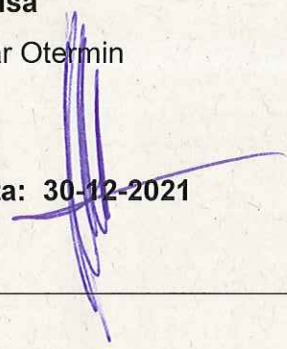




LABORA:	REVISA:	APROVA:
Càrrec de l'autor/a principal Cap de Comunicació Maria Navarro  Data: 30-12-2021	Càrrec superior a l'autor/a: Cap de Comunicació Maria Navarro  Data: 30-12-2021	Director/a superior a qui revisa Pilar Otermin  Data: 30-12-2021

Instrucció sobre la gestió dels mitjans de comunicació a BSA



Data de caducitat d'aquest procediment: 30/12/2023

Edició	Data	Modificacions introduïdes respecte edicions anteriors



ÍNDEX

1.-	OBJECTE	4
2.-	ABAST	4
3.-	REFERÈNCIES	4
4.-	DEFINICIONS	4
5.-	RESPONSABILITATS	4
6.-	DESENVOLUPAMENT	5-12

1.- OBJECTE

La finalitat d'aquest document és recollir i compartir la gestió dels mitjans de comunicació a l'organització ja que els mitjans recorren a BSA demanant informació com a organització social i sanitària que dona servei a una població superior als 430.000 habitants del Barcelonès Nord i Baix Maresme.

2.- ABAST

Tots els professionals de BSA.

3.- REFERÈNCIES

Política de comunicació de BSA.

4.- DEFINICIONS

Instrucció: La instrucció descriu una activitat específica i concreta, el grau de detall és major que en el cas d'un procediment general. Exemple: Instrucció per introduir dades en un programa informàtic, Instrucció per al manteniment d'expedients de personal.

5.- RESPONSABILITATS

És responsabilitat de qualsevol professional complir aquests criteris i el circuit definit en aquesta instrucció. El Servei de Comunicació té la responsabilitat de mantenir al dia aquest document i de fer-ho arribar a les persones que hi col·laboren.

 Badalona Serveis Assistencials	INSTRUCCIÓ SOBRE LA GESTIÓ MITJANS DE COMUNICACIÓ A BSA	
Edició: 0	Data: 30-10-2020	Pàgina 5 de 11

6- DESENVOLUPAMENT

BSA treballa activament per afavorir la informació de prevenció i promoció de la salut a la població -incloent tota la relativa a la COVID-19-, així com de l'organització posant de relleu aquells punts forts com són la professionalitat dels treballadors i treballadores, l'aposta per l'activitat comunitària i la tecnologia, entre altres. Per aquest motiu, el Servei de Comunicació de BSA es compromet a tramitar amb la màxima celeritat les peticions dels mitjans, prèvia valoració per destacar aquelles que puguin comportar un perjudici per la imatge de l'organització o d'alguns dels seus professionals.

En aquest sentit, BSA hi col·labora amb els mitjans de comunicació -de diferents tipus i cobertures- per la seva capacitat d'altaveu cap a la ciutadania. Per aquest motiu, tenim col·laboracions estables i d'altres espontànies, tant a petició dels mitjans com per voluntat de l'organització per destacar alguna qüestió.

El Servei de Comunicació té la funció de gestionar aquest circuit i l'objectiu de contribuir al reconeixement dels professionals que ho fan possible. De fet, amb el nou Servei de Comunicació, les diferents intervencions als mitjans es difonen interna i externament a mode de reconeixement i com a sinergia perquè més gent rebi el missatge treballat amb els mitjans de comunicació.

Però de vegades, les peticions dels mitjans no arriben a Comunicació, si no que van directament als professionals. En aquest sentit, volem recordar el circuit: el professional contactat, avisa a Comunicació perquè gestioni els detalls de la possible intervenció (enviant un correu a comunicacio@bsa.cat o trucant al 639792574).

Què cal fer quan es rep una petició d'un periodista?

Totes les sol·licituds dels mitjans relacionades amb algun dels centres de BSA i/o la seva activitat o professionals s'han d'adreçar al del Servei de Comunicació.

En la gran majoria de casos, els periodistes ja trameten les seves demandes per aquest canal. Algunes vegades, però, contacten directament amb el professional (sigui per telèfon, correu electrònic o de manera presencial). En aquests casos, el professional, independentment del centre de BSA al qual pertanyi, sempre l'ha d'adreçar al Servei de Comunicació 639792574 / comunicacio@bsa.cat

El Servei de Comunicació depenent de gerència s'encarrega de la valoració i activació dels recursos necessaris, que normalment passen per la tria dels interlocutors especialistes en la matèria. S'entén que els professionals que hi col·laboren ho fan de manera voluntària i donen el consentiment a l'ús de la seva imatge i/o veu.

Quan intervenen usuaris, el mitjà és el responsable últim de demanar els consentiments informats requerits, tot i que durant l'acompanyament del Servei de Comunicació s'informa d'aquesta particularitat, especialment si poden ser reconeguts.

I si participo en un acte/webinar/intervenció... amb mitjans fora de BSA?

En aquest cas, és convenient informar Comunicació prèviament per anticipar possibles peticions dels mitjans i alhora contribuir des de BSA a la difusió de l'assumpte aprofitant els canals de comunicació i mitjans socials de l'organització. Si el professional és entrevistat per algun mitjà sense coneixement previ, també és recomanable que informi posteriorment a Comunicació per localitzar i arxivar la notícia i contribuir al reconeixement dels professionals de BSA.

Com accedeixen els mitjans als centres?

Els mitjans de comunicació, així com qualsevol persona que vulgui enregistrar so o imatge, no poden accedir lliurement a cap centre. Cal que tinguin l'autorització expressa del Servei de Comunicació. Comunicació informa a Seguretat sobre el dia, l'hora i el lloc on hi haurà periodistes. Si l'entrevista o filmació es fa dins del centre, Comunicació també avisarà al responsable del Servei / Unitat / Àrea i del centre corresponent. Els periodistes no poden anar sols per dins del centre. Sempre han d'estar acompanyats d'una persona de Comunicació o d'algun altre professional implicat en la notícia. El mateix quan es fa de manera *online*.

Accés imprevist: Si Seguretat detecta la presència de periodistes al recinte sense autorització els demanarà la identificació per, després contactar amb Comunicació, qui decidirà si pot continuar o no fent-la taca periodística.

Com puc difondre un fet del meu servei?

Si un professional considera que un fet que s'ha produït o es produirà al seu servei o a l'organització pot ser d'interès per als mitjans de comunicació ho ha de comunicar primer al responsable del servei. Si coincideixen en què és d'interès difondre-ho, es posaran en contacte amb el Servei de Comunicació. El contacte amb Comunicació el pot fer tant el professional implicat, com el comandament.

Informar amb antelació a Comunicació és especialment important en casos de crisis /o contingències, per poder anticipar la reacció dels mitjans i tenir decidida la resposta i informació que es proporciona.

Quins fets he de comunicar perquè poden ser notícia?

Recordem que BSA no només realitza una comunicació reactiva, és a dir, atén les demandes dels periodistes, sinó que també la fa proactiva, informant dels fets que considera d'interès per a la població general, o per grups de població o altres públics diana com pot ser el món científic, docent, etc. En aquest sentit, pot ser d'interès:



- **Publicació d'un article científic en una revista de referència**

És especialment interessant comunicar la publicació d'un article en una revista de primer nivell. Moltes d'aquestes revistes envien als periodistes un resum dels articles que publicaran en el següent número perquè es puguin preparar el tema. Això fa especialment important que comunicació sàpiga que es publicarà l'article i disposar d'informació, per poder donar-hi resposta.

També cal tenir en compte que alguns estudis amb poc impacte científic poden ser especialment originals o tenir una vessant humana que el fan molt atractiu pels periodistes (per exemple, estudis sobre impacte emocional de la malaltia, tractament del dolor...).

En aquest sentit, recordar que Comunicació posa a la disposició dels professionals de BSA el Canal Slideshare per penjar els treballs i donar-los-hi visibilitat a través dels canals i xarxes socials de l'organització. I també ho fa amb la vessant interna, publicant-ho a la bs@net i a l'extranet ~~accés restringit als professionals de la pàgina web~~ i, en ocasions, mitjançant correu electrònic.

- **Incorporació d'un nou aparell / tècnica...**

Aquest fet que normalitzem en el dia a dia, pot tenir un gran impacte en la població i ser tributari d'un pla de comunicació.

- **Inici d'un nou projecte / activitat / circuit**

El mateix succeeix amb tot allò que té un component de novetat, i per tant, pot arribar a ser noticable.

- **Realització d'una jornada / conferència / acte / sessió...**

Els mitjans tenen especial interès per la participació dels professionals en congressos de referència (congressos nacionals i internacionals d'oncologia, hematologia, cures pal·liatives....) i també en aquelles activitats de divulgació



adreçades a la població. Amb la COVID-19, s'entén que poden ser en format presencial i/o online.

- **Recepció d'un premi / reconeixement**

La recepció d'un premi o reconeixement també és un fet noticiable que des de Comunicació podem fer d'altaveus perquè arribi als mitjans i amb ells, a més població, a banda de publicar-ho als canals de comunicació i mitjans socials de BSA

- **Fites**

Els aniversaris dels centres, l'arribada a un nombre representatiu d'activitat poden ser altres exemples de fets que tot i no ser nous, poden ser noticiables.

- **Històries**

Aquelles històries que tenen lligam amb BSA i els seus professionals també poden arribar a ser notícia. Sense caure amb el sensacionalisme, de vegades, les històries personals són un gran vehicle per explicar diferents situacions. Per tant, us animem a consultar-les amb el Servei de Comunicació.

- **Prevenció i promoció de la salut**

Dins d'aquest calaix i tenint com una funció pròpia del Servei de Comunicació contribuir a la prevenció i promoció de la salut, creiem molt important que els professionals ens facin arribar totes les iniciatives en aquest sentit.

- **Informació de servei**

També els canvis o models organitzatius, les formes d'accessibilitat o les instruccions relacionades amb l'organització poden ser candidates de fer-les arribar als mitjans perquè arribin a una major audiència.

Es poden prendre imatges dels pacients?



BSA vetlla pel dret a la intimitat dels pacients i familiars. Està prohibit prendre'n cap imatge que identifiqui la persona sense consentiment previ. Comunicació disposa de models d'autorització per aquests casos.

En el cas dels professionals, es demana també consentiment oral durant la pròpia acció comunicativa.

Línia de reconeixement

Us informem que totes les accions de difusió amb mitjans on hi participa un professional són compartides a mode de reconeixement als canals de comunicació interna* i externa** de l'organització i passen a formar part de la memòria de comunicació anual.

CANALS DE COMUNICACIÓ DELS PROFESSIONALS



Els professionals de BSA teniu al vostre servei diversos canals de comunicació interna

> Intranet corporativa

Inclou les eines del dia a dia, Portal del treballador, del coneixement, Docència...



> Correu electrònic

> Cartelleria interna



> www.bsa.cat – Accés treballadors

Hi trobareu la informació interna destacable, consultable dins i fora de BSA



> XatSalut (pilot)

> Comandaments



I podeu ser ambaixadors de BSA participant en els canals de comunicació externa de l'organització

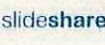
Contactant amb comunicacio@bsa.cat podeu:

- Ser el proper "Coneixent un professional", o ser el protagonista de la versió audiovisual, "3 minuts amb..."
- Compartir les vostres presentacions, estudis o pòsters perquè es difonguin pel Canal SlideShare i per la resta de xarxes i canals
- Col·laborar en les peticions dels mitjans de comunicació per contribuir a la prevenció i promoció de la salut

- Fer difusió i participar en els mitjans socials de BSA (especialment a Twitter i LinkedIn on concentrem la participació)
- Formar part del Grup d'Actes, que fomenta els actes interns sota el lema #TOTSFEMBSA

Feu-nos arribar els vostres suggeriments constructius de temes de comunicació a: comunicacio@bsa.cat

www.bsa.cat





INFORMACIÓ DE PRIMERA MÀ ALS CANALS DE COMUNICACIÓ



BSAlut, els mitjans socials

Per estar al dia

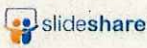


@BadalonaServeisAssistencials



@BSABadalona

Continguts especialitzats i
audiovisuals



@BSABadalona

Informació pediàtrica



BSA APPediatría
IOS i Android

Blog **Parlem-ne**

<https://apps.bsa.cat/pediatria/>

Finestra corporativa

Informació
oficial

www.bsa.cat



BSA, sempre amb tu



TV als centres amb
informació sanitària
i de servei

Newsletter anual

BSA+info



Presència als **mitjans
de comunicació**

Jornades i actes de **prevenció
i promoció de la salut**



Imatge corporativa:
cartelleria, fullets
informatius...