relacionada amb les persones usuàries del projecte haurà de ser tractada amb la màxima confidencialitat i només podrà ser coneguda o utilitzada per les persones que necessitin accedir-hi en l'exercici de les seves funcions.

La condició de persona usuària de NPE i qualsevol informació relativa a la seva situació personal o de salut no haurà de ser comunicada a tercers sense una base legítima per fer-ho.

Les persones professionals, voluntàries i altres agents que participin en el projecte hauran de mantenir la confidencialitat de la informació a la qual tinguin accés, tant durant la seva vinculació amb NPE com després de finalitzar-la.

Les mesures concretes relatives al tractament, accés, conservació i seguretat de la informació es desenvoluparan en l'apartat específic de **Protecció de dades i confidencialitat** d'aquest protocol.

2.4. Autonomia de la persona

Les actuacions del projecte han de promoure l'autonomia de les persones usuàries i respectar la seva capacitat per prendre decisions sobre la seva participació i l'ús dels recursos disponibles.

NPE ha de facilitar que les persones puguin desenvolupar les seves activitats quotidianes, desplaçar-se i participar en la vida social amb una menor dependència de la disponibilitat prèvia d'un lavabo.

L'acompanyament i l'orientació que ofereixi ACCU Catalunya es realitzaran respectant les decisions de la persona i evitant actuacions paternalistes o innecessàriament invasives.

2.5. Accessibilitat

El projecte ha de garantir que la informació, els canals de comunicació i els recursos associats a NPE siguin accessibles per al conjunt de persones usuàries, tenint en compte les seves diferents necessitats.

L'accessibilitat s'aplicarà tant als canals presencials i telefònics com als recursos digitals del projecte, inclosa la WebApp.

Sempre que sigui possible, s'identificaran i es reduiran les barreres que puguin dificultar l'accés o l'ús del servei, especialment aquelles relacionades amb la comunicació, la tecnologia, la mobilitat o les característiques del territori.

2.6. Dret a la intimitat

La necessitat urgent d'accedir a un lavabo pot estar vinculada a aspectes íntims de la salut i de la vida personal de les persones usuàries. Per aquest motiu, totes les actuacions relacionades amb NPE hauran de preservar especialment la seva intimitat.

No s'exigirà a la persona usuària que exposi públicament la seva situació mèdica ni que proporcioni informació innecessària per poder utilitzar el servei.

En particular, els establiments adherits i altres agents del projecte hauran d'evitar preguntes, comentaris o actuacions que obliguin la persona a revelar informació sobre la seva patologia o situació personal que no sigui necessària per a la prestació del servei.

2.7. Enfocament centrat en la persona

NPE adopta un enfocament centrat en la persona, situant les seves necessitats, drets, preferències i benestar en el centre de les actuacions.

Les intervencions hauran d'adaptar-se, sempre que sigui possible, a les circumstàncies i necessitats individuals de cada persona, evitant aplicar respostes estandarditzades quan aquestes no siguin adequades.

Aquest enfocament implica escoltar les persones usuàries, facilitar la seva participació, tenir en compte les seves aportacions i utilitzar la informació obtinguda mitjançant els canals de participació i satisfacció per millorar el projecte.

Aquesta participació forma part del model de desenvolupament de NPE i permet incorporar l'experiència de les persones usuàries en l'avaluació i millora contínua del servei.

2.8. No estigmatització

NPE contribueix a reduir l'estigma associat a les malalties i situacions de salut que poden generar una necessitat urgent d'accés al lavabo.

Les persones usuàries no hauran de justificar davant d'altres persones la seva necessitat d'utilitzar el servei més enllà dels mecanismes establerts per a l'accés al projecte.

Els agents implicats hauran d'evitar qualsevol conducta, expressió o actuació que pugui associar la persona usuària amb prejudicis, vergonya o estigma per la seva situació de salut.

Aquest principi es relaciona directament amb el compromís del projecte amb la **no revictimització**: la validació de la necessitat es realitza dins del circuit establert amb els professionals sanitaris, de manera que la persona no hagi de demostrar o explicar repetidament la seva situació davant dels diferents agents.

Criteri general d'actuació

En cas de dubte sobre com actuar davant d'una situació que afecti una persona usuària, s'haurà de prioritzar sempre la protecció de la seva **dignitat, intimitat, autonomia i benestar**, aplicant el principi de mínima intervenció necessària i evitant qualsevol actuació que pugui generar-li una càrrega, exposició o perjudici innecessari.

3. Drets de les persones usuàries

Les persones usuàries del projecte **No Puc Esperar! (NPE)** són titulars dels drets reconeguts per la normativa vigent i, en el marc específic del projecte, dels drets que es detallen a continuació.

ACCU Catalunya i la resta d'agents que participen en el projecte hauran de garantir el respecte d'aquests drets en totes les actuacions relacionades amb NPE.

3.1. Dret a un tracte digne i respectuós

Tota persona usuària té dret a rebre un tracte digne, respectuós i adequat per part del personal d'ACCU Catalunya, el voluntariat, els professionals col·laboradors i el personal dels establiments adherits.

La persona usuària haurà de ser atesa amb sensibilitat i sense judicis, especialment en situacions en què necessiti accedir de manera urgent a un lavabo.

En cap cas la persona haurà de ser objecte de comentaris, qüestionaments o actituds que puguin provocar-li humiliació, incomoditat o vergonya.

3.2. Dret a la confidencialitat

Les persones usuàries tenen dret que la informació personal a la qual es tingui accés en el marc del projecte sigui tractada de manera confidencial i amb les garanties de seguretat corresponents.

La informació relativa a la seva participació en NPE, així com qualsevol dada personal o relacionada amb la seva situació de salut, només podrà ser coneguda i tractada per les persones que estiguin legitimades per accedir-hi i quan sigui necessari per al desenvolupament de les seves funcions.

Les mesures concretes aplicables al tractament i protecció de les dades es desenvolupen en l'apartat **4. Protecció de dades i confidencialitat**.

3.3. Dret a l'accessibilitat

Les persones usuàries tenen dret a disposar d'un servei accessible i a poder utilitzar els canals d'informació, comunicació i participació del projecte sense barreres innecessàries.

ACCU Catalunya procurarà que tant els recursos presencials com els canals telefònics i digitals, inclosa la WebApp, siguin accessibles i comprensibles, tenint en compte les diferents necessitats de les persones usuàries.

També es procurarà facilitar l'accés a la informació relativa als establiments adherits i als recursos disponibles en el territori.

3.4. Dret a no haver de justificar repetidament la seva necessitat

Les persones usuàries tenen dret a no haver d'explicar o justificar repetidament la seva necessitat urgent d'accés al lavabo davant dels diferents agents que intervenen en el projecte.

La necessitat d'accés al servei queda acreditada mitjançant el circuit establert per NPE i, actualment, mitjançant la prescripció de la targeta per part dels professionals sanitaris dels hospitals col·laboradors. Aquest sistema permet evitar que la persona hagi de demostrar reiteradament la seva situació davant dels establiments o altres agents del projecte.

En conseqüència, la persona usuària no haurà de proporcionar explicacions addicionals sobre la seva patologia o situació de salut per poder utilitzar el servei, més enllà de les comprovacions previstes en el funcionament ordinari del projecte.

3.5. Dret a presentar queixes, suggeriments o incidències

Les persones usuàries tenen dret a comunicar qualsevol incidència, dificultat, queixa o situació que considerin inadequada en relació amb el funcionament del projecte.

També podran formular suggeriments i propostes de millora.

ACCU Catalunya posarà a disposició de les persones usuàries diferents canals de comunicació per facilitar aquestes actuacions, incloent-hi els canals digitals, el correu electrònic, el telèfon i l'atenció directa. Les incidències seran gestionades i objecte de seguiment per la persona responsable del projecte, d'acord amb el procediment establert en aquest protocol.

La presentació d'una queixa o incidència no podrà comportar cap tracte desfavorable o discriminatori envers la persona usuària.

3.6. Dret a rebre informació sobre el tractament de les seves dades

Les persones usuàries tenen dret a rebre informació clara i comprensible sobre quines dades personals es recullen en el marc de NPE, amb quina finalitat es tracten, qui hi pot tenir accés i durant quant de temps es conserven, d'acord amb la normativa aplicable.

Aquesta informació haurà de facilitar-se en el moment i mitjançant els canals corresponents, de manera que la persona pugui conèixer i comprendre el tractament de les seves dades.

Els drets específics relacionats amb l'accés, rectificació, supressió, oposició, limitació del tractament i altres drets que siguin aplicables es desenvoluparan en l'apartat específic de **Protecció de dades**.

3.7. Dret a retirar-se del programa o modificar les seves dades

Les persones usuàries tenen dret a sol·licitar la seva baixa del projecte quan ja no vulguin participar-hi, d'acord amb els procediments establerts per ACCU Catalunya.

També podran sol·licitar la modificació o actualització de les dades personals que siguin incorrectes, incompletes o que hagin canviat, d'acord amb la normativa aplicable i les característiques del sistema de gestió de NPE.

La baixa del projecte o la modificació de les dades es gestionarà preservant en tot moment la confidencialitat i la seguretat de la informació.

3.8. Dret a no patir discriminació

Cap persona usuària podrà ser discriminada, exclosa o tractada de manera desigual en l'accés o utilització dels recursos associats a NPE per raó de les seves característiques personals, socials, sanitàries o per qualsevol altra circumstància protegida per la normativa vigent.

Els establiments adherits i la resta d'agents que participen en el projecte hauran d'actuar d'acord amb aquest principi i evitar qualsevol conducta que pugui dificultar injustificadament l'accés de la persona usuària al servei.

Qualsevol situació de possible discriminació podrà ser comunicada a ACCU Catalunya a través dels canals d'incidències establerts i serà valorada d'acord amb el procediment corresponent.

3.9. Garantia dels drets

ACCU Catalunya vetllarà perquè els drets recollits en aquest apartat siguin coneguts i respectats per les persones i agents que participen en NPE.

Quan es detecti una possible vulneració dels drets d'una persona usuària, s'adoptaran les mesures necessàries per valorar la situació, donar-hi resposta i, quan correspongui, establir mesures correctores o de prevenció per evitar que es torni a produir.

Aquests drets s'han d'interpretar conjuntament amb els **Principis generals** establerts en aquest protocol i amb els procediments específics de protecció de dades, gestió d'incidències i coordinació que es desenvolupen en els apartats posteriors.

4. Protecció de dades i confidencialitat

La protecció de les dades personals i la garantia de la confidencialitat constitueixen elements essencials en el funcionament de **No Puc Esperar! (NPE)**, especialment tenint en compte que el projecte pot tractar informació relacionada, directament o indirectament, amb la situació de salut de les persones usuàries.

El tractament de les dades es realitzarà d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals i amb els principis de seguretat, confidencialitat, proporcionalitat i minimització.

4.1. Compliment del RGPD i la LOPDGDD

ACCU Catalunya tractarà les dades personals de les persones usuàries d'acord amb el **Reglament General de Protecció de Dades (RGPD)** i la **Llei Orgànica 3/2018, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD)**, així com amb la resta de normativa aplicable.

El tractament de les dades haurà de respondre a finalitats concretes, legítimes i determinades vinculades al funcionament, la gestió, el seguiment i l'avaluació del projecte.

Les persones usuàries rebran la informació corresponent sobre el tractament de les seves dades i sobre els drets que els assisteixen, d'acord amb la normativa aplicable.

4.2. Principi de minimització de dades

ACCU Catalunya recollirà i tractarà únicament les dades personals que siguin adequades, pertinents i necessàries per a les finalitats per a les quals es tracten.

La incorporació d'una dada al sistema haurà d'estar justificada per una necessitat relacionada amb la gestió, prestació, seguiment o avaluació del projecte.

En particular, s'evitarà la recollida d'informació mèdica o personal que no sigui necessària per al funcionament de NPE.

La nova WebApp parteix d'aquest principi i preveu el registre de dades bàsiques de les persones usuàries, així com informació relacionada amb l'ús i funcionament del servei.

4.3. Recollida i tractament de dades

La recollida de dades es realitzarà mitjançant els canals i procediments establerts per ACCU Catalunya i es limitarà a la informació necessària per a cada finalitat.

Les dades podran ser tractades, entre d'altres, per:

- Gestionar la incorporació i participació en el projecte.
- Facilitar l'ús dels recursos associats a NPE.
- Gestionar la targeta NPE i la identificació de les persones usuàries.
- Facilitar el funcionament de la WebApp.
- Gestionar i fer seguiment de les incidències.
- Oferir orientació i acompanyament social quan sigui necessari.
- Avaluar el funcionament i l'impacte del projecte.
- Detectar necessitats i introduir millores en el servei.

Quan les dades s'utilitzin amb finalitats d'avaluació o seguiment del projecte, es prioritzarà, sempre que sigui possible, l'ús d'informació agregada o que no permeti identificar directament les persones.

4.4. Accés restringit a les dades

L'accés a les dades personals estarà restringit a les persones que necessitin disposar d'aquesta informació per desenvolupar les funcions que tinguin assignades dins del projecte.

Els professionals i altres persones col·laboradores no podran accedir, consultar, copiar o utilitzar informació personal que no sigui necessària per a l'exercici de les seves funcions.

La informació relacionada amb les persones usuàries no podrà ser compartida amb tercers fora dels circuits establerts per ACCU Catalunya i de les bases legitimadores corresponents.

La nova WebApp incorpora diferents perfils d'accés i registre d'activitat amb l'objectiu de limitar i controlar l'accés a la informació.

4.5. Gestió dels permisos d'accés

Els permisos d'accés als sistemes i eines que continguin informació de les persones usuàries es concediran d'acord amb les funcions i responsabilitats de cada persona.

Els permisos hauran de:

- Limitar-se a la informació necessària per desenvolupar les funcions assignades.
- Ser revisats quan es produeixin canvis en les funcions o responsabilitats.
- Ser revocats quan finalitzi la relació professional o de col·laboració amb el projecte.
- Evitar l'ús compartit de comptes o credencials personals.

La gestió dels permisos haurà de permetre identificar les persones que disposen d'accés als diferents sistemes i facilitar la detecció d'accessos no autoritzats.

4.6. Conservació i eliminació de dades

Les dades personals es conservaran únicament durant el període necessari per complir les finalitats per a les quals han estat recollides, d'acord amb la normativa aplicable i les obligacions legals que corresponguin.

ACCU Catalunya establirà els criteris de conservació aplicables als diferents tipus de dades i sistemes del projecte.

Quan les dades deixin de ser necessàries, s'hauran d'eliminar o anonimitzar de manera segura, sempre que no existeixi una obligació legal que en requereixi la conservació.

La baixa d'una persona del projecte no implicarà necessàriament l'eliminació immediata de tota la informació associada quan existeixin obligacions legals o altres bases legítimes que justifiquin la seva conservació.

4.7. Xifratge i mesures de seguretat de la informació

ACCU Catalunya adoptarà les mesures tècniques i organitzatives necessàries per protegir les dades personals davant d'accessos no autoritzats, pèrdua, destrucció, alteració o divulgació indeguda.

Quan sigui aplicable i d'acord amb les característiques dels sistemes utilitzats, s'aplicaran mesures de **xifratge** i altres mecanismes de seguretat destinats a protegir la informació.

Les mesures de seguretat hauran de ser proporcionals als riscos associats al tractament de les dades i es revisaran quan es produeixin canvis significatius en els sistemes, les eines o les característiques del projecte.

4.8. Política de còpies de seguretat

Els sistemes que continguin informació necessària per al funcionament del projecte hauran de disposar de mecanismes adequats de còpia de seguretat i recuperació de la informació.

Les còpies de seguretat hauran de disposar de les mesures de protecció necessàries per evitar accessos no autoritzats i, quan sigui necessari, es mantindran separades dels sistemes principals.

La nova WebApp del projecte incorpora mecanismes de còpia de seguretat com a part de les mesures de protecció de la informació.

4.9. Gestió de dispositius i credencials

Les persones que tinguin accés a informació de les persones usuàries hauran d'utilitzar els dispositius, comptes i credencials d'acord amb les mesures de seguretat establertes per ACCU Catalunya.

En particular:

- Les credencials d'accés seran personals i no s'hauran de compartir.
- No s'hauran d'utilitzar contrasenyes o sistemes d'autenticació d'altres persones.
- Els dispositius utilitzats per accedir a informació personal hauran de disposar de les mesures de seguretat establertes per l'entitat.
- No es podrà emmagatzemar informació personal del projecte en dispositius o sistemes no autoritzats.
- En cas de pèrdua, robatori o compromís d'un dispositiu o credencial, la persona responsable haurà de comunicar-ho immediatament pels canals establerts.

4.10. Gestió de bretxes de seguretat

Qualsevol incident que pugui comportar la destrucció, pèrdua, alteració, divulgació o accés no autoritzat a dades personals haurà de ser comunicat immediatament a la persona responsable corresponent dins d'ACCU Catalunya.

Davant d'una possible bretxa de seguretat, es procedirà a:

1. Identificar i contenir l'incident.
2. Valorar les dades i les persones afectades.
3. Adoptar les mesures necessàries per reduir-ne les conseqüències.
4. Registrar i documentar l'incident.
5. Determinar, quan correspongui, les obligacions de comunicació a les autoritats de control o a les persones afectades.
6. Adoptar mesures correctores per evitar que l'incident es repeteixi.

Les actuacions concretes davant d'una bretxa es realitzaran d'acord amb els procediments interns d'ACCU Catalunya i la normativa aplicable.

4.11. Responsabilitat i confidencialitat de les persones amb accés a la informació

Totes les persones que, per raó de la seva activitat professional o de voluntariat, tinguin accés a informació de les persones usuàries hauran de respectar el deure de confidencialitat.

Aquest deure s'aplica independentment del canal mitjançant el qual s'hagi obtingut la informació —WebApp, correu electrònic, telèfon, atenció presencial o altres sistemes autoritzats— i es mantindrà després de finalitzar la relació professional o de voluntariat.

Les persones que participin en el projecte hauran de rebre la informació i, quan correspongui, la formació necessària sobre les seves obligacions en matèria de confidencialitat i protecció de dades.

4.12. Assegurança de ciberrisc

ACCU Catalunya disposa d'una assegurança específica de ciberrisc com a mesura complementària de gestió dels riscos associats a la seguretat de la informació.

Aquesta assegurança constitueix una mesura de suport davant de possibles incidents de ciberseguretat, però **no substitueix les mesures tècniques, organitzatives i de gestió necessàries per protegir les dades personals.**

5. Prevenció de riscos, discriminació i revictimització

El projecte **No Puc Esperar! (NPE)** ha de garantir que les persones usuàries puguin utilitzar els recursos associats al projecte sense haver d'exposar innecessàriament la seva situació personal o de salut ni sotmetre's a situacions de qüestionament, discriminació o tracte inadequat.

La necessitat urgent d'accés al lavabo pot generar situacions d'estrès, incomoditat o vulnerabilitat, especialment quan la persona es troba en un espai públic o davant de persones que desconeixen la seva situació. Per aquest motiu, totes les persones i agents implicats en NPE hauran d'actuar de manera preventiva, minimitzant les situacions que puguin afectar la dignitat, la intimitat o el benestar de la persona usuària.

5.1. Evitar la justificació repetida de la necessitat

La persona usuària no haurà d'explicar repetidament la seva situació mèdica ni justificar davant de diferents agents la necessitat urgent d'utilitzar un lavabo.

La targeta NPE i els mecanismes establerts pel projecte tenen, entre altres funcions, l'objectiu de facilitar la identificació com a persona usuària i evitar que aquesta hagi d'exposar informació relacionada amb la seva salut.

Els establiments adherits hauran de conèixer el funcionament del projecte i actuar d'acord amb els criteris establerts, evitant requerir explicacions o justificacions addicionals que no siguin necessàries.

Aquesta mesura contribueix a reduir la càrrega emocional associada a la necessitat d'accedir urgentment a un lavabo i a prevenir situacions d'exposició o estigmatització.

5.2. Comunicació respectuosa i no invasiva

La comunicació amb les persones usuàries haurà de ser respectuosa, clara i adequada a la situació.

Els professionals, el voluntariat i el personal dels establiments adherits evitaran:

- Fer preguntes innecessàries sobre la situació mèdica de la persona.
- Sol·licitar explicacions sobre la seva patologia quan no siguin necessàries.

- Fer comentaris sobre l'ús del lavabo o sobre la situació personal de la persona usuària.
- Utilitzar expressions que puguin resultar humiliants, estigmatitzants o qüestionadores.
- Exposar la situació de la persona davant d'altres persones.

Quan una persona manifesti la necessitat d'utilitzar el lavabo, la resposta haurà de prioritzar la resolució de la necessitat i evitar converses o comprovacions innecessàries.

5.3. No qüestionar la necessitat d'accés al lavabo

La necessitat urgent d'accés al lavabo és una de les raons fonamentals d'existència de NPE i pot estar relacionada amb situacions de salut que no són visibles externament.

Per aquest motiu, el fet que una persona no presenti signes visibles de malaltia **no constitueix un motiu per qüestionar la seva necessitat.**

La persona usuària no haurà de demostrar davant de l'establiment adherit que pateix una determinada patologia ni haurà de proporcionar informació mèdica per justificar l'ús del servei més enllà dels mecanismes d'identificació establerts pel projecte.

Davant d'una situació de dubte sobre el funcionament del servei, el personal de l'establiment haurà d'aplicar els criteris establerts per NPE i, si és necessari, contactar amb els canals corresponents del projecte, evitant traslladar a la persona usuària la càrrega de justificar la seva situació.

5.4. Protecció de la intimitat

La intimitat de les persones usuàries haurà de ser protegida en totes les fases de la seva relació amb NPE.

En particular, s'haurà d'evitar que la persona hagi de comunicar públicament:

- La seva patologia o diagnòstic.
- Informació relacionada amb el seu estat de salut.
- Els motius pels quals necessita utilitzar el lavabo.
- Altres circumstàncies personals que no siguin necessàries per a la prestació del servei.

Quan sigui necessari tractar informació personal, aquesta haurà de gestionar-se mitjançant els canals i procediments establerts per ACCU Catalunya, d'acord amb el que estableix l'apartat de **Protecció de dades i confidencialitat.**

5.5. Prevenció de situacions discriminatòries

ACCU Catalunya promourà que totes les persones usuàries rebin el mateix tracte i puguin accedir als recursos de NPE en condicions d'igualtat.

Es consideraran especialment rellevants les situacions en què una persona pugui ser qüestionada o tractada de manera diferent per presentar una **malaltia invisible** o una necessitat que no sigui aparent.

Els establiments adherits i els agents col·laboradors hauran de disposar de la informació necessària sobre el funcionament del projecte per evitar interpretacions o actuacions que puguin derivar en discriminació.

La formació i sensibilització dels agents implicats constitueix una mesura preventiva fonamental per reduir aquest tipus de situacions.

5.6. Actuació davant comportaments inadequats d'establiments o tercers

Quan una persona usuària comuniqui haver rebut un tracte inadequat, discriminatori, humiliant o contrari als principis del projecte per part d'un establiment adherit o d'una altra persona vinculada a NPE, ACCU Catalunya haurà de valorar la situació i activar el circuit d'incidències corresponent.

La persona usuària no haurà de gestionar individualment el conflicte amb l'establiment si no ho desitja o si la situació pot generar-li una nova situació de malestar o exposició.

ACCU Catalunya podrà contactar amb l'establiment per conèixer els fets, aclarir el funcionament del projecte i, quan correspongui, adoptar mesures correctores.

En funció de la naturalesa i gravetat dels fets, aquestes mesures podran incloure accions de sensibilització o formació, seguiment de l'establiment, requeriments de millora o altres actuacions que es determinin d'acord amb el procediment d'incidències.

Les actuacions es realitzaran preservant la confidencialitat de la persona usuària i evitant qualsevol situació que pugui suposar una nova exposició o perjudici.

5.7. Prevenció de la revictimització

ACCU Catalunya haurà d'evitar que una persona que hagi experimentat una situació inadequada en el marc de NPE hagi de repetir innecessàriament el relat dels fets davant de diferents persones o serveis.

Quan es comuniqui una incidència, la informació necessària haurà de ser recollida de manera ordenada i només es tornarà a sol·licitar a la persona usuària aquella informació que sigui imprescindible per valorar o resoldre la situació.

La gestió de les incidències haurà de prioritzar:

- Escoltar la persona sense qüestionar innecessàriament el seu relat.
- Evitar preguntes repetitives o invasives.
- Limitar l'exposició de la persona al nombre mínim necessari d'interlocutors.
- Preservar la seva intimitat i confidencialitat.
- Informar-la, quan correspongui, de les actuacions que es realitzaran.
- Evitar que la resolució de la incidència generi noves situacions de malestar o discriminació.

La informació relativa a les incidències es gestionarà d'acord amb els principis de confidencialitat i minimització de dades establerts en aquest protocol.

5.8. Principi de mínima exposició

En totes les actuacions relacionades amb NPE s'aplicarà, sempre que sigui possible, el principi de **mínima exposició de la persona usuària**.

Això implica que només es demanarà, comunicarà o compartirà la informació estrictament necessària per resoldre la situació, i que es procurarà que la persona no hagi d'exposar públicament aspectes relacionats amb la seva salut o vida personal.

Aquest principi serà especialment aplicable en situacions d'urgència, en la comunicació d'incidències i en les actuacions amb establiments adherits.

6. Protocol d'actuació davant incidències

El projecte **No Puc Esperar! (NPE)** disposa d'un sistema d'actuació davant les incidències que puguin afectar les persones usuàries, els establiments adherits, els canals de funcionament del projecte o la seguretat de la informació.

L'objectiu del protocol és garantir una resposta **ràpida, homogènia, proporcional i centrada en la persona**, evitant que la gestió d'una incidència generi una nova situació de perjudici, discriminació o exposició innecessària.

Amb caràcter general, la gestió d'una incidència seguirà el circuit:



Quan la situació ho requereixi, aquest circuit podrà incorporar una fase de **derivació o escalada** a altres professionals, serveis o responsables.

6.1. Què es considera una incidència?

Es considera incidència qualsevol situació relacionada amb el funcionament de NPE que:

- Dificulti o impedeixi l'accés adequat d'una persona usuària al servei.
- Afecti la seva dignitat, intimitat o drets.
- Impliqui un possible tracte discriminatori o inadequat.
- Afecti el funcionament de la targeta NPE.
- Afecti el funcionament de la WebApp o d'altres eines del projecte.
- Impliqui una possible vulneració de la confidencialitat o seguretat de les dades.
- Requereixi la intervenció d'ACCU Catalunya per resoldre o valorar la situació.

La relació de situacions descrita en aquest apartat no és exhaustiva. Qualsevol situació que pugui afectar de manera significativa una persona usuària haurà de ser valorada encara que no estigui expressament prevista.

6.2. Tipologia d'incidències

A efectes de gestió, les incidències podran classificar-se en les categories següents:

a) Denegació o dificultat d'accés al lavabo

Inclou les situacions en què:

- Un establiment adherit denega l'accés a una persona usuària.
- L'accés es demora de manera injustificada.
- Es demana a la persona que justifiqui reiteradament la seva necessitat.
- Es qüestiona la validesa de la targeta sense seguir el procediment establert.
- El lavabo no està disponible tot i constar com a establiment adherit.
- Existeixen altres circumstàncies que impedeixen l'ús del recurs.

b) Tracte inadequat o discriminatori

Inclou comentaris, actituds o conductes que puguin resultar humiliants, invasives, estigmatitzants o discriminatòries, tant per part del personal d'un establiment com d'altres persones vinculades al projecte.

c) Problemes amb la targeta NPE

Inclou, entre d'altres:

- Pèrdua o robatori de la targeta.
- Deteriorament de la targeta.
- Targeta que no pot ser identificada o validada.
- Ús indegut o sospita d'ús fraudulent.
- Dades incorrectes associades a la targeta.
- Dubtes d'un establiment sobre la validesa de la targeta.

d) Incidències amb la WebApp

Inclou problemes relacionats amb:

- Registre o accés de la persona usuària.
- Localització o informació dels establiments.
- Comunicació d'incidències.
- Registre de l'ús del servei.
- Valoració dels establiments.
- Funcionament general de la plataforma.

La nova WebApp està concebuda precisament com una eina per registrar incidències, fer seguiment dels casos i facilitar l'avaluació del funcionament del servei.

e) Incidències de protecció de dades o seguretat

Inclou qualsevol situació que pugui comportar:

- Accés no autoritzat a informació personal.

- Pèrdua o divulgació de dades.
- Enviament d'informació a una persona destinatària incorrecta.
- Pèrdua o robatori d'un dispositiu que contingui informació del projecte.
- Compromís de credencials o comptes.
- Altres possibles bretxes de seguretat.

Aquestes incidències es gestionaran d'acord amb el que estableix l'apartat **4. Protecció de dades i confidencialitat**.

f) Situacions de risc o emergència

Inclou qualsevol situació que pugui comportar un risc immediat o greu per a la integritat física o emocional de la persona usuària o d'altres persones.

En aquests casos, la prioritat serà garantir la seguretat de les persones i, quan sigui necessari, contactar amb els serveis d'emergència corresponents abans de continuar amb la gestió ordinària de la incidència.

6.3. Actuació davant un dubte o problema amb la targeta NPE

Aquest punt mereix una regulació específica perquè la persona usuària **no ha de quedar perjudicada per un problema tècnic, administratiu o de verificació de la targeta**.

Per part de l'establiment adherit

Quan un establiment tingui un dubte sobre una targeta NPE, haurà d'evitar qüestionar públicament la persona usuària o exigir-li informació sobre la seva situació mèdica.

Sempre que sigui possible, el personal de l'establiment haurà de:

1. Comprovar si la targeta correspon al projecte NPE mitjançant els mecanismes d'identificació disponibles.
2. Si el problema és tècnic o administratiu, contactar amb ACCU Catalunya pels canals establerts.
3. Evitar demanar a la persona usuària informació mèdica addicional.
4. Evitar retenir, fotografiar o copiar dades de la targeta si no existeix un procediment específic que ho autoritzi.
5. Comunicar la incidència a ACCU Catalunya quan no sigui possible resoldre el dubte.

La persona usuària no haurà de demostrar davant de l'establiment la seva patologia ni explicar els motius mèdics pels quals necessita accedir al lavabo.

En cas de pèrdua o robatori

La persona usuària haurà de comunicar la pèrdua o robatori a ACCU Catalunya tan aviat com sigui possible.

ACCU Catalunya podrà adoptar les mesures necessàries per evitar l'ús indegut de la targeta i, quan correspongui, gestionar-ne la substitució.

En cas de sospita d'ús indegut

Si un establiment o una altra persona detecta una possible utilització indeguda de la targeta, **no haurà de confrontar ni qüestionar públicament la persona usuària.**

La situació es comunicarà a ACCU Catalunya, que serà l'encarregada de valorar els fets i determinar les actuacions corresponents.

Aquesta actuació té com a objectiu evitar que una possible incidència administrativa o de seguretat es converteixi en una situació de discriminació o exposició de la persona.

6.4. Actuació immediata

Quan es rep una incidència, la primera actuació serà valorar si existeix una necessitat d'intervenció immediata.

En funció de la situació, es prioritzarà:

1. **La seguretat i integritat de la persona.**
2. **La resolució de la necessitat urgent**, quan sigui possible.
3. **La protecció de la intimitat i confidencialitat.**
4. **La reducció de qualsevol perjudici addicional.**
5. La recollida de la informació necessària per gestionar la incidència.

No es demanarà a la persona usuària que aportí informació que no sigui necessària per resoldre la situació.

En situacions de risc o emergència, la prioritat serà contactar amb els serveis corresponents i, posteriorment, informar ACCU Catalunya segons correspongui.

6.5. Comunicació a ACCU Catalunya

Les incidències podran arribar a ACCU Catalunya a través dels canals habilitats pel projecte, incloent-hi la WebApp, el correu electrònic, el telèfon o l'atenció directa.

La persona que rebí una incidència haurà de traslladar-la a la persona responsable del projecte quan aquesta no pugui ser resolta directament o quan presenti alguna de les característiques que requereixin una valoració específica.

La **treballadora social** serà la professional de referència per al seguiment de les incidències de les persones usuàries, d'acord amb les funcions previstes en el projecte.

6.6. Valoració de la gravetat

Cada incidència serà valorada atenent, com a mínim, els criteris següents:

- Impacte sobre la persona usuària.
- Urgència de la situació.
- Existència de risc per a la integritat o seguretat.
- Possible vulneració de drets.
- Reiteració de la incidència.
- Nombre de persones afectades.
- Impacte sobre la confidencialitat o les dades personals.
- Necessitat d'intervenció d'altres professionals o serveis.

D'acord amb aquests criteris, les incidències es podran classificar en tres nivells:

Nivell 1 — Incidència lleu

Situació puntual que no comporta un risc significatiu per a la persona i que pot ser resolta mitjançant informació, orientació, aclariment del funcionament del projecte o una actuació senzilla.

Exemples:

- Problema puntual d'informació sobre un establiment.
- Error menor en la WebApp.
- Dubte sobre el funcionament de la targeta que es resol fàcilment.

Nivell 2 — Incidència moderada

Situació que afecta de manera significativa l'experiència o els drets de la persona usuària i requereix la intervenció de la persona responsable del projecte.

Exemples:

- Denegació d'accés al lavabo.
- Tracte inadequat per part d'un establiment.

- Incidència reiterada amb un mateix establiment.
- Problema important amb la targeta o la WebApp.

Nivell 3 — Incidència greu

Situació que pot afectar greument la integritat, seguretat, intimitat o drets de la persona usuària, o que pot comportar conseqüències importants per al conjunt del projecte.

Exemples:

- Situació d'emergència o risc per a la integritat de la persona.
- Conducta greu o reiteradament discriminatòria.
- Possible vulneració greu de la confidencialitat.
- Bretxa de seguretat amb dades personals.
- Ús fraudulent o accés no autoritzat a informació sensible.

Les incidències de nivell 3 requeriran **actuació prioritària i escalada immediata** a les persones responsables corresponents.

6.7. Derivació i escalada

Quan una incidència no pugui ser resolta dins del circuit ordinari de NPE, podrà ser derivada a altres professionals, serveis o responsables.

La derivació es realitzarà únicament quan sigui necessària per donar una resposta adequada a la situació.

Podran intervenir, segons la naturalesa de la incidència:

- La responsable del projecte.
- Altres professionals d'ACCU Catalunya.
- La persona o equip responsable de protecció de dades.
- L'empresa responsable de la WebApp o del manteniment tecnològic.
- El centre sanitari o professional corresponent.
- Altres entitats o serveis socials.
- Els serveis d'emergència, quan existeixi un risc que ho requereixi.

La informació compartida en una derivació es limitarà a la que sigui necessària per gestionar la situació.

6.8. Registre de la incidència

Les incidències que requereixin seguiment seran registrades mitjançant els sistemes establerts per ACCU Catalunya.

El registre haurà de permetre, com a mínim:

- Identificar la incidència.
- Indicar la data i el canal de recepció.
- Classificar-ne la tipologia.
- Valorar-ne el nivell de gravetat.
- Registrar les actuacions realitzades.
- Identificar les persones o agents que han intervingut.
- Registrar les derivacions realitzades, si escau.
- Fer constar l'estat de la incidència.
- Registrar-ne el tancament.

El registre haurà d'aplicar els principis de **minimització i confidencialitat**, evitant incorporar informació personal que no sigui necessària.

La WebApp del projecte preveu un sistema de registre d'incidències i seguiment que permetrà disposar d'informació per a la gestió dels casos i la millora del servei.

6.9. Seguiment i tancament

La persona responsable del seguiment comprovarà que les actuacions necessàries s'han dut a terme i que la incidència ha estat resolta o gestionada adequadament.

Quan sigui necessari, es podrà contactar amb la persona usuària per informar-la de les actuacions realitzades o comprovar si la situació ha estat resolta, respectant sempre la seva voluntat i evitant generar una càrrega o exposició innecessària.

Una incidència podrà considerar-se tancada quan:

- La situació hagi estat resolta.
- S'hagin adoptat les mesures correctores necessàries.
- La incidència hagi estat derivada al recurs competent i no sigui necessària cap altra actuació d'ACCU Catalunya.
- No sigui possible continuar actuant després d'haver realitzat les gestions raonables corresponents.

El tancament haurà de quedar registrat.

6.10. Anàlisi i millora

Les incidències registrades no es consideraran únicament situacions individuals, sinó també una font d'informació per a la **millora contínua del projecte**.

ACCU Catalunya analitzarà periòdicament les incidències detectades per identificar:

- Problemes recurrents.
- Establiments que requereixin suport o seguiment.
- Problemes de funcionament de la WebApp.
- Barreres territorials o d'accessibilitat.
- Situacions de discriminació o estigmatització.
- Necessitats de formació o sensibilització.
- Possibles canvis necessaris en els procediments del projecte.

Aquesta informació podrà incorporar-se als processos d'avaluació i millora de NPE. El projecte ja preveu un seguiment periòdic dels indicadors d'ús, cobertura, incidències i satisfacció per orientar la introducció de millores.

7. Canal d'incidències i queixes

ACCU Catalunya posa a disposició de les persones usuàries diferents canals per comunicar incidències, queixes, suggeriments o qualsevol situació relacionada amb el funcionament del projecte **No Puc Esperar! (NPE)**.

L'objectiu és facilitar un sistema de comunicació accessible i senzill que permeti a les persones usuàries posar en coneixement d'ACCU Catalunya qualsevol situació que afecti el servei o els seus drets, sense que sigui necessari conèixer prèviament el procediment intern de gestió de les incidències.

7.1. Canals de comunicació

Les persones usuàries podran comunicar una incidència o queixa mitjançant els canals habilitats per ACCU Catalunya:

- **Formulari de la WebApp NPE**, especialment destinat al registre i comunicació d'incidències relacionades amb el servei i els establiments.
- **Correu electrònic**, per a comunicacions que requereixin una explicació més detallada o que no puguin realitzar-se mitjançant la WebApp.
- **Telèfon**, per facilitar una comunicació directa amb ACCU Catalunya.

- **Atenció directa**, quan la persona usuària ho consideri necessari i sigui possible.
- Qualsevol **altre canal accessible** que ACCU Catalunya posi a disposició de les persones usuàries.

Sempre que sigui possible, les incidències relacionades amb el funcionament concret del servei es registraran posteriorment en el sistema de gestió d'incidències, amb l'objectiu de garantir-ne el seguiment.

7.2. Informació necessària per comunicar una incidència

La persona usuària haurà de facilitar únicament la informació necessària per permetre identificar i valorar la situació.

Quan sigui possible, serà convenient indicar:

- Data i hora aproximada de la incidència.
- Establiment o lloc on s'ha produït.
- Descripció breu dels fets.
- Conseqüències o dificultats ocasionades.
- Si la situació s'ha resolt en aquell moment o continua pendent.
- Qualsevol altra informació que pugui ser necessària per gestionar la incidència.

No es demanarà informació mèdica que no sigui necessària per a la gestió de la incidència.

7.3. Garantia de confidencialitat

Les comunicacions rebudes seran tractades amb confidencialitat i d'acord amb els principis establerts en aquest protocol i en la normativa aplicable en matèria de protecció de dades.

L'accés a la informació de les incidències quedarà limitat a les persones que necessitin conèixer-la per gestionar, valorar o fer-ne el seguiment.

Quan sigui necessari contactar amb un establiment o un altre agent per aclarir els fets, ACCU Catalunya limitarà la informació compartida a aquella que sigui estrictament necessària per gestionar la situació.

En particular, no es comunicarà informació sobre la patologia o situació de salut de la persona usuària quan aquesta no sigui necessària per resoldre la incidència.

7.4. Recepció i responsable de la incidència

Les incidències podran ser rebudes per diferents persones o canals d'ACCU Catalunya. Independentment del canal de recepció, quan la situació requereixi seguiment haurà de ser traslladada a la **persona responsable del projecte NPE**.

La **treballadora social** serà la professional de referència per al seguiment de les incidències relacionades amb les persones usuàries.

Quan una incidència requereixi la intervenció d'un altre perfil professional o responsable d'ACCU Catalunya, es realitzarà la derivació corresponent, mantenint la persona usuària informada quan sigui necessari.

7.5. Terminis de resposta i gestió

ACCU Catalunya procurarà gestionar les incidències amb la màxima celeritat possible, tenint en compte la capacitat operativa de l'equip i la gravetat de cada situació.

Com a criteri general, s'estableixen els terminis següents:

Tipus d'incidència	Termini màxim de revisió inicial
Greu	24 hores
Moderada	3 dies laborables
Lleu	5 dies laborables

La **revisió inicial** implica valorar la incidència, determinar les actuacions necessàries i, quan correspongui, iniciar-ne la resolució o derivació.

En les incidències greus, quan existeixi un risc immediat per a la integritat o seguretat d'una persona, la prioritat serà adoptar les mesures necessàries per protegir-la, sense esperar al termini ordinari de revisió.

Quan una incidència requereixi més temps per a la seva resolució —per exemple, perquè sigui necessari contactar amb un establiment, un professional sanitari, un proveïdor tecnològic o un altre agent—, la persona usuària serà informada quan sigui necessari i la incidència continuarà oberta fins que s'hagi completat la gestió corresponent.

Els terminis establerts en aquest apartat són **terminis màxims de revisió inicial**, no necessàriament de resolució definitiva.

7.6. Seguiment de les incidències

La treballadora social, com a professional de referència, farà el seguiment de les incidències que requereixin una intervenció posterior a la seva recepció.

El seguiment podrà incloure:

- Contacte amb la persona usuària.
- Contacte amb l'establiment implicat.
- Coordinació amb altres professionals o agents.
- Seguiment de les mesures correctores adoptades.
- Valoració de la necessitat d'escalar o derivar la situació.
- Comunicació amb la persona usuària quan sigui necessari.

El seguiment es realitzarà aplicant els principis de **mínima exposició, confidencialitat i minimització de dades** establerts en aquest protocol.

7.7. Registre de les incidències

Les incidències que requereixin seguiment quedaran registrades en el sistema habilitat per ACCU Catalunya.

El registre permetrà disposar d'una traçabilitat bàsica de la incidència i facilitarà:

- El seguiment individual del cas.
- La identificació de les actuacions realitzades.
- El control de les incidències pendents.
- La identificació de situacions recurrents.
- L'avaluació del funcionament del projecte.
- La identificació de necessitats de millora.

El registre no haurà d'incloure informació personal o mèdica que no sigui necessària per a aquestes finalitats.

7.8. Tancament de la incidència

Una vegada realitzades les actuacions necessàries, la incidència es podrà tancar quan:

- La situació hagi estat resolta.

- S'hagin adoptat les mesures necessàries.
- La incidència hagi estat derivada al recurs o responsable corresponent.
- No sigui possible realitzar cap actuació addicional raonable.

El tancament quedarà registrat i, quan sigui pertinent, es comunicarà a la persona usuària.

Les incidències que, tot i haver estat tancades, posin de manifest un problema recurrent o una possible necessitat de millora podran ser incorporades al sistema de seguiment i avaluació del projecte.

8. Coordinació i derivació

El projecte **No Puc Esperar! (NPE)** es desenvolupa mitjançant la coordinació entre ACCU Catalunya i diferents agents del territori, especialment centres sanitaris, establiments adherits, entitats socials, administracions i altres recursos relacionats amb les necessitats de les persones usuàries.

La coordinació té com a finalitat garantir el correcte funcionament del projecte, facilitar l'accés de les persones al servei i donar una resposta adequada a les situacions que no puguin ser resoltes dins del circuit ordinari de NPE.

La coordinació i les derivacions es realitzaran sempre respectant els principis de **confidencialitat, minimització de dades, autonomia de la persona i mínima exposició**, i es limitaran a la informació necessària per a cada actuació.

8.1. Coordinació amb hospitals i centres sanitaris

Els centres sanitaris i els professionals de salut constitueixen un agent clau en el circuit d'accés al projecte, especialment en la identificació i incorporació de persones que poden beneficiar-se de NPE.

Els professionals sanitaris col·laboradors podran informar les persones sobre l'existència i funcionament del projecte i, quan correspongui, participar en el circuit establert per a l'accés a la targeta NPE.

La coordinació amb els centres sanitaris també podrà permetre:

- Facilitar informació actualitzada sobre el projecte.

- Detectar necessitats de les persones que poden beneficiar-se de NPE.
- Millorar els circuits d'accés al projecte.
- Recollir propostes de millora.
- Coordinar actuacions quan una incidència ho requereixi.

La coordinació amb els professionals sanitaris **no implicarà que ACCU Catalunya assumeixi funcions assistencials o sanitàries que corresponguin als centres o professionals de salut.**

Quan una situació requereixi una valoració mèdica o assistencial, es facilitarà la derivació al professional o recurs sanitari corresponent.

8.2. Coordinació amb establiments adherits

Els **establiments adherits** constitueixen una peça central del projecte NPE, ja que són els espais que faciliten l'accés al lavabo a les persones usuàries.

ACCU Catalunya mantindrà els canals necessaris de comunicació amb els establiments adherits per:

- Informar sobre el funcionament i els objectius del projecte.
- Facilitar les pautes d'actuació davant les persones usuàries.
- Resoldre dubtes sobre la targeta NPE o el funcionament del servei.
- Comunicar canvis o actualitzacions rellevants.
- Gestionar les incidències que puguin produir-se.
- Detectar necessitats de formació o sensibilització.
- Recollir propostes de millora.

Els establiments adherits hauran de disposar d'una informació suficient sobre el funcionament de NPE per poder facilitar el servei sense exigir a les persones usuàries informació mèdica o personal innecessària.

Quan un establiment tingui un dubte sobre la validesa d'una targeta, el funcionament del projecte o qualsevol altra qüestió relacionada amb una persona usuària, haurà d'utilitzar els canals de contacte establerts amb ACCU Catalunya.

D'aquesta manera, es procurarà que els dubtes de l'establiment siguin resolts per ACCU Catalunya sense traslladar a la persona usuària la responsabilitat d'explicar o acreditar la seva situació mèdica.

8.3. Coordinació amb entitats col·laboradores

ACCU Catalunya podrà coordinar-se amb entitats socials, associacions, administracions públiques i altres organitzacions que participin en el desenvolupament o difusió del projecte.

Aquesta coordinació podrà tenir com a finalitat:

- Difondre el projecte entre els col·lectius potencialment beneficiaris.
- Facilitar la participació i l'accés als recursos.
- Detectar barreres o necessitats del territori.
- Desenvolupar accions de sensibilització.
- Ampliar i reforçar la xarxa d'establiments i agents col·laboradors.
- Compartir propostes de millora del projecte.

La participació d'una entitat col·laboradora no li donarà accés automàtic a les dades personals de les persones usuàries. Qualsevol intercanvi d'informació haurà de respondre a una finalitat concreta i realitzar-se d'acord amb la normativa aplicable.

8.4. Derivació a serveis socials o altres recursos

NPE no substitueix els serveis sanitaris, socials ni altres recursos especialitzats. Quan, durant l'atenció o seguiment d'una persona usuària, es detecti una necessitat que excedeixi l'àmbit d'actuació del projecte, es podrà valorar la derivació a un recurs especialitzat.

Aquesta derivació podrà realitzar-se, segons les necessitats detectades, a:

- Serveis socials.
- Serveis sanitaris.
- Recursos d'atenció social.
- Altres entitats especialitzades.
- Administracions públiques.
- Altres recursos comunitaris o territorials.

Sempre que sigui possible, la persona serà informada de la possibilitat de derivació i es respectarà la seva autonomia i voluntat.

8.5. Criteris de derivació

La derivació a un altre recurs es realitzarà quan:

- La necessitat detectada no pugui ser resolta dins de NPE.

- Es requereixi una intervenció professional especialitzada.
- Existeixi una situació de risc que requereixi la intervenció d'un altre servei.
- La persona usuària sol·liciti suport o informació sobre altres recursos.
- La continuïtat de l'atenció requereixi la intervenció d'un altre agent.

La derivació haurà de ser **proporcional a la necessitat detectada** i evitarà intervencions innecessàries.

No es realitzarà una derivació únicament per disposar de més informació sobre la persona usuària si aquesta informació no és necessària per a la intervenció.

8.6. Informació i consentiment

L'intercanvi d'informació entre ACCU Catalunya i altres agents haurà de respectar la normativa aplicable en matèria de protecció de dades i els principis establerts en aquest protocol.

Abans de compartir informació personal amb un altre agent, es valorarà:

1. Quina informació és necessària.
2. Amb quin agent s'ha de compartir.
3. Amb quina finalitat.
4. Quina és la base que legitima aquest intercanvi.
5. Si és necessari obtenir el consentiment de la persona.

Quan el consentiment sigui necessari, aquest haurà de ser informat, lliure i específic.

En qualsevol cas, només es compartirà la **informació estrictament necessària** per a la finalitat concreta de la coordinació o derivació.

8.7. Coordinació davant d'una incidència

Quan una incidència requereixi la participació de més d'un agent, ACCU Catalunya actuarà com a punt de coordinació dins de l'àmbit de NPE, sempre que correspongui.

La persona responsable del projecte determinarà, segons la naturalesa de la incidència, quins agents han d'intervenir i quina informació és necessari compartir.

La coordinació haurà de procurar que la persona usuària **no hagi de repetir innecessàriament la seva situació davant de diferents agents**.

Quan sigui possible, ACCU Catalunya centralitzarà la comunicació i el seguiment de la incidència, especialment quan la persona usuària es trobi en una situació de vulnerabilitat o quan la repetició de la informació pugui generar-li malestar.

8.8. Registre i seguiment de les coordinacions

Les coordinacions i derivacions que requereixin seguiment podran quedar registrades en els sistemes establerts per ACCU Catalunya.

El registre haurà de permetre identificar, com a mínim:

- El motiu de la coordinació o derivació.
- L'agent o recurs amb què s'ha establert contacte.
- La data de la coordinació.
- Les actuacions realitzades.
- Les actuacions pendents, quan n'hi hagi.
- L'estat de la derivació.

El registre haurà de respectar els principis de **minimització i confidencialitat**, evitant incorporar informació que no sigui necessària.

9. Rols i responsabilitats

La correcta aplicació del present protocol requereix que totes les persones i agents implicats en el projecte **No Puc Esperar! (NPE)** coneguin les seves funcions i responsabilitats.

Les responsabilitats es distribueixen segons el nivell d'intervenció de cada agent, garantint que les situacions que afectin les persones usuàries siguin gestionades de manera adequada, coordinada i respectuosa amb els seus drets.

9.1. Responsabilitats d'ACCU Catalunya

ACCU Catalunya, com a entitat responsable del projecte **No Puc Esperar! (NPE)**, assumeix la responsabilitat de vetllar per la protecció dels drets, la dignitat, la intimitat i el benestar de les persones usuàries en el conjunt d'activitats i serveis vinculats al projecte.

En aquest marc, ACCU Catalunya serà responsable de:

- Establir i mantenir els principis, procediments i mesures necessaris per garantir la protecció de les persones usuàries.
- Vetllar pel compliment del present protocol i de la normativa aplicable.
- Garantir que les persones professionals i altres agents que participin en el projecte coneguin les seves funcions i les pautes d'actuació establertes.
- Garantir que les persones usuàries disposin d'informació adequada sobre els seus drets, els canals de comunicació i incidències i el tractament de les seves dades.
- Establir els canals adequats per a la comunicació, recepció i gestió d'incidències i queixes.
- Coordinar la gestió de les incidències que afectin les persones usuàries, determinant les actuacions i derivacions que corresponguin segons la seva naturalesa.
- Vetllar perquè les incidències siguin tractades de manera confidencial, proporcional i respectuosa amb la persona afectada.
- Garantir, en l'àmbit de les seves competències, que l'accés a la informació de les persones usuàries estigui limitat a les persones autoritzades i sigui adequat a les seves funcions.
- Adoptar les mesures necessàries per prevenir, detectar i gestionar possibles riscos relacionats amb la protecció de les persones usuàries i de les seves dades.
- Promoure la formació i sensibilització de l'equip, el voluntariat i els establiments adherits en matèria de protecció, tracte digne, no discriminació i confidencialitat.
- Fer seguiment del funcionament del sistema de protecció i analitzar les incidències i riscos detectats.
- Adoptar, quan correspongui, mesures correctores o preventives derivades de les incidències o de les necessitats detectades.
- Mantenir actualitzat el present protocol i revisar-lo periòdicament d'acord amb el que estableix l'apartat 12.
- Vetllar per una adequada coordinació amb els establiments adherits, entitats col·laboradores, serveis sanitaris, serveis socials i altres agents quan sigui necessari per a la protecció de les persones usuàries.

9.2. Responsabilitats del voluntariat

Quan el voluntariat participi en activitats relacionades amb NPE, haurà de conèixer i respectar les normes bàsiques de protecció de les persones usuàries.

Les persones voluntàries hauran de:

- Tractar les persones usuàries amb respecte i dignitat.
- Evitar qualsevol comportament discriminatori o estigmatitzant.

- Respectar la intimitat i confidencialitat.
- No sol·licitar informació mèdica o personal que no sigui necessària.
- No compartir informació sobre les persones usuàries fora dels canals autoritzats.
- Comunicar qualsevol incidència o situació de risc a la persona responsable.
- No intentar resoldre per iniciativa pròpia situacions que requereixin una intervenció professional.
- Utilitzar adequadament els materials i eines del projecte.

El voluntariat no haurà d'assumir funcions pròpies de professionals sanitaris, socials, de protecció de dades o d'altres perfils especialitzats.

Quan una persona voluntària detecti una situació que pugui afectar els drets o la seguretat d'una persona usuària, haurà de comunicar-la a la persona responsable del projecte.

9.3. Responsabilitats dels establiments adherits

Els establiments adherits són agents essencials per al funcionament de NPE i tenen la responsabilitat de facilitar l'accés al lavabo a les persones usuàries d'acord amb les condicions de participació establertes pel projecte

Entre les seves responsabilitats es troben:

- Conèixer el funcionament bàsic de NPE.
- Facilitar l'accés al lavabo a les persones usuàries en els termes establerts pel projecte.
- Tractar les persones usuàries amb respecte i dignitat.
- No discriminar ni qüestionar una persona per la seva situació de salut.
- No exigir explicacions mèdiques innecessàries.
- Respectar la intimitat de les persones usuàries.
- No obtenir, copiar o conservar dades personals de les persones usuàries fora dels procediments autoritzats.
- Comunicar a ACCU Catalunya els dubtes o incidències relacionades amb el servei.
- No confrontar públicament una persona davant d'una sospita d'ús indegut de la targeta.
- Col·laborar amb ACCU Catalunya en la resolució de les incidències.
- Informar ACCU Catalunya quan es produeixin canvis que afectin la disponibilitat o les condicions del servei.

Dubtes sobre la targeta NPE

Quan el personal d'un establiment tingui dubtes sobre la validesa, identificació o ús de la targeta NPE, **no haurà de demanar a la persona usuària que acrediti la seva patologia ni que proporcioni informació mèdica.**

Sempre que sigui possible, l'establiment haurà de contactar amb ACCU Catalunya pels canals establerts per resoldre el dubte.

En cas de sospita d'ús fraudulent o indegut, l'establiment haurà d'evitar qualsevol confrontació o exposició pública de la persona i comunicar la situació a ACCU Catalunya, que serà l'encarregada de valorar-la.

9.4. Principi de responsabilitat compartida

La protecció de les persones usuàries és una responsabilitat compartida entre ACCU Catalunya i totes les persones i agents que participen en NPE.

Tanmateix, aquesta responsabilitat compartida **no implica que totes les persones tinguin les mateixes funcions.**

Cada agent haurà d'actuar dins de les seves competències i responsabilitats i haurà de derivar a la persona responsable corresponent qualsevol situació que excedeixi el seu àmbit d'actuació.

En cas de dubte sobre com actuar davant d'una situació, es prioritzarà:

1. La protecció de la persona usuària.
2. La preservació de la seva intimitat i dignitat.
3. La comunicació a la persona responsable del projecte.
4. La derivació al professional o servei competent quan sigui necessari.

10. Formació i sensibilització

La formació i sensibilització de les persones i agents implicats en **No Puc Esperar! (NPE)** constitueix una mesura essencial per garantir la protecció, la dignitat i el benestar de les persones usuàries.

El correcte funcionament del projecte no depèn únicament dels sistemes tecnològics o dels procediments establerts, sinó també de la manera com les persones que hi participen interactuen amb les persones usuàries.

Per aquest motiu, la formació haurà de combinar els aspectes relacionats amb el funcionament de NPE amb els principis de **respecte, no discriminació, confidencialitat, intimitat, accessibilitat i comunicació centrada en la persona**.

10.1. Formació de l'equip

Les persones professionals d'ACCU Catalunya que participin en NPE hauran de disposar de la informació i formació necessàries per desenvolupar les seves funcions d'acord amb aquest protocol.

La formació haurà d'incloure, com a mínim:

- Funcionament i objectius del projecte NPE.
- Drets de les persones usuàries.
- Principis generals de protecció establerts en aquest protocol.
- Confidencialitat i protecció de dades.
- Identificació i gestió d'incidències.
- Circuit de comunicació, derivació i escalada.
- Pautes de comunicació respectuosa i no invasiva.
- Prevenció de la discriminació, l'estigmatització i la revictimització.
- Funcionament bàsic de la targeta i la WebApp, quan sigui necessari per al desenvolupament de les funcions.

Les persones que assumeixin responsabilitats específiques dins del projecte hauran de disposar, a més, de la informació necessària sobre els procediments que corresponguin al seu àmbit d'actuació.

10.2. Informació i sensibilització del voluntariat

Quan el voluntariat participi en activitats relacionades amb NPE, haurà de rebre una informació bàsica abans d'iniciar la seva participació.

Aquesta informació haurà d'explicar especialment:

- La finalitat del projecte.
- Els drets i necessitats de les persones usuàries.
- La importància de preservar la seva intimitat.
- Les pautes bàsiques de comunicació.
- La prohibició de compartir informació personal fora dels canals autoritzats.
- Com actuar davant d'una incidència.
- A qui comunicar qualsevol situació que generi dubtes o preocupació.

El voluntariat haurà de saber identificar els límits de la seva funció i evitar assumir actuacions que corresponguin als professionals responsables del projecte.

10.3. Sensibilització dels establiments adherits

La sensibilització dels establiments adherits serà una de les mesures preventives prioritàries del projecte.

Els establiments hauran de conèixer que les persones usuàries de NPE poden presentar **necessitats relacionades amb la seva salut que no siguin visibles externament** i que la necessitat urgent d'utilitzar un lavabo no ha de ser qüestionada.

La informació facilitada als establiments haurà d'incloure, com a mínim:

- Objectius i funcionament bàsic de NPE.
- Persones destinatàries del projecte.
- Funcionament de la targeta NPE.
- Actuació davant de dubtes sobre la targeta.
- Canals de contacte amb ACCU Catalunya.
- Pautes de tracte i comunicació amb les persones usuàries.
- Principis de privacitat i confidencialitat.
- Actuació davant d'una incidència.

La sensibilització haurà de posar especial èmfasi en evitar que una persona usuària hagi d'explicar la seva patologia o justificar davant de tercers la seva necessitat d'accedir al lavabo.

10.4. Pautes de comunicació amb les persones usuàries

Les persones que interactuïn amb les persones usuàries hauran d'utilitzar una comunicació **respectuosa, discreta i no invasiva**.

Com a pauta general:

Es recomana:

- Atendre la persona amb normalitat i respecte.
- Facilitar l'accés al lavabo de manera àgil.
- Utilitzar un llenguatge neutre i no estigmatitzant.
- Resoldre els dubtes de manera discreta.
- Preguntar únicament allò que sigui necessari.
- Derivar a ACCU Catalunya qualsevol dubte sobre el funcionament del projecte.

S'ha d'evitar:

- Preguntar per la patologia o diagnòstic de la persona.
- Demanar explicacions sobre per què necessita utilitzar el lavabo.
- Fer comentaris sobre la seva salut o situació personal.
- Qüestionar la necessitat d'accés perquè la malaltia no sigui visible.
- Fer que la persona repeteixi innecessàriament la seva situació.
- Comentar la situació de la persona davant d'altres clients o persones.
- Confrontar-la davant d'un dubte sobre la targeta.

Quan existeixi un dubte que no pugui ser resolt directament, **la persona usuària no haurà de convertir-se en la responsable de resoldre'l**. El personal de l'establiment haurà d'utilitzar els canals de contacte establerts amb ACCU Catalunya.

10.5. Formació específica davant d'incidències

Les persones que tinguin responsabilitats en la gestió d'incidències hauran de conèixer el circuit establert en aquest protocol.

La formació haurà de permetre identificar:

- Quan una situació pot ser considerada una incidència.
- Quin nivell de gravetat pot tenir.
- Quan s'ha de comunicar a la persona responsable del projecte.
- Quan és necessari escalar-la.
- Quan pot ser necessària una derivació.
- Com registrar la informació.
- Com protegir la persona usuària durant la gestió de la incidència.

Es prestarà especial atenció a les situacions relacionades amb **discriminació, denegació d'accés, vulneració de la intimitat i possibles bretxes de seguretat**.

10.6. Actualització de la formació

La formació i sensibilització es mantindran actualitzades d'acord amb les necessitats del projecte.

Es realitzaran accions de revisió o actualització quan:

- Es modifiqui el funcionament de NPE.
- S'introdueixin canvis significatius a la WebApp o altres eines.
- Es modifiquin els procediments d'actuació.
- Es detectin incidències recurrents que evidencin una necessitat formativa.
- Es produeixin canvis rellevants en la normativa aplicable.
- S'incorporin nous professionals, voluntaris o establiments que necessitin formació.

Les incidències detectades podran utilitzar-se com a **font d'aprenentatge i millora**, sempre preservant la confidencialitat de les persones implicades.

10.7. Sensibilització continuada dels establiments

La sensibilització dels establiments no es limitarà al moment de la seva incorporació al projecte.

ACCU Catalunya podrà realitzar recordatoris, materials informatius o accions de sensibilització periòdiques, especialment quan es detectin dubtes o incidències recurrents.

Aquesta comunicació haurà de reforçar especialment tres idees:

La necessitat pot no ser visible.

La persona no ha de justificar la seva situació mèdica.

Davant d'un dubte, l'establiment pot contactar amb ACCU Catalunya.

Aquestes pautes permeten que la protecció de les persones usuàries no depengui únicament de la bona voluntat individual, sinó d'un **criteri compartit per tota la xarxa NPE**.

11. Registre, seguiment i millora

El sistema de registre i seguiment de les incidències permetrà a ACCU Catalunya disposar d'una visió global del funcionament del projecte **No Puc Esperar! (NPE)** i identificar possibles riscos, dificultats o necessitats de millora.

La informació recollida en el marc del projecte s'utilitzarà, sempre respectant la normativa de protecció de dades i els principis de confidencialitat i minimització, per millorar la qualitat del servei i reforçar la protecció de les persones usuàries.

L'anàlisi de les incidències no tindrà únicament una finalitat reactiva, sinó també **preventiva i de millora contínua**.

11.1. Registre d'incidències

Les incidències que requereixin seguiment quedaran registrades en el sistema establert per ACCU Catalunya.

El registre permetrà disposar de la informació necessària per fer el seguiment de cada cas i, alhora, facilitar l'anàlisi global del funcionament del projecte.

Sempre que sigui possible, les incidències es classificaran segons:

- Tipologia.
- Data i lloc.
- Establiment implicat, quan correspongui.
- Nivell de gravetat.
- Actuacions realitzades.
- Derivacions o escalades efectuades.
- Estat de la incidència.
- Data de tancament.

El registre haurà d'evitar la incorporació d'informació personal o mèdica que no sigui necessària.

11.2. Indicadors de seguiment

ACCU Catalunya podrà establir indicadors que permetin valorar periòdicament el funcionament del sistema de protecció i la gestió de les incidències.

Entre d'altres, es podran tenir en compte:

- Nombre d'incidències registrades.
- Tipologia d'incidències.
- Nivell de gravetat.
- Nombre d'incidències relacionades amb establiments adherits.
- Temps transcorregut fins a la revisió inicial.
- Temps de resolució, quan sigui possible determinar-lo.
- Nombre d'incidències recurrents.
- Nombre de derivacions realitzades.
- Nombre d'incidències relacionades amb la targeta.
- Nombre d'incidències relacionades amb la WebApp.
- Incidències relacionades amb la protecció de dades.
- Valoració o satisfacció de les persones usuàries, quan es disposi d'aquesta informació.

Els indicadors podran adaptar-se a les necessitats del projecte i a la informació que realment sigui possible obtenir dels sistemes disponibles.

11.3. Anàlisi periòdica de les incidències

ACCU Catalunya realitzarà una revisió periòdica de les incidències registrades amb l'objectiu d'identificar patrons, problemes recurrents i possibles riscos.

L'anàlisi podrà tenir en compte, entre d'altres:

- Reiteració d'incidències en un mateix establiment.
- Repetició d'una mateixa tipologia d'incidència.
- Problemes derivats del funcionament de la targeta.
- Problemes tècnics de la WebApp.
- Dificultats relacionades amb l'accessibilitat.
- Situacions de discriminació o tracte inadequat.
- Dificultats en els circuits de comunicació o derivació.
- Necessitats de formació o sensibilització.

Quan sigui possible, aquesta anàlisi es realitzarà mitjançant dades agregades, evitant la identificació de les persones usuàries.

11.4. Identificació de riscos recurrents

L'anàlisi periòdica permetrà identificar riscos que, tot i que individualment puguin semblar puntuals, es repeteixin o afectin diferents persones usuàries.

Quan es detecti un risc recurrent, ACCU Catalunya valorarà la necessitat d'adoptar mesures preventives específiques.

Podran considerar-se riscos recurrents, entre d'altres:

- Reiteració de denegacions d'accés en un establiment.
- Confusió habitual sobre el funcionament de la targeta.
- Problemes recurrents amb la identificació de les persones usuàries.
- Errors repetits en la WebApp.
- Dificultats derivades de la manca d'informació dels establiments.
- Situacions repetides de tracte inadequat o discriminatori.

La identificació d'un risc recurrent podrà donar lloc a una revisió dels procediments, materials, formació o mecanismes de coordinació del projecte.

11.5. Mesures correctores i preventives

Quan l'anàlisi d'una incidència o d'un conjunt d'incidències identifiqui una necessitat de millora, ACCU Catalunya valorarà i, quan correspongui, aplicarà les mesures correctores o preventives adequades.

Aquestes mesures podran incloure:

- Actualització de la informació facilitada als establiments.
- Accions específiques de sensibilització o formació.
- Revisió dels procediments interns.
- Millores en la WebApp o altres eines tecnològiques.
- Modificació dels circuits de comunicació.
- Reforç de la coordinació amb determinats agents.
- Revisió de la relació amb un establiment adherit.
- Actualització d'aquest protocol.

Les mesures adoptades quedaran documentades quan sigui necessari i se'n podrà fer seguiment per comprovar-ne l'eficàcia.

11.6. Seguiment de les mesures adoptades

Quan s'apliqui una mesura correctora o preventiva, es valorarà posteriorment si ha estat efectiva.

Per exemple, si es detecten incidències reiterades en un establiment relacionades amb el funcionament de la targeta, després d'una actuació de sensibilització es podrà comprovar si aquestes incidències disminueixen.

Aquest seguiment permetrà evitar que les mesures correctores siguin únicament una resposta puntual i facilitarà una millora contínua del projecte.

11.7. Retorn de les persones usuàries

L'experiència de les persones usuàries constitueix una font d'informació essencial per valorar el funcionament de NPE.

ACCU Catalunya facilitarà, quan sigui possible, mecanismes perquè les persones usuàries puguin aportar:

- Valoracions sobre el funcionament del projecte.
- Propostes de millora.
- Experiències positives o negatives.
- Dificultats d'accés o ús del servei.
- Valoracions sobre els establiments adherits.
- Suggeriments relacionats amb la WebApp, la targeta o altres eines del projecte.

Aquest retorn podrà recollir-se mitjançant la WebApp, qüestionaris, entrevistes, canals d'incidències o altres mecanismes que estableixi ACCU Catalunya.

La participació serà voluntària i no podrà condicionar l'accés o continuïtat de la persona en el projecte.

11.8. Retorn i millora de la xarxa d'establiments

La informació obtinguda a través de les incidències i valoracions de les persones usuàries podrà utilitzar-se també per millorar el funcionament de la xarxa d'establiments adherits.

Quan es detectin dificultats recurrents en un establiment, ACCU Catalunya podrà:

1. Analitzar la situació.
2. Contactar amb l'establiment.
3. Facilitar informació o formació addicional.
4. Establir mesures de millora i fer-ne seguiment.
5. Valorar altres actuacions si les incidències persisteixen.

Aquest procés haurà de tenir una finalitat de **millora i prevenció**, sense perjudici de les mesures que corresponguin davant de situacions greus o reiterades.

11.9. Revisió del protocol

Els resultats de l'anàlisi d'incidències, els indicadors de seguiment i el retorn de les persones usuàries es tindran en compte en la revisió periòdica del present protocol.

Quan es detectin canvis en les necessitats de les persones usuàries, nous riscos o deficiències en els procediments existents, el protocol podrà ser modificat abans de la seva revisió ordinària.

D'aquesta manera, el protocol es mantindrà com un **instrument viu i adaptat a la realitat del projecte**, i no únicament com un document de compliment formal.

12. Revisió i actualització del protocol

El present protocol constitueix un document viu que haurà d'adaptar-se a l'evolució del projecte **No Puc Esperar! (NPE)**, a les necessitats de les persones usuàries i als canvis que es produeixin en l'àmbit normatiu, organitzatiu o tecnològic.

La revisió periòdica del protocol permetrà comprovar que les mesures establertes continuen sent adequades i que els procediments de protecció es mantenen actualitzats i aplicables a la realitat del projecte.

12.1. Revisió anual

El protocol serà objecte d'una **revisió com a mínim anual**.

Aquesta revisió tindrà en compte, entre d'altres:

- Les incidències registrades durant el període.
- Els riscos o problemes recurrents identificats.
- Les mesures correctores i preventives aplicades.
- El retorn i les valoracions de les persones usuàries.
- Els canvis en el funcionament de NPE.
- Els canvis en la WebApp, la targeta o altres eines del projecte.
- Les necessitats detectades per l'equip professional.
- Els canvis normatius que puguin afectar el projecte.

La revisió anual permetrà determinar si el protocol es manté vigent sense modificacions o si és necessari actualitzar-ne algun dels apartats.

12.2. Revisió extraordinària

El protocol podrà ser revisat abans del termini anual quan es produeixin circumstàncies que facin necessari modificar-ne el contingut.

Es realitzarà una revisió extraordinària, especialment, davant:

- Canvis significatius en la normativa aplicable.
- Modificacions substancials en el funcionament de NPE.
- Canvis rellevants en la WebApp o altres sistemes de gestió d'informació.
- Detecció de nous riscos per a les persones usuàries.
- Incidències greus o reiterades que posin de manifest mancances en els procediments establerts.
- Canvis significatius en els circuits de coordinació o derivació.
- Qualsevol altra circumstància que faci necessari actualitzar les mesures de protecció.

Quan una incidència greu evidenciï una deficiència del protocol, la revisió haurà de valorar específicament si és necessari modificar els procediments existents per evitar que una situació similar es torni a produir.

12.3. Responsable de la revisió

La revisió del protocol serà coordinada per la **persona responsable del projecte NPE**, amb la participació de les persones professionals o responsables d'ACCU Catalunya que tinguin competències relacionades amb els àmbits que es revisin.

Quan la modificació afecti qüestions específiques de protecció de dades, seguretat de la informació, aspectes jurídics o altres àmbits especialitzats, es podrà comptar amb l'assessorament del perfil professional o servei corresponent.

La versió actualitzada haurà de ser validada i aprovada d'acord amb els procediments interns d'ACCU Catalunya.

12.4. Data d'aprovació i entrada en vigor

El present protocol entrarà en vigor en la data que s'estableixi en el moment de la seva aprovació per part d'ACCU Catalunya.

La data d'aprovació i d'entrada en vigor quedarà registrada en la versió corresponent del document. Qualsevol modificació posterior haurà de ser aprovada d'acord amb el procediment establert i entrarà en vigor en la data indicada en la nova versió.