

PERSONES RESPONSABLES ELABORACIÓ DOCUMENT	PROPIETARIS DEL PROCÉS	
Dra. Sílvia Narejos	Dr. R. Vilatimó	Resta de l'Equip Directiu: Dra. Sílvia Narejos Dra. Àngels Ramón Sra. Dolors Morató Sra. Lourdes Tuneu

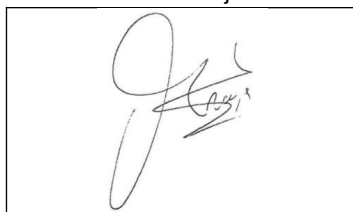
PLA DE COMUNICACIÓ

EAP CENTELLES SLP®

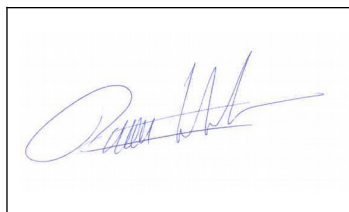
2015 - 2017

Aprovació/ revisió	Data realització	Data modificació	Validació per	Data validació	Data propera revisió
Versió núm. 01	Setembre 2014	-----	Dra.Narejos Grup de treball i Comissió de Qualitat Dra.Narejos Sra.Morato Dra.Ramon Sra.Tuneu	29 octubre 2015	Desembre 2017

ELABORAT PER:
(aestor del procés)
Sílvia Narejos



REVISAT PER
(comandament del aestor)
Comitè de Direcció



Comunicació Externa de l'EAP Centelles

Índex

Estratègia comunicativa	3
Objectius generals	3
Objectius específics	3
Línies estratègiques	3
Accions	4
Pressupost	7
Cronologia	8
Indicadors de seguiment i millora	9
Eines TIC	9
Divulgació i publicacions	12
Imatge i senyalística	13
Recursos humans	14
Responsabilitat Social Empresarial	16
Avaluació permanent	17

COMUNICACIÓ EXTERNA

ESTRATÈGIA COMUNICATIVA

Per tal d'acomplir el pla estratègic de l'EAP Osona Sud - Alt Congost SLP, i en la línia de les accions previstes en el període 2015-2020, el centre ha elaborat aquest pla de comunicació externa que ajudarà a fer viables els objectius establerts. La necessitat actual i els beneficis que es deriven d'una gestió eficient de la comunicació a tots nivells fa necessari disposar d'una estratègia de comunicació externa ben definida que ajudi a implantar millores al centre, a informar adequadament als nostres usuaris, a afavorir la bona relació metge-pacient i a millorar la percepció dels nostres usuaris i el públic en general vers el centre.

*Aquest document s'ha elaborat previ anàlisi del pla estratègic empresarial, del DAFO, i els públics objectius del centre.

OBJECTIUS GENERALS

L'objectiu d'aquest manual és dimensionar l'activitat de comunicació a tota l'empresa. No només a nivell d'imatge, eines i serveis, sinó també a nivell de l'equip humà, ja que tots els professionals del centre comuniquen, i per tant tots són part important en aquest objectiu, si bé segons la seva posició professional i responsabilitats la seva comunicació esdevé més o menys crítica.

La gestió de la comunicació per part de cada professional ha de ser correcta i coordinada amb la cultura i els valors corporatius del centre. D'aquí la importància d'una correcta gestió estratègica de totes les eines comunicatives de les que disposa el centre.

OBJECTIUS ESPECÍFICS

Els objectius d'aquest pla de comunicació són els següents:

- Millorar i promoure nous canals de promoció i difusió de la salut.
- Fidelitzar els nostres usuaris.
- Guanyar prestigi com a EAP de qualitat i proximitat.
- Incrementar la notorietat del centre i aconseguir més presència local.
- Potenciar les eines comunicatives del centre.
- Rentabilitzar al màxim el pressupost destinat a comunicació.

LÍNIES ESTRATÈGIQUES

Per tal d'emmarcar les necessitats comunicatives del centre, hem establert tres línies estratègiques:

- Excel·lència en la difusió en salut i en qualitat mèdica del centre.
- Apropament a l'usuari, proximitat en l'entorn.
- Millora de la reputació del centre i prestigi en el sector.

S'establiran una sèrie d'accions comunicatives específiques, un pressupost, una temporalitat i uns indicadors de seguiment per tal de donar resposta a aquestes línies estratègiques.

ACCIONS

La Mesa Salut (LMS)



Des de l'Eap Centelles facilitem l'accès dels ciutadans a la Plataforma del departament de Salut : [lamevasalut.gencat.cat](https://hccc.salut.gencat.cat/ca/web/guest/pre-login-cps) (<https://hccc.salut.gencat.cat/ca/web/guest/pre-login-cps>)

Cartelleria

Els Centres (Centelles, Balenya) disposa de cartellera on es detalla l'oferta de serveis que Eap Ofereix a la seva població, així com també s'hi identifiquen els professionals que presten el servei.

Panells/ punts d'informació

Eap disposa de panell d'informació de prevenció i promocio de la salut i millora d'habit saludables.

També s'hi pot trobar la normativa de LOPD, la Prevenció de riscos laborals, drets i deures del Usuari, el codi de Bon Govern i altres normes relaciones amb la llei de transparència.

Imatge i senyalística

La imatge corporativa del centre ha de definir l'entitat. Mantindrem la imatge corporativa actual per donar-li presència i que adquireixi força en el temps. La imatge de marca ha de ser present tant en els equipaments com en els professionals de l'entitat.

Diferents cartells indicadors a tot el centre guien l'usuari per moure's pel centre correctament, adequant-se a la normativa de Prevenció de Riscos Laborals.

Totes les consultes disposen de rotulació amb la identificació del professional que es troba en aquell moment presten el servei.

Atenció al públic

El bon fer i qualitat professional dels professionals que estan a la Unitat d'Atenció a l'Usuari és molt important. La formació del personal que tracta amb el públic és essencial i contínua. La recepció són la imatge del centre, i han de transmetre els valors de l'empresa i la il·lusió amb la que treballen.

A l'entrada dels Centres, s'hi troba el taulell d'acollida on en tot moment d'obertura del centre, hi ha un professional que informa, acompanya, resolt les diferents situacions que el ciutadà necessiti, així com també realitza les tasques d'atenció telèfónica.

Bústia de suggeriments / Reclamacions / Agraïments

Tots els usuaris que ho desitgin poden fer la seva valoració sobre el centre i aportar noves idees de millora a través de la recepció del centre o mitjançant la bústia de suggeriments, que està situada a l'entrada del Centre (Holl) entre porta principal i

segona porta vidre automatiques (a Centelles) , a Balenya també el trobem a l'entrada del Centre entre les dues portes principals.

Revista de promoció de la salut, Fer Salut

Revista editada pels Centres d'Atenció Primària autogestionats (ACEBA) que promou la salut i el benestar de la població. L'EAP Centelles, participa en el comite editorial, Aquesta revista es pot trobar i descarregar des de la Web de cap Centelles de forma gratuïta.

Material imprès sobre serveis en salut, activitats i novetats del centre

Díptics, tríptics, fulletons etc. Tot allò que es vol comunicar i recordar als usuaris es troba a la recepció del centre. Els metges de les diferents especialitats també disposen de material de suport per entregar als pacients si es considera necessari.

Díptics dels serveis en salut privats (Elaboració d'un díptic informatiu per a cadascun dels serveis privats del centre: odontologia, Psicologia, Dietista-Nutricionista, Homeopatia, Neuropsicologia. I poc a poc s'aniran editant el amb el mateix disseny i estètica, en consonància amb la imatge del centre.

Fulls informatius per al taulell i consultes (si escau) per comunicar quelcom important o destacat als nostres usuaris: horaris, canvis de darrera hora, novetats... unificant el format i la imatge de tots ells, en concordança amb la imatge del centre.

Web

Actualització del web, per fer-la més clara i entenedora i visualment més neta i atractiva. La pàgina web necessita actualització permanent.

Facebook

L'EBA Centelles ofereix Servei de comunicació amb la comunitat a través de la xarxa Facebook , oferint informació actualitzada sobre Salut, avisos CatSalut, vacunacions, Serveis Comunitaris, etc. <https://www.facebook.com/Cap-Centelles-854385054647150>

Twitter

L'EBA Centelles ofereix Servei de comunicació amb la comunitat a través de xarxa social Twitter, oferint Informació de Salut actualitzada, avisos CatSalut, vacunacions, Serveis Comunitaris, ect <https://twitter.com/EbaCentelles>

SMS

Servei de missatges SMS que s'enviaran de manera puntual als usuaris que hagin donat la seva conformitat. El servei de SMS vol ser una eina informativa immediata per informar sobre recordatoris de visites, difusió de nous serveis, valoració d'un Servei.

Difusió dels resultats anuals i altres fets d'interès mitjançant la pagina web corporativa

L'EBA Centelles ofereix informació actualitzada a la població mitjançant la web corporativa de EBA Centelles. <http://www.ebacentelles.cat>

Enquesta de satisfacció als usuaris

La valoració dels usuaris del servei, l'atenció dispensada i les instal·lacions és essencial per a conèixer els punts de millora i la percepció que tenen del nostre

centre. Igualment esdevé un ítem important del CatSalut, al qual hem donar-li resposta i resultats anualment.

Col·laboració amb la Comunitat

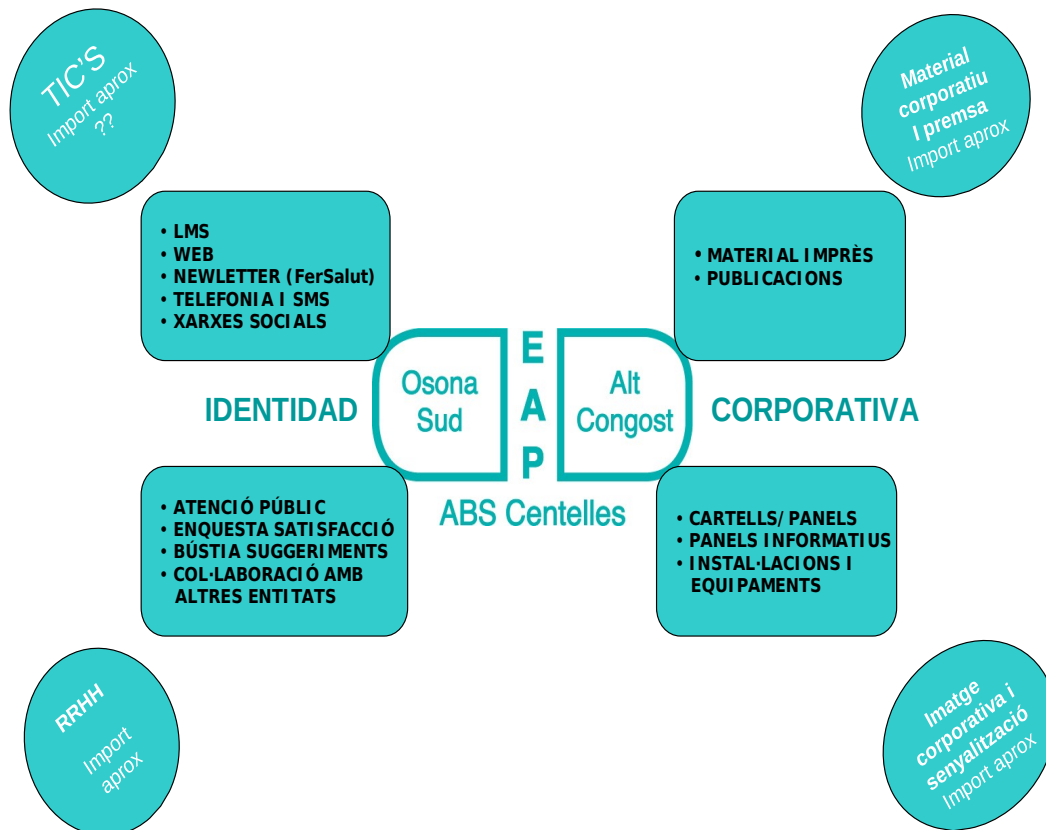
Atenent al nostre codi de Responsabilitat Social Corporativa i de la mà del Codi Ètic del centre, des de l'EAP OSONA - SUD ALT CONGOST SLP , col·laborem amb diferents entitats de la població realitzant tasques de salut comunitària i ajuts socials.

- Recollida d'aliments solidaris. (campanya de Nadal -Reis) (Caritas)
- Xerrades per a gent gran al Casal d'Avis
- Promovem l'esport i fem campanyes amb la Piscina Municipal i programa de Salut
- Participem activament amb les campanyes de donació de sang durant l'any i organitzem la Marató de recollida de sang i donació de moll d'os.
- Organitzem cada any "T'apuntes a Caminar?" programa que ja va començar el 2008 i que consta de una caminada d'una hora , dos tres cop setmana (diferent a cada població) durant els mesos de juny i juliol.
- Som sostenibles, cuidem el medi ambient. Reciclatge, recollida selectiva...
- Teràpia Gestàltica : Grup de Suport / Mou-te / Desenganxa't

PLANIFICACIÓ IMPLANTACIÓ

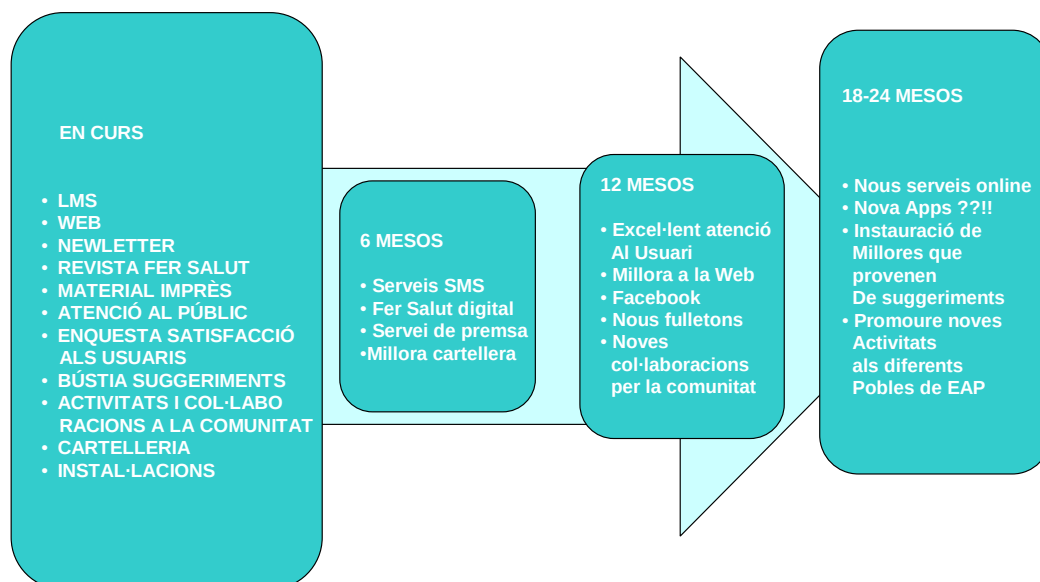
Dividirem el Projecte de comunicació externa en 4 grans blocs

TIC / MATERIAL CORPORATIU I PREMSA / RRHH / IMATGE I SENYALITZACIÓ



CRONOLOGIA

En els propers 2 anys haurem implementat de forma progressiva millores i canvis en la comunicació externa del centre.



Temps canviant! L'adaptació al canvi

L'actual avenç tecnològic i la necessitat de canvi i adaptació permanents dificulta la precisió de la temporalitat d'algunes accions comunicatives. El calendari esdevé orientatiu i bàsicament una guia d'accions a seguir.

Som conscients que en la realitat del dia a dia, algunes accions poden requerir una ràpida implementació, com per exemple per aconseguir nous objectius fixats pel Departament de Salut, per millorar resultats... i d'altres, en canvi, poden variar segons el previst, ja sigui per la pròpia innovació tecnològica, per agilitzar processos (aparició de nous aplicatius, nous conceptes, noves formes de treball)...

Per aquest motiu, si bé els objectius intangibles de millora de la imatge i la reputació del centre, reforç de la marca, etc... són a llarg termini i per tant cal treballar-los permanentment en tot allò que es referenciï al centre, la concreció de les accions pot variar i/o millorar degut als factors externs de canvi. D'aquí la dificultat de definir-les en la seva totalitat més enllà d'un període de 2 anys.

INDICADORS DE SEGUIMENT I MILLORA

EINES TIC

- % utilització de les diferents eines TIC

LMS- La Meva Salut

- % de població assignada que accedeix a LMS

Web

Millora de l'estructura per facilitar la navegació de l'usuari, atenent criteris d'usabilitat.

- Millora de la imatge corporativa per tal de fer-la una pàgina més més propera, més agradable.
- Actualització permanent.
- Control de les estadístiques generades: Número de visites, accessos, pàgines més visitades, franja horària de major visibilitat, procedència de l'usuari,... per tal de conèixer en profunditat el perfil del nostre usuari online.
- Control i millora del posicionament SEO, segons paraules clau.

APP

Definició i desenvolupament d'una eina pràctica per comunicació amb la població.

Llançament i difusió (al centre, via web, nota de premsa, xarxes socials...)

Control de visites segons estadístiques.

Avaluació i millora

Newsletter (FerSalut)

Anàlisi de la informació que s'ofereix actualment.

Avaluar la periodicitat del butlletí. Establir-la i mantenir-la en el temps.

Promoure l'oferta de serveis del centre a través del butlletí.

Avaluació de les estadístiques d'obertura, i redireccionament a la nostra pàgina web

Fer difusió del butlletí a tots els nostres usuaris mitjançant diferents eines comunicatives: web, panells informatius, fulletons informatius del taulell, canal tv...

SMS

Prova pilot amb un col·lectiu d'usuaris acotat amb un objectiu determinat, tipus recordatori de la vacuna de la grip a majors d'edat.

Valorar l'impacte. Estadístiques. Persones que han rebut el SMS, persones que l'han obert, persones que han contestat.

Extendre la campanya a altres objectius i nous públics, per exemple, com a recordatori de determinades visites, promoció de serveis...

Valorar el servei de SMS mitjançant l'enquesta de satisfacció a l'usuari, demanant si és coneixedor del servei, si vol rebre missatges i quina valoració en fa.

Xarxes Social - FACEBOOK - Twitter

Establir estratègia comunicativa, i elaborar un pla d'acció.

Definir la línia dels nostres missatges i establir periodicitat de tuits.

Endegar el canal i començar a crear la xarxa de seguidors i seguits.

Donar resposta a les mencions i missatges personalitats (si escau).

Control de l'increment de seguidors i de les mencions.

MATERIAL CORPORATIU I PREMSA

Material Imprès

Revista Fer Salut

Edició de la nova revista electrònica Fer Salut, amb continguts i consells de salut i també amb informació pròpia del centre. Escollir i destacar tota la informació del CAP noticable: novetats, agenda, col·laboracions, resultats, premis...

La revista s'enviarà als usuaris que ho desitgin mitjançant un newsletter per a cada nou exemplar.

Conèixer les estadístiques de l'enviament per saber quants usuaris han obert el email, quants han accedit a la revista i quines han estat les pàgines més vistes.

Conèixer les estadístiques de les persones que han accedit a la revista a través de la nostra pàgina web.

A través d'una enquesta als usuaris podrem saber quins apartats cal potenciar, millorar o canviar. També temàtiques d'interès.

En l'enquesta de satisfacció a l'usuari podem conèixer la valoració que en fa de la revista i si realment cal tenir-ne exemplars impressos al centre o no.

Publicacions en recerca

Mitjançant la col·laboració amb empreses farmacèutiques i/o altres del sector participem en estudis i assajos de recerca.

Atenent els resultats extrets en aquests estudis, i de manera consensuada amb l'empresa partner, els donarem a conèixer a revistes i entitats especialitzades en l'àmbit d'actuació per a la seva publicació (elaboració de notes de premsa, notícies, contacte amb els mitjans especialitzats...).

Formar part d'un estudi de recerca que contribueixi a la millora de la salut i el benestar de la població repercuteix en la bona reputació del centre per part d'agents externs, entitats del sector i mitjans de comunicació.

Esdevé una important acció de RSC que realitza el centre, en aquest cas no tant pel territori sinó per a tota la població en general.

Fulletons i material divulgatiu

Elaboració de fulletons, díptics o tríptics amb informació sobre els serveis de salut del centre.

Posar un determinat número de fulletons al taulell a disposició dels usuaris, i temporalitzar quan s'acaben.

Analitzar si es produeix un major número de peticions d'informació al taulell d'usuaris interessats en conèixer i provar determinats serveis.

Analitzar si hi ha un major increment del número de visites sobre cada un dels serveis.

Avaluar l'increment del cost-eficiència del servei.

Premsa

Anàlisi previ d'allò que és notícia del centre i que volem comunicar. També com i per què volem que ens coneguin.

Elaborar una nota de premsa sobre els nous serveis, resultats, premis, acords de col·laboració... tot allò vinculant del centre i que pot ajudar a millorar la imatge i reputació del centre. En funció de la rellevància de la informació, enviarem la nota a la premsa local, a l'especialitzada i si escau, a la generalista.

Anàlisi de l'impacte en els mitjans. Quins mitjans en fan ressò i com ho comuniquen.

Establir i potenciar la xarxa de contactes i bona relació amb els professionals dels mitjans. Que la persona de contacte del centre sempre sigui la mateixa, permetrà establir sinèrgies a llarg plaç.

A molt llarg termini, la notorietat positiva a la premsa, i sobretot a la premsa local, permetrà generar major proximitat i confiança als nostres usuaris i als agents externs.

Imatge i senyalística

Cartelleria

Actualització permanent de la informació de les cartelleres.

Avaluar la necessitat d'aportar informació complementària d'interès als nostres usuaris en cada àrea del centre: Unitat d'Atenció a l'Usuari, MFiC, pediatria, odontologia... Per exemple, consells de salut, tallers i activitats, teràpies complementàries, ubicació dels metges per consulta...

Anàlisi de la utilitat de les cartelleres mitjançant l'enquesta de satisfacció dels usuaris, preguntant si coneixen els serveis del centre i per quina via o canal els coneixen.

Panells informatius

Revisió anual dels panells informatius del centre, tant els d'ubicació de les diferents àrees mèdiques, sales, despatxos, consultes, com els indicadors d'accessibilitat i els de Prevenció de Riscos Laborals estipulats (sortides d'emergència, banys, fletxes d'indicació...)

Disminució de preguntes i interrupcions al taulell dels usuaris per demanar a quina és la consulta on han d'anar. Major eficiència dels administratius millorant l'atenció dels usuaris als quals estan atenent, perquè tenen menys interrupcions.

IMATGE / IDENTITAT CORPORATIVA

RECURSOS HUMANS

Atenció a l'Usuari

La Unitat d'Atenció a l'Usuari és el primer contacte amb el centre. La primera percepció és molt important per generar una bona imatge.

Els perfil professional i conductual de l'equip que integra la Unitat d'Atenció a l'Usuari és molt important. La bona imatge ha d'anar acompanyada d'un bon tracte, de rigor professional, d'assertivitat, de la capacitat de comunicar-se i de gestionar eficientment les tasques.

La bona atenció rebuda per part de la recepció repercutirà positivament en el bon tracte metge-pacient i amb la resta de professionals del centre. També en la satisfacció de l'usuari en la seva entrada i sortida del centre.

Es farà l'anàlisi de la valoració de l'atenció dispensada al taulell a l'enquesta de satisfacció de l'usuari. Si s'estima convenient s'impartirà formació específica a aquests professionals per a millorar determinades competències.

Enquesta de satisfacció dels usuaris

Passat el període d'un any d'implementació i millora d'accions comunicatives, per tal de poder avaluar alguns ítems realitzarem una enquesta de satisfacció dels usuaris (independentment de l'enquesta que realitza el CatSalut).

Elaboració de 2 enquestes anuals per conèixer la valoració dels usuaris respecte tres accions comunicatives. Seran enquestes curtes i fàcils (amb respostes ràpides de marcar caselles, no escriure), que podem fer a la Unitat d'Atenció a l'Usuari, penjar al Canal Pacient o al web, i promoure a través del newsletter. Les enquestes es realitzaran a través d'una mostra de població de 500 usuaris.

A través de les enquestes podrem tenir inputs de millora de les accions. Més enllà de conèixer si utilitzen una eina o si els agrada, cal oferir-los respostes alternatives per aprofundir en la informació sobre allò que esperen o volen del centre.

Bústia de suggeriments

La bústia de suggeriments acostuma a ésser una eina poc utilitzada pels usuaris.

Cal establir un període per revisar-la i donar agraïment i resposta a l'usuari si disposem del seu contacte. Cal escoltar als nostres usuaris. Les seves queixes són oportunitats de millora. Podem extreure'n noves idees i canvis.

Promourem la bústia de suggeriments a través del Newsletter, banner al web, Analitzarem els comentaris i suggeriments dels usuaris conjuntament amb el responsable de comunicació del centre i la direcció (o persona designada).

Avaluarem la possibilitat d'aplicar millores i analitzar-les posteriorment a través de l'enquesta de satisfacció dels usuaris.

RESPONSABILITAT SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)

Activitats i col·laboració a altres entitats dels pobles

Com a centre de salut referent al nostre territori, col·laborem amb diferents entitats del poble en la realització d'activitats que afavoreixen la salut i el benestar de les persones

Ser presents a peu de carrer genera proximitat amb els usuaris, un tracte de tu a tu més enllà de la bata blanca. Saber que hi som per si un dia ens necessiten propicia seguretat, confiança als pacients.

Aquest és un valor intangible, propi de la RSC, que genera beneficis a llarg termini. És part del treball de conscienciació de la població en l'autocura del cos i la salut, que a llarg termini derivarà en menys malalts perquè els ciutadans sabran tenir més cura de la seva salut.

AVALUACIÓ PERMANENT: El camí de la millora

Per a poder dur a terme el pla d'accions comunicatives i aconseguir els objectius establerts, el professional del centre responsable de la Comunicació, treballarà en consens i en perfecta sintonia amb la direcció del centre, per estar informat i establir el què, el com i el per què de la informació que divulguem. Les línies comunicatives han d'anar perfectament alineades amb les línies estratègiques del centre, i avançar plegades.

És important establir i mantenir els períodes de temps prefixats per a la posada en marxa de noves accions comunicatives, i tenir al nostre públic intern (equips professionals del centre) informat de tot allò que fem, per tal que ens ajudin i siguin col·laboradors proactius. Temporalitzar les avaluacions ens permetrà no demorar millores. L'avaluació la realitzarà un comitè integrat per diferents perfils professionals per tal que tots ells puguin aportar la seva visió des del seu lloc de treball i enriquir així els canvis o millores.

La informació és poder. Implicar els equips dotant-los de la informació que requereixen repercuteix positivament en fer-los partícips i que se sentin part implicada del centre. Incentivem així el sentiment de pertinença de l'equip.

Una bona comunicació esdevé el millor aliat per assolir els objectius estratègics del centre.



Comuniquem amb rigor, amb professionalitat, amb entusiasme... comuniquem amb SALUT.

ANNEX 1 TRIPTIC LMS

http://www.govern.cat/pres_gov/AppJava/govern/notespremsa/282869/servei-catala-salut-millora-laccs-ciutadania-informacio-traves-cat.html

ANNEX 2 Guia pel Ciutadà