



# La comunicació a les organitzacions de salut i social

## Itinerari: **LA COMUNICACIÓ A LES ORGANITZACIONS DE SALUT I SOCIAL**

### Presentació

Els sectors sanitari i social viuen en aquests moments una situació complexa, impensable fins fa poc, i molt canviant. Això representa un gran repte pels professionals de la Comunicació. Ara més que mai, conèixer i aplicar correctament les eines i els canals de que es disposen – alguns nous, com les xarxes socials, i d'altres més freqüents, com els plans de Comunicació o els manuals de comunicació de crisi - per tal de desenvolupar amb èxit l'estratègia prevista, és fonamental.

En aquest entorn la funció de la Comunicació no només ha d'acompanyar els canvis si no anticipar-s'hi, fent una evolució constant, i esdevenint més que mai una eina estratègica de les organitzacions. Per aquest motiu, els professionals de la Comunicació han:

- d'estar al dia de noves eines, canals i plataformes.
- compartir i crear coneixement amb els seus homòlegs del sector
- conèixer experiències de fora del sector que els hi puguin ser útils
- cuidar la necessària evolució de les seves competències personals i professionals.

Conscients d'aquesta realitat **Unió Consorci Formació** (en nom i representació de La Unió - Associació d'Entitats Sanitàries i Socials, i del Consorci de Salut i Social de Catalunya) i la **Fundació Universitària del Bages**, centre adscrit a la **Universitat Autònoma de Barcelona**, han decidit impulsar conjuntament aquest programa de formació i desenvolupament, amb la voluntat d'oferir una resposta integradora i innovadora, que ajudi als professionals de la comunicació a donar resposta a les seves necessitats i reptes en aquests temps d'incertesa i complexitat.

### Objectius generals

- Reflexionar sobre el terreny de joc: entorn, cultura, organització, professionals...
- Dissenyar estratègies i programes de Comunicació i gestió del coneixement, amb metodologies, tècniques i recursos d'aprenentatge diferents.
- Entendre les claus per millorar el propi desenvolupament personal i professional.

### Adreçat a...

- Responsables de Comunicació que vulguin reforçar les seves competències.
- Professionals tècnics de Comunicació.
- Responsables de Recursos Humans que, per la dimensió de la seva organització, assumeixi la responsabilitat de la Comunicació interna.
- Altres professionals amb responsabilitat sobre algun àmbit de la Comunicació a les organitzacions de salut i social.

## Metodologia

Per la orientació pràctica del programa, es combinaran diferents metodologies:

- **Tallers presencials**, sessions d'una jornada completa un cop al mes, en la que es combinarà la introducció de conceptes amb debat, dinàmiques i pràctica grupal.
- **Activitats virtuals**, entre els tallers presencials, per consolidar aprenentatges. Es treballarà amb diferents formats: lectura de documents, debats, resolució de casos, etc.
- Coneixement d'**experiències pràctiques** dels temes tractats, tant d'organitzacions del sector de salut i social, com d'altres.
- Trobades amb **directius i professionals** per complementar la visió dels àmbits vinculats a la funció professional.
- **Pla de desenvolupament** de cada participant, a partir d'exercicis i qüestionaris d'autoavaluació (personalitat, estil d'aprenentatge..) i dues sessions de **coaching individualitzat**.
- Utilització de l'eina **Insights Discovery**, per potenciar l'eficàcia i el desenvolupament personal
- **Projecte d'aplicació pràctica**. S'escollirà un projecte a treballar en petits grups de treball, que es desenvoluparà al llarg de l'itinerari formatiu, i que afavorirà la vinculació pràctica dels conceptes tractats. El projecte serà acompanyat per la figura d'un tutor/a.

## Estructura de l'itinerari

L'itinerari s'estructura en dos períodes:

- El primer període (octubre 2011 – juny 2012), equivalent a 18 crèdits ECTS, esdevé un programa amb una estructura troncal
- El segon període (octubre 2012 – abril 2013), equivalent a 12 crèdits ECTS, s'estructura en una oferta de tallers i activitats modulars, que permet personalitzar a cada participant l'itinerari que vol seguir (més focalitzat en la pròpia funció, en el desenvolupament d'habilitats, o en altres coneixements relacionats) en funció de les seves necessitats

## Durada i acreditació acadèmica.

El primer període equival a **18 crèdits ECTS** i permetrà accedir a un **Certificat d'Aprofitament** expedit per la Fundació Universitària del Bages (centre adscrit a la Universitat Autònoma de Barcelona), en el cas que superin satisfactòriament els requisits acadèmics del programa (assistència mínima al 85% de les sessions, superació de les activitats proposades, etc)..

La continuació i realització del segon període de l'itinerari permet accedir a la titulació de **Diploma de Postgrau** (equivalent a **30 crèdits ECTS**) expedit per la mateixa institució universitària.

Per obtenir la titulació de Diploma de Postgrau caldrà estar en disposició d'una titulació universitària prèvia (Llicenciatura, Diplomatura o Grau), i haver superat els requisits acadèmics del programa.

## Programa del primer període

### **Bloc1: El terreny de joc**

- La comunicació com a eina estratègica. Visió sistèmica.
- Els departaments de comunicació a les organitzacions sanitàries vs. organitzacions d'altres sectors.
- L'actitud dels professionals assistencials envers els departaments de comunicació i els periodistes. L'actitud dels mitjans de comunicació envers la informació mèdica, sanitària i les organitzacions del sector salut.
- L'encaix de les organitzacions sanitàries en l'entorn social: relacions amb els pacients, els veïns i altres entitats (ajuntaments, escoles, universitats).
- El món 2.0: les noves regles de joc.

### **Bloc 2: Coneixement expert**

- Política de comunicació: com fer un pla de comunicació de l'organització (encaix amb el pla estratègic, benchmarking sectorial, consultes internes), com implementar-ho i com i quan avaluar-ho.
- Les organitzacions sanitàries i els mitjans de comunicació convencionals. L'estratègia corporativa i la seva implementació. Comunicació proactiva i/o comunicació reactiva. La figura del portaveu principal. Rodes de premsa per a tot ? hi ha altres canals igual d'efectius ? La privacitat dels pacients (càmeres de TV i fotògrafs als centres de salut, informació estat dels pacients, etc.)
- Comunicació 2.0. Encara és útil una web corporativa ? cal tenir presència a les xarxes socials ? Per a què? De quina manera ? Com gestionar l'aparició de blogs dels professionals del centre. Podem controlar-los ? La política de comunicació de l'organització en les xarxes socials: manual intern.
- La comunicació de crisi a les organitzacions de salut i social. Pautes, procediments, el manual de crisi. Quan la crisi sorgeix a les xarxes socials. Com ens poden ajudar les xarxes socials a gestionar una crisi off line.
- La comunicació interna: més enllà de la intranet i els comunicats interns. El paper del departament de comunicació i el de recursos humans. L'auditoria de comunicació interna.
- La comunicació científica. La redacció de temes científics (com fer-los entenedors per apropar-los al gran públic i a la societat). La relació amb els investigadors.
- Imatge corporativa. Coherència i homogeneïtat en la imatge que projecta l'organització. La marca: com potenciar-la i protegir-la. Disseny i aplicació del manual d'imatge corporativa.

### **Bloc 3: Desenvolupament personal.**

- Generar i guanyar-se la confiança (la confidencialitat)
- Comunicació interpersonal. La relació amb els periodistes (com parlar amb ells "de tu a tu"). La complicitat amb els professionals de la organització. La comunicació amb altres col·legues i professionals assistencials i no assistencials.
- Treball en equip
- Impacte i influència
- Anticipar i resoldre conflictes

## Coordinació acadèmica

**Albert Moltó**, cap de Comunicació de l'Hospital Sant Joan de Déu. Abans va ser director de Publicitat i Relacions Externes de la Cambra de Comerç de Barcelona. Ha treballat també a l'Avui i al Diari de Barcelona. És llicenciat en Ciències de la Informació per la UAB.

## Quadre de formadors i consultors

- **Rosa Anguita**. directora de Comunicació de Caprabo. Abans va ser directora de Comunicació de Port Aventura. Ha treballat també a La Vanguardia, The Guardian i TVE. És llicenciada en Ciències de la Informació per la UAB.
- **Cristina Aragüés**. Cap de comunicació de la Unió Catalana d'Hospitals des de fa cinc anys. Durant vuit anys va treballar en l'àmbit de la consultoria de comunicació i prèviament al Diari d'Andorra i a l'ABC. És llicenciada en Ciències de la comunicació, en l'especialitat de periodisme per l'UAB i màster en Gestió d'entitats sanitàries per l'UAB.
- **Marta Ciércoles**. Redactora de Salut i Medicina del diari Avui des de fa 11 anys. És llicenciada en Ciències de la Informació per la UAB.
- **Júlia Cutillas**. Social media manager de l'Hospital Sant Joan de Déu. Abans havia estat consultora i manager de comunitats virtuals a GEC – UOC Group. Llicenciada en Ciències de la Informació per la UAB. Postgrau en Gestió de continguts i portals d'Internet i xarxes socials aplicats a e-Salut.
- **Carne Fernández**. Periodista, sotsdirectora de Diario Médico. Prèviament, va ser redactora de Sanitat del Diari de Barcelona
- **Cristina Ferrer**. Periodista (Ciències de la Comunicació, UAB). Amb vint anys d'experiència en mitjans, en tasques de redacció i edició (Cadena SER, Catalunya Ràdio, TV3) i en responsabilitats directives (Direcció de programes Catalunya Ràdio). Deu anys en comunicació corporativa (Direcció de comunicació Teatre Nacional de Catalunya i Consorci de Salut i Social de Catalunya). Experiència en projectes d'implantació de noves tecnologies (informatització de les redaccions de Catalunya Ràdio/TV3, Real Audio per Catalunya Ràdio, edició en línia de la revista de Circulo de Lectores-Grup Bertelsman, TVSalut)
- **Xavier Francàs**. cap de Comunicació de l'Hospital de Mataró. Periodista. Va treballar a l'ABC i el Nou Diari de Barcelona. Ha estat responsable de Comunicació de les multinacionals Schenider Electric i Sara Lee Iberia.
- **Olga Herrero**. Consultora de RocaSalvatella. Llicenciada en Psicologia . Ha desenvolupat la seva carrera professional en l'àmbit dels recursos humans i la comunicació, amb especial interès per l'aplicació de tecnologies per optimitzar aquests processos.
- **Albert Moltó**. Cap de Comunicació de l'Hospital Sant Joan de Déu. Abans va ser director de Publicitat i Relacions Externes de la Cambra de Comerç de Barcelona. Ha treballat també a l'Avui i al Diari de Barcelona. És llicenciat en Ciències de la Informació per la UAB.
- **Abraham del Moral**. Cap de premsa de l'Hospital de Sant Pau. Ha treballat també a la Clínica Quirón, on va fer el pla de Comunicació del trasllat al nou hospital. És llicenciat en Ciències de la Informació per la UAB i professor ajudant en el màster de la UAB en Gestió en Institucions Sanitàries.
- **Maribel Pérez**. directora de Comunicació Corporativa de l'Hospital del Mar. Abans va ser Directora de Comunicació i Atenció al Ciutadà de l'ICS. És llicenciada en Dret per la UNED i té dos postgraus, en Direcció estratègica en Comunicació i en Màrqueting i serveis, per ESADE.

- **Marc de Semir.** Ha estat 10 anys director de Comunicació de l'Hospital Clínic. Prèviament, es va encarregar de la comunicació científica de la Fundació La Caixa i de l'Institut Català de la Mediterrània. És llicenciat en Ciències de la Informació per la UAB i màster en Comunicació científica per la UPF.

I altres ponents i conferenciants del sector i de fora d'ell, que participaran com a convidats en alguna sessió, conferència o debat.

### Calendari

**Primer període:** del dia 18 d'octubre de 2011, fins el dia 28 de juny de 2012

Calendari i horari de les sessions presencials:

- 18 d'octubre, 15 de novembre, 13 de desembre de 2011
- 17 de gener, 14 de febrer, 13 de març, 17 d'abril, 15 de maig, 12 de juny de 2012
- Horari: de 9:30 a 14:00 i de 15:00 a 18:30 hores.

**Segon període:** entre octubre de 2012 i abril 2013.

### Lloc de realització

#### Unió Consorci Formació

Parc Sanitari Pere Virgili. c/ Esteve Terradas, 30. 08023 Barcelona

### Matrícula i inscripció

El cost total d'inscripció a l'itinerari acreditat com a **Diploma de Postgrau** (equivalent a **30ECTS**) és de 2.850 euros:

- El primer període, corresponent al Certificat d'Aprofitament, té una matrícula de: 1.900 euros.
- El segon període, per aquells participants que vulguin completar el Diploma de Postgrau, té una matrícula de: 950 euros.

Tots els dinars dels tallers presencials i la documentació i material estan inclosos en aquesta inscripció. El nombre de participants serà reduït.

**Aquesta formació és 100% bonificable per la Fundació Tripartita.**

Consulteu amb UCF les modalitats de pagament, com bonificar-se aquesta formació per la Tripartita, i el procés i documentació per a la inscripció en el programa.

**Per a més informació i inscripcions:**