



La importància de la comunicació en  
la gestió d'empreses sociosanitàries

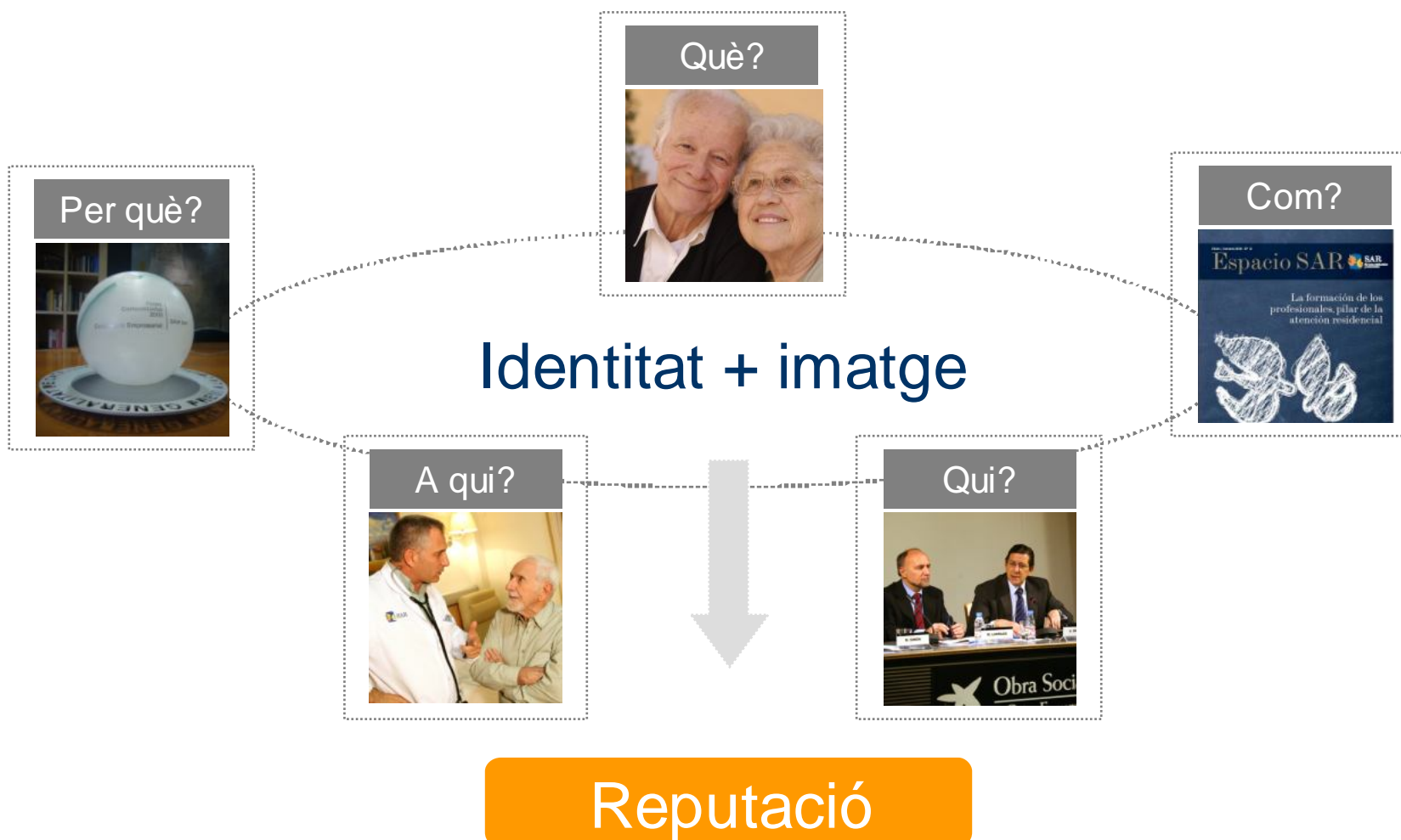
“El model del Grup SAR”

## Definició de la Comunicació corporativa

La **Comunicació Corporativa** es un conjunt de elements tant interns com externs que serveixen per desenvolupar un llenguatge per transmetre la **identitat, la imatge i la personalitat** d'una entitat o companyia per aconseguir una bona **reputació** entre la societat

**Identitat + imatge = Reputació**

## Definició de la Comunicació corporativa



## Qué volem comunicar?

Una plataforma integral de serveis especialitzats en l'atenció a la dependència

  Serveis residencials i assistencials	  Habitatges amb serveis	  Serveis socials en l'àmbit de les administracions públiques	  Serveis socio-sanitaris privats a domicili i Call Center	  El valor social del Grup
---	---	--	---	---

## Què volem comunicar?

### Valors

Innovació

Qualitat

Compromís social

Transparència

### Atributs característics

Empresa Especialista

Empresa Professional

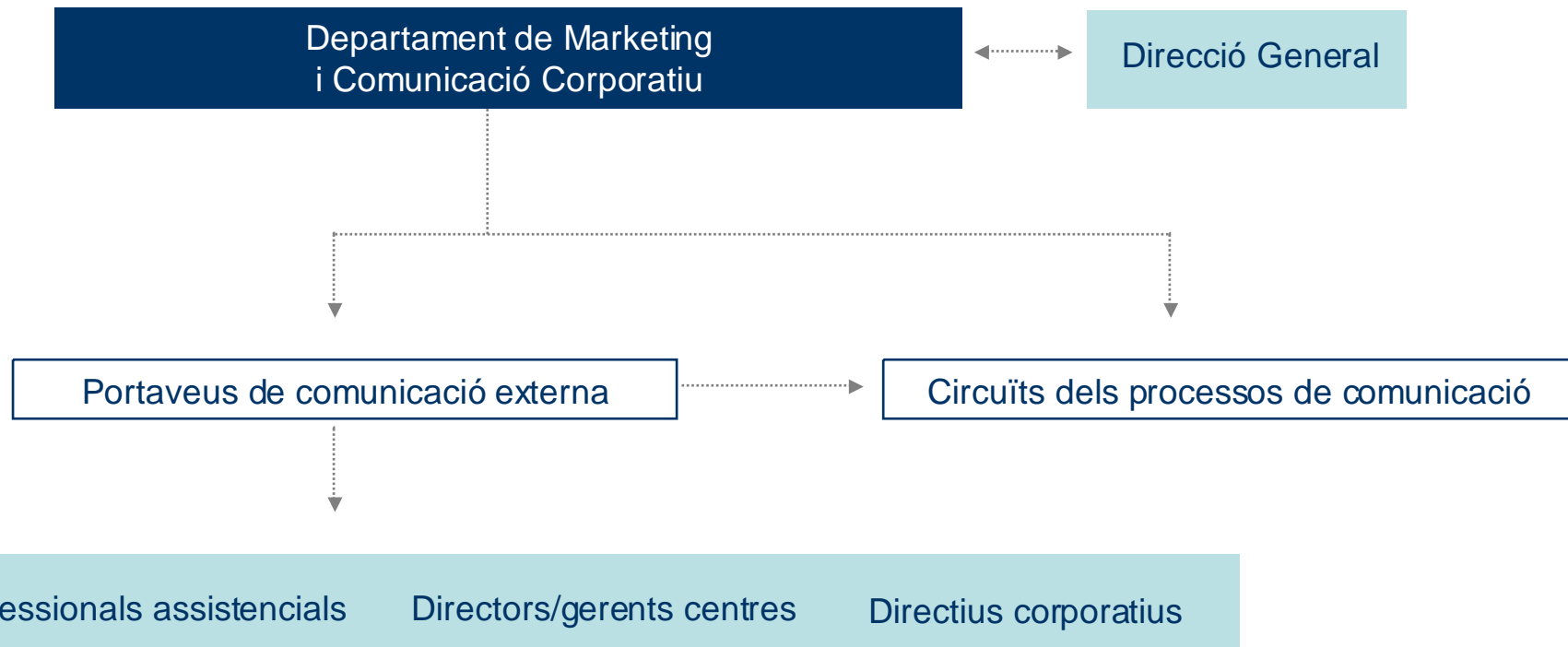
Empresa Responsable Socialment

## Per què volem comunicar?

### Objectius de la comunicació

- **Relacionar-nos** amb l'entorn (famílies, usuaris, professionals...)
- Crear imatge de **marca**
- Donar a conèixer a la societat els nostres **valors**
- **Integrar** els nostres professionals en un projecte comú
- **Contactar** amb els actors de l'activitat (professionals assistencials, associacions, administracions...) per impulsar la comunicació viral
- Explicar els **serveis** que oferim i com els oferim

## Qui comunica?



## Com comuniquem?

Eines de comunicació pròpies



Manual de comunicació



Publicity/ Relacions amb els mitjans de comunicació



## Com comuniquem?

### Eines de comunicació

- **Memòria anual d'activitats i informe de RSC**
- **Newsletter mensual:**
  - BBDD de 5.000 de professionals, prescriptors, associacions, administració
  - 16 notícies per número
  - Temàtica diversa (corporativa, assistencial, actes socials, actes divulgatius....).
- **Revista corporativa "Espacio SAR":**
  - 2 n<sup>o</sup> anuals
  - 10.000 exemplars
  - Eina clarament de marca
  - Llarga temporalitat
- **E-mailings** puntuals per a informar de les nostres activitats.
- **Web**
- **Intranet** :comunicacions periòdiques d'ordre intern.
- **Actes de promoció i difusió del coneixement.**

## Com comuniquem?

### Memòria anual d'activitats i informe de Responsabilitat Social Corporativa


1.	Carta de presentació	3
2.	El perfil del Grup SAR	
2.1	Grup SAR, compromiso con la vida, compromiso con las personas	8
2.2	Sociedades del Grupo SAR	18
2.3	Un equipo humano sólido, formado e ilusionado	20
2.4	Centros SAR en funcionamiento durante el 2008	26
3.	Grup SAR y sus clientes	
3.1	El cliente como centro de la organización	40
3.2	La satisfacción de las personas, aspiración del Grupo SAR	48
4.	Grup SAR y sus empleados	
4.1	Colaboraciones y redes internas: mecanismos de participación y comunicación	54
4.2	Igualdad de oportunidades, diversidad e integración laboral	56
4.3	Conciliación de la vida laboral y familiar	58
4.4	Libertad de asociación sindical	59
4.5	Selección	60
4.6	Desarrollo profesional y reconocimiento del mérito	61
4.7	Seguridad en el trabajo	62
4.8	Formación	63
5.	Grup SAR y la sociedad	
5.1	Orientación a la sociedad del Grupo SAR. La Fundación	66
5.2	Contribución a la mejora de la calidad asistencial de las personas mayores	80
6.	Grup SAR y el medio ambiente	
6.1	Una gestión comprometida con el medio ambiente	86
6.2	Gestión del impacto directo e indirecto de las actividades del Grupo SAR	87



# Com comuniquem?

## Newsletter mensual

**SARNews**  
 Newsletter Grupo SAR  
 SAR - ADORPA - SAR Demar - ServSAR - Fundación SAR  
 Nº 43 - Abril 2010  
 www.gruposar.es




### El presidente del Grupo SAR, Higinio Raventós, participa en un encuentro empresarial de la Fundación Antares de Sevilla

Higinio Raventós, Presidente del Grupo SAR, participó en el último "Punto de Encuentro Empresarial" del Club Antares de Sevilla el pasado 13 de abril. Durante su ponencia, "La actuación de una empresa ante el reto que supone el cambio demográfico", afirmó que "el cambio demográfico y el progresivo envejecimiento de la población es ya una realidad en los países occidentales, y ello tendrá un profundo impacto no sólo sobre la economía, sino también sobre el Estado de Bienestar y su sostenibilidad (...) [más información](#)".



### El Grupo SAR y la compañía sueca Attendo de atención a la dependencia intercambian experiencias

El Grupo SAR y la compañía sueca Attendo principales operadores de atención a la dependencia en sus respectivos países, han celebrado recientemente dos encuentros para intercambiar información sobre sus modelos de atención, analizar el sector y establecer un marco de diálogo para desarrollar sinergias de trabajo que mejoren la calidad de vida de las personas que atienden (...) [más información](#).



### Estimulación a través de nuevas tecnologías, experiencias pioneras en SAR Santa Justa (Sevilla)

El centro residencial SAR Santa Justa organiza un encuentro profesional basado en la aplicación de las nuevas tecnologías en la estimulación de personas mayores el próximo 19 de mayo en Sevilla. La iniciativa contará con numerosas profesionales del sector de la dependencia como la Dra. Patricia L. Saborido de la Universidad de Sevilla, representante de la Asociación Gestiona de Musicoterapia y Teresa Ciza, Tesorera Corporativa de la empresa de atención a la discapacidad Handicap que suspondrán sus experiencias en el campo del envejecimiento activo. Estas se basan en el uso de la música como herramienta terapéutica o la estimulación multisensorial de personas con demencia (...) [más información](#).



### Puertas Abiertas de SAR Zallozada en Zaragoza los días 7, 8 y 9 de mayo

El nuevo centro residencial del Grupo SAR en Zaragoza, SAR Zallozada, organiza unas jornadas de puertas abiertas los próximos 7, 8 y 9 de mayo. El objetivo de las jornadas es dar a conocer las instalaciones y servicios del centro a todas las personas interesadas en los servicios que ofrece y a la ciudadanía en general (...) [más información](#).



## Com comuniquem?



### Revista corporativa Espacio SAR

#### Seccions

- Editorial
- Reportatge especialitzat
- ProfessionalSAR
- Comunitat SAR: informació dels centres
- Cartas SAR: Opinions / Agraïments dels familiars i residents
- Gent SAR: Entrevista a familiar o resident
- Fundació SAR
- Article Opinió d'un professional
- Actualitat de la companyia
- RSC
- Reportatge d'un centre o servei
- Entrevista a algún personatge famós amb certa vinculació

## Com comuniquem?

### Promoció e-mailing



**SAR**  
Serveis residencials  
i assistencials

**Jornades SAR · Barcelona**

**27 d'abril de 2010** Col·legi Oficial de Metges de Barcelona  
Passeig de la Bonanova, 47  
08017 Barcelona

**L'ètica en  
l'organització de  
serveis assistencials**

[www.gruposar.es](http://www.gruposar.es)

Amb la col·laboració de:

COL·LEGI OFICIAL DE METGES DE BARCELONA

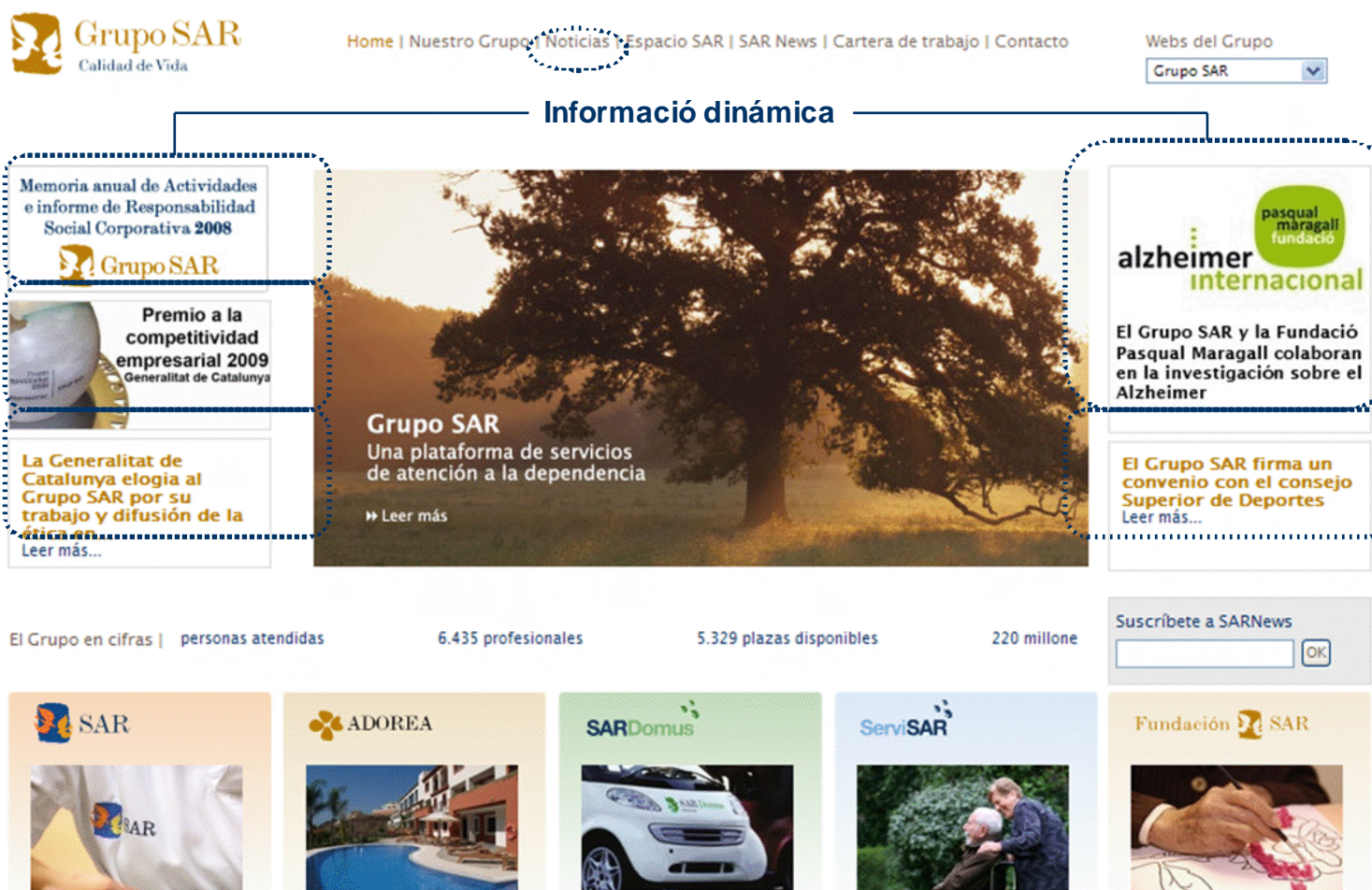
Grup SAR  
Qualitat de Vida

El Grup SAR, plataforma integral de serveis d'atenció a la dependència, es complau a convidar-lo a a la jornada **"Ètica en l'organització de serveis assistencial"** dels centres SAR a Barcelona, que tindrà lloc el proper dia **27 d'abril a les 9.45h** al **Col·legi Oficial de Metges de Barcelona**.

L'atenció a la dependència està en constant evolució per donar resposta a les necessitats creixents i a la complexitat de les situacions clíniques i socials ateses. És en aquest marc que SAR organitza aquestes jornades enteses com un espai de reflexió i discussió ètica oberta a professionals, usuaris i als seus familiars.

# Com comuniquem?

Web: [www.gruposar.es](http://www.gruposar.es)



**Grup SAR** Qualitat de Vida

Home | Nuestro Grupo | **Noticias** | Espacio SAR | SAR News | Cartera de trabajo | Contacto

Webs del Grupo  
Grup SAR

**Informació dinàmica**

- Memoria anual de Actividades e informe de Responsabilidad Social Corporativa 2008
- Premio a la competitividad empresarial 2009 Generalitat de Catalunya
- La Generalitat de Catalunya elogia al Grupo SAR por su trabajo y difusión de la vida en

**Grup SAR**  
Una plataforma de servicios de atención a la dependencia  
▶ Leer más

- alzheimer internacional pasqual maragall fundació
- El Grupo SAR y la Fundación Pasqual Maragall colaboran en la investigación sobre el Alzheimer
- El Grupo SAR firma un convenio con el consejo Superior de Deportes

El Grupo en cifras | personas atendidas 6.435 profesionales 5.329 plazas disponibles 220 millone

Suscríbete a SARNews

SAR, ADOREA, SARDomus, ServiSAR, Fundación SAR

## Com comuniquem?

### Actes de promoció i difusió el coneixement

#### Actes corporatius



#### Actes en els nostres centres



## Com comuniquem?

### Eines de comunicació

Notes convocatòries

Notes d'agenda

Notes de premsa

Rodes de premsa

Entrevistes

Reportatges

L'any 2009, el Grup SAR va generar **143** comunicats a premsa

**7.150** enviaments

**89** notícies úniques i **264** publicacions

**120** a mitjans digitals

**144** a mitjans tradicionals

Es la manera més econòmica de comunicar amb un rati d'incidència a la població en general més elevat. També es la més complicada a l'hora de obtenir resultats.

La clau es generar bona relació amb els mitjans: oferint continguts quan te'ls demanen, facilitant-li la feina, quan més clara sigui la informació i més fàcil el "copy-pasty" més possibilitats tens que es publiqui una notícia.



## Com comuniquem?

### Exemples de publicity

- Repercussió de notícies rellevants:

**Fundación SAR presenta su equipo de atención a personas con enfermedades avanzadas**

- Implicació dels professionals:

**Declaracions del Dr. Francesc López, metge del centre residencial SAR La Salut Josep Servat (Barcelona) en el dia mundial de l'Alzheimer**

- Èxit de peces de poc pes informatiu:

**Celebració del “Encuentro Mediambiental del Ayuntamiento de Estepona” al centre SAR Isdabe**

## A qui comuniquem ?

### Públics objectius

#### Públic extern

- Comunitat professional  
(Prescriptors)
- Administracions
- Veïnatge
- Societat en general

#### Públic intern

- Familiars
- Usuaris
- Personal

Llenguatge i format adaptats a cadascun dels targets de comunicació






## Claus per a una bona comunicació corporativa

- Transparència a tots els nivells de l'organització
- Bidireccionalitat vertical
- Circuïts definits i senzills
- Claretat
- Implicació de tota l'organització

## Indicadors de comunicació

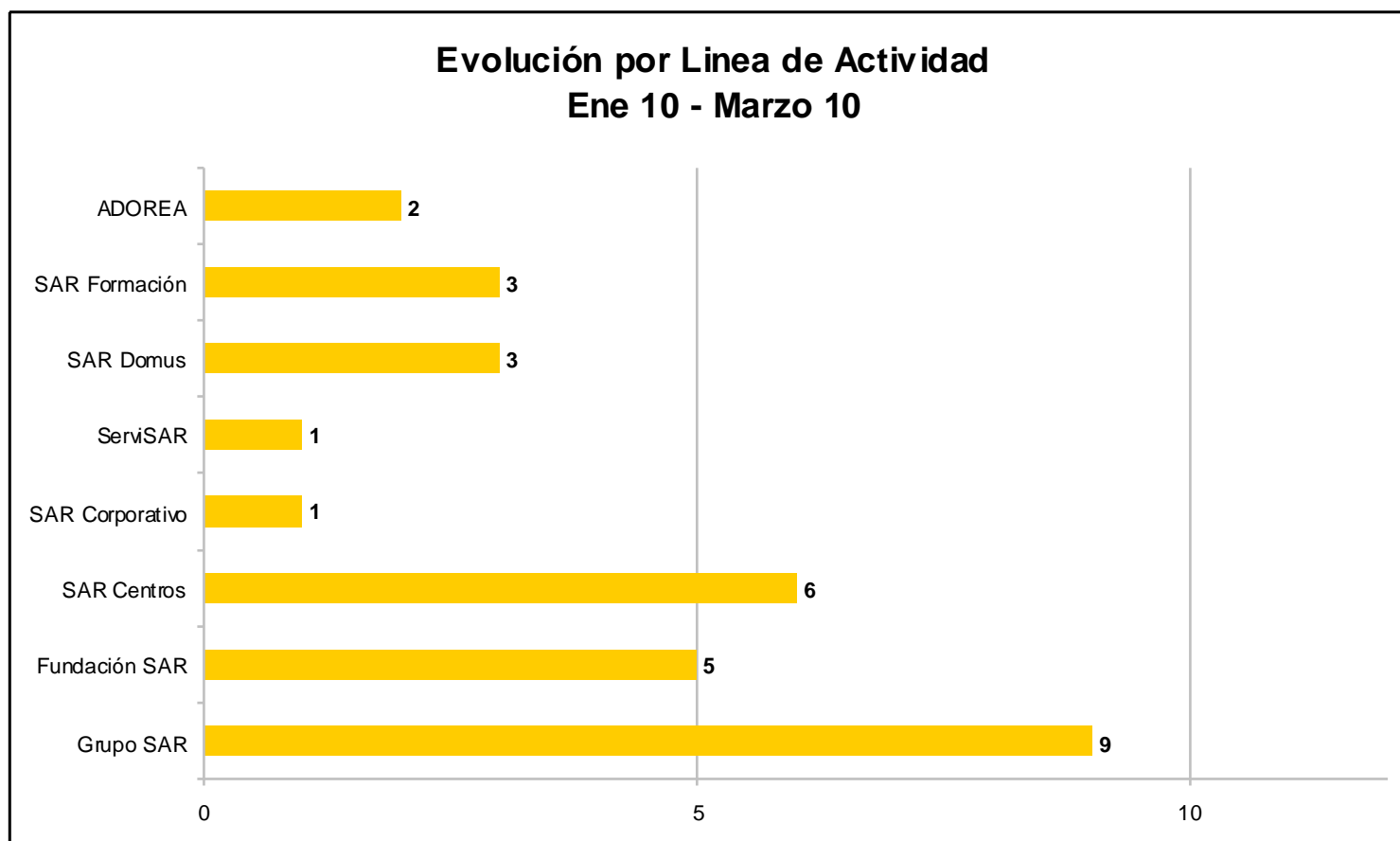
### Impactes positius en mitjans de comunicació

#### Indicadors premsa Gener 2010

	Notes de premsa enviades als mitjans	<b>8</b>
	Notícies úniques aparegudes als mitjans	<b>5</b>
	Total Presències mitjans de comunicació	<b>17</b>
	Presències mitjans generals	<b>4</b>
	Presències mitjans especialitzats	<b>13</b>

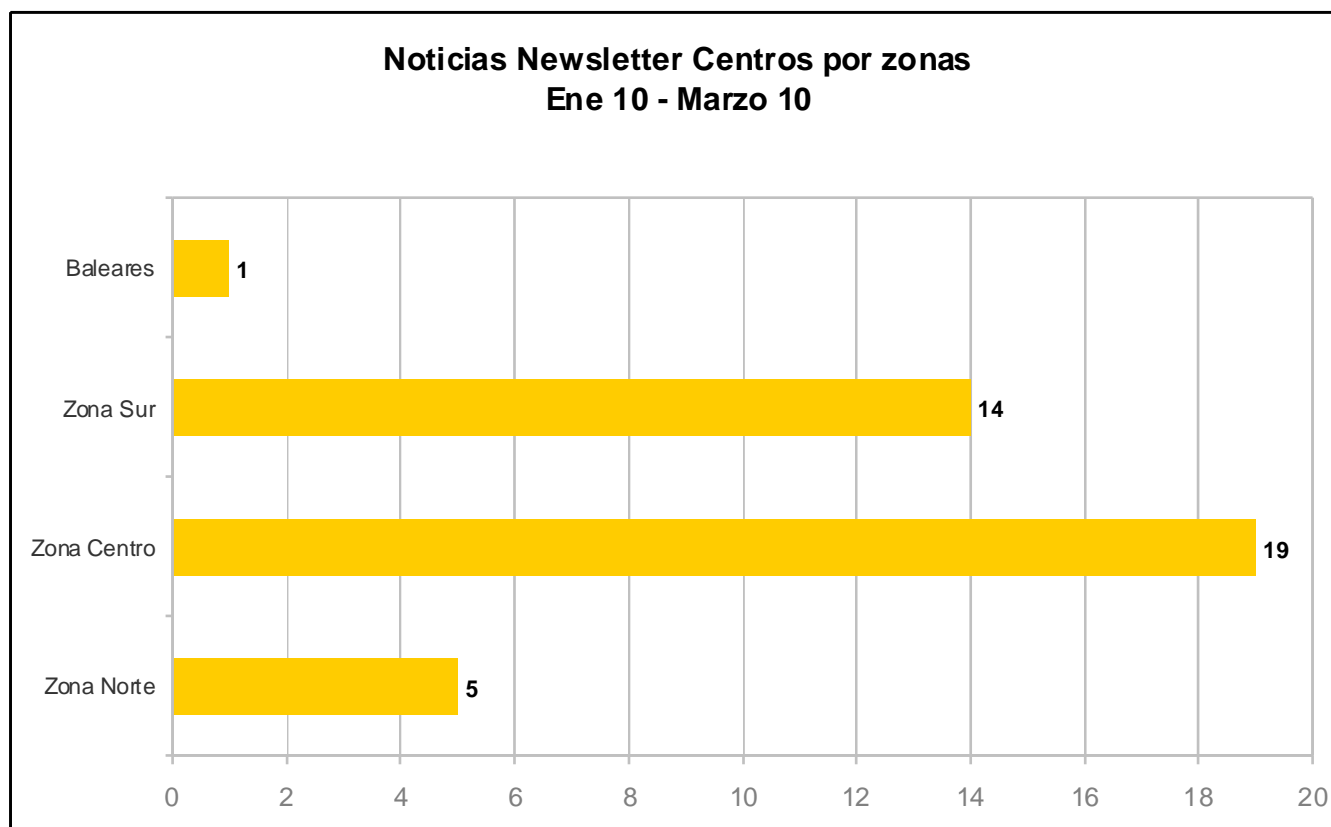
## Indicadors de comunicació

### Generació de notícies als mitjans per serveis i territoris



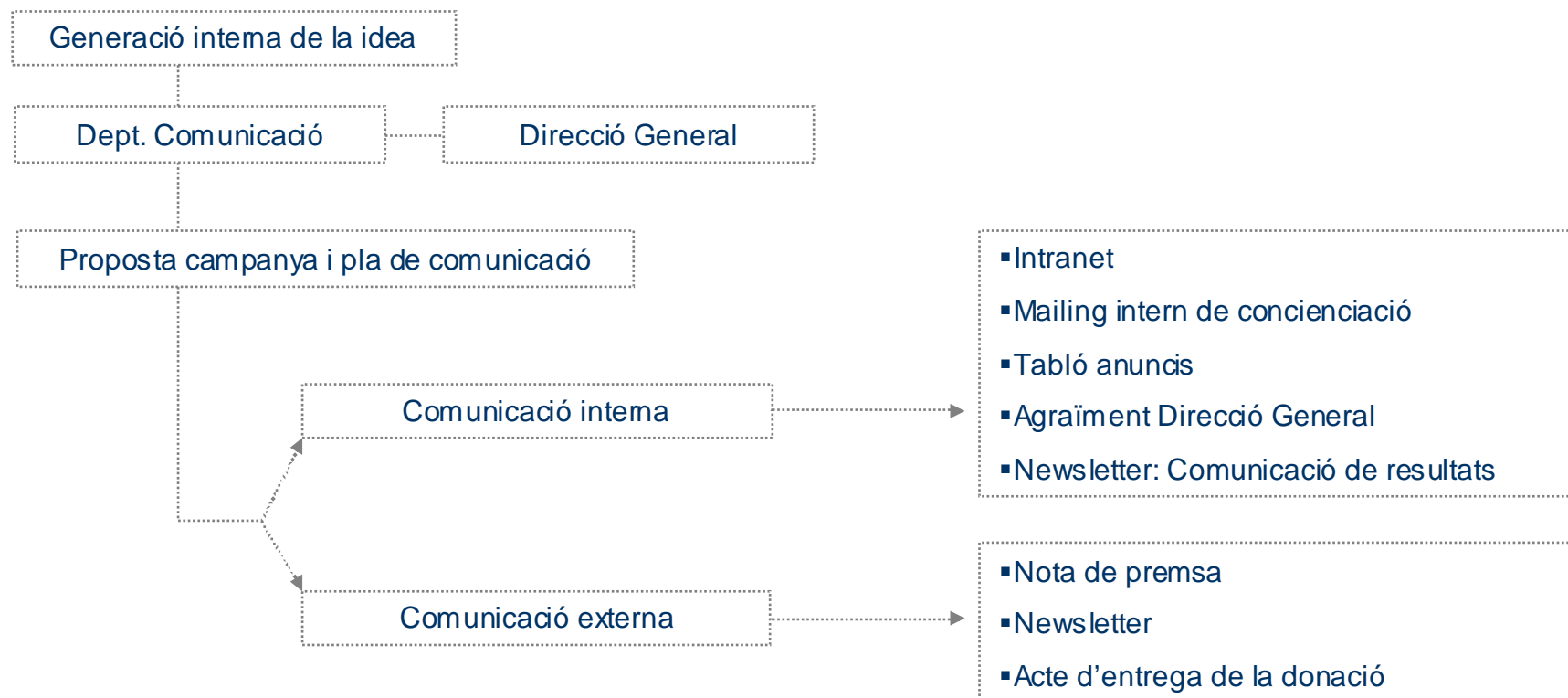
## Indicadors de comunicació

### Participació de professionals en les publicacions pròpies



## Cas donació UNICEF, exemple d'un procés de comunicació de RSC

### Campanya un euro per Haití



## Comunicació en moments de crisi

### Paper del Dept. Comunicació

- Presència del Departament de Comunicació al Comitè de Crisis
- Alleugerir als professionals de problemes afegits a la situació de crisi (gestió mediàtica)
- Controlar l'impacte mediàtic

### Claus per a la bona gestió de la Crisi

- Transparència
- Anticipació
- Bona relació amb els mitjans
- Circuits clars: Manual de crisi
- Calma
- Cohesió i col·laboració transversal



## Adaptació a les noves tecnologies

- L'aplicació de noves tecnologies en la gestió de la comunicació socio sanitària. El futur?

### Beneficis

- Transparència
- Generació d'un gran volum d'impactes
- Afavoreix un ampli coneixement del públic objectiu
- Facilita l'estudi de la demanda y la segmentació del públic
- Proximitat

### Riscos

- Falta de control del missatge
- Exposició a la competència
- Exigència d'una actualització constant
- Necessitat d'adequació del missatge als diferents públics