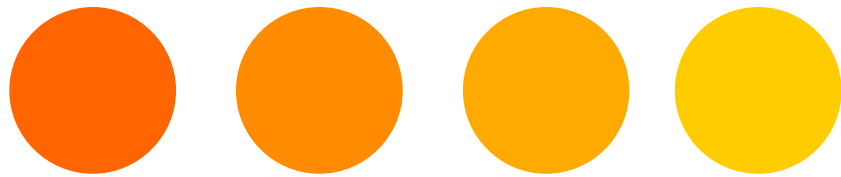


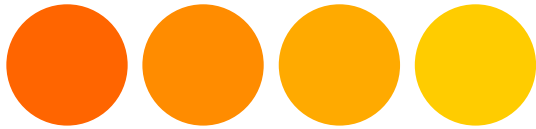


Mútua Terrassa



La comunicació com a eina estratègica
en el sector sanitari

La Unió. 4 de maig de 2010.



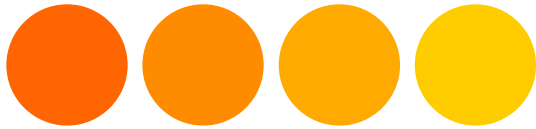
Comunicació

Fets:

- Tots comuniquem.
- Tot comunica.

Preguntes:

- Ens agrada allò que comuniquem?
- El que comuniquem és congruent amb com som i amb el que fem?
- El que transmetem és rebut pels que ho han de rebre?
- El que transmetem és rebut pels que ho reben en el sentit desitjat?
- Tothom dins una organització comunica el mateix?



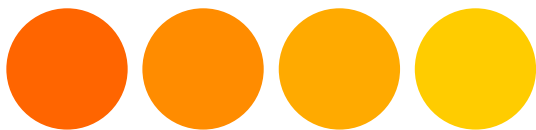
Comunicació

La comunicació és:

- La transmissió o intercanvi d'informació.

La comunicació humana és un fet:

- Dinàmic, perquè està en continu moviment i no es limita a una relació entre l'emissor i el receptor estàtic.
- Inevitable, doncs és impossible no comunicar, fins i tot el silenci comunica.
- Irreversible, perquè un cop realitzada, no es pot tornar enrere, eliminar o ignorar.
- Bidireccional, perquè hi ha una resposta en ambdues direccions.
- Verbal i no verbal, perquè implica la utilització d'ambdós llenguatges en alguns casos.



MútuaTerrassa

Comunicació

Revista



Breus

Breus
Comunicació interna



MútuaTerrassa

Actuació en cas d'incendi

PROTOCOL D'ACTUACIÓ EN CAS D'INCENDI

Si vostè es troba:

- Hospital Universitari MútuaTerrassa
- Triginta
- Consultes Externes
- Clínica MútuaTerrassa
- Centre Vallparadis

Si es troba un foc en fase inicial (és a dir, que es pugui apagar amb un sol extintor, per exemple una paperera cremant), apagueu'l i truqui a la línia d'emergències de l'Hospital

núm. 55

Si es troba un foc en fase avançada o detecta que surt fum per sota d'una porta, no intenti obrir-la, truqui immediatament al

núm. 55

PROTOCOL D'ACTUACIÓ EN CAS D'INCENDI

Si vostè es troba:

- Centre d'Atenció Primària
- Residència

Si es troba en fase inicial (és a dir, que es pugui apagar amb un sol extintor, per exemple una paperera cremant) apagueu'l i aviseu a la centralita o a la direcció del centre. Si no localitzeu a ningú, activeu el polsador d'alarma més proper.

Si es troba un foc en fase avançada o detecta que surt fum per sota d'una porta, no intenti obrir-la, truqui a la centralita o a la direcció del centre. Si no localitzeu a ningú, activeu el polsador d'alarma més proper.

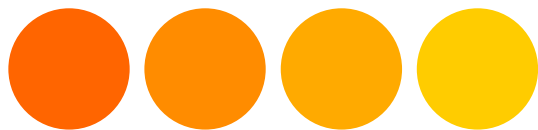
ACTUACIÓ EN CAS DE TROBAR-SE AMB UN INCENDI:

1. Abans d'obrir qualsevol porta, comproui que no estigui excessivament calenta.
2. Si es troba envoltat pel fum, intenteu avançar de quatre grapes.
3. Per tal de confinar el foc, no obriu les finestres de la zona afectada, tanqui bé les portes i posi roba humida a les esclotes de les portes.
4. No agafi mai els ascensors en cas d'emergència.
5. En cas d'evacuació no torni mai enrere.
6. Qualsevol intervenció s'ha de realitzar sense arriscar-se.

Ajuda'ns a evitar incendis No fumis

Als Centres Sanitaris està prohibit fumar
(Llei 10/1991, de 10 de maig de 1991. DOCC núm. 1445)





MútuaTerrassa

Comunicació



Els Dijous de Mútua



Gabinet de premsa



**Campanya
Esport, Salut i
Qualitat de Vida**



Unitat Mòbil



**Fulletons
informatius**



**Festival
MútuaTerrassa**

Web MútuaTerrassa

Inici

Castellano

Avís Legal

Mapa Web

Contacte

Sala de Premsa

Accessibilitat

AAA



MútuaTerrassa



MÚTUATERRASSA

SERVEIS

CENTRES

CAMPUS UNIVERSITARI DE SALUT

RECERCA I INNOVACIÓ

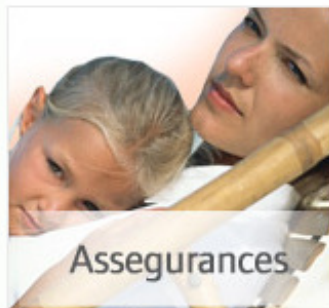
COMPROMÍS SOCIAL



Més de 100 anys
al servei de les persones



Assistència
sanitària



Assegurances



Atenció a la gent
gran i persones amb
dependència



Mútua
Comunicació

Agenda d'activitats

Notícies

**XVI Premi d'Infermeria
MútuaTerrassa**

12.05.2010. El proper 12 de maig de 2010 tindrà lloc a la Sala MútuaTerrassa, ubicada a l'edifici Docent del Carrer Sant Antoni, 39, el XVI Premi d'Infermeria MútuaTerrassa.

Dijous de Mútua - El dia del part
29.04.2010. El proper dijous, 29 d'abril a la sala MútuaTerrassa, ubicada al carrer de Sant Antoni 39 de Terrassa, tindrà lloc la





Mútua.net



MútuaTerrassa

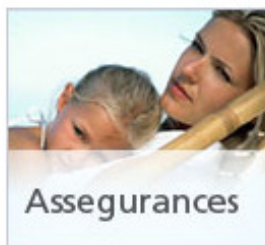
[INFORMACIÓ CORPORATIVA](#)[ACTUALITAT](#)[DOSSIER PREMSA](#)[RECURSOS HUMANS](#)[DIR.PERSONAL](#)[APLICACIONS](#)

Més de 100 anys
al servei de les persones



L'energia

Edifici Docent



Hospital Universitari MútuaTerrassa

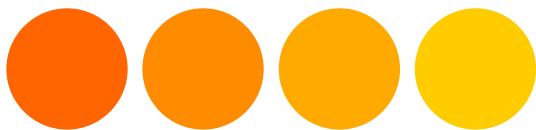
[Agenda d'activitats](#)[Notícies](#)

XVI Premi d'Infermeria MútuaTerrassa

12.05.2010. El proper 12 de maig de 2010 tindrà lloc a la Sala MútuaTerrassa, ubicada a l'edifici Docent del Carrer Sant Antoni, 39, el XVI Premi d'Infermeria MútuaTerrassa.

Sopar de jubilació del Dr. Xavier Garau Alemany

30.04.2010. El proper divendres 30 d'abril tindrà lloc el Sopar de jubilació del Dr. Xavier Garau Alemany, al Museu de la Ciència i la Tècnica de Catalunya, situat a la Rambla d'Ecara, 270 de



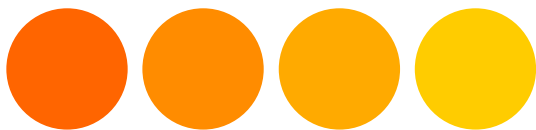
Estratègia

L'estratègia és:

- Un conjunt d'accions que es duen a terme per tal d'assolir un determinat objectiu.
- L'estratega era el líder de l'exèrcit.

Trets de l'estratègia:

- Obtenir objectius.
- Tenir avantatges sobre els competidors.
- Guanyar.
- Consistència estratègica (coherència interna i externa).
- L'estratègia –com la reputació- no es juga en el curt termini.



Estratègia

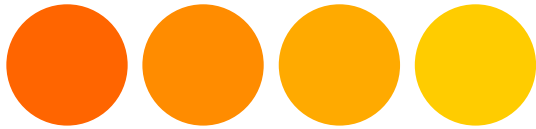
Estratègia militar (l'art de la guerra, Sun Tzu, Xina, fa 2500 anys):

“Si coneixes l'enemic i et coneixes a tu mateix, no tens perquè témer el resultat de cent batalles”.

“Si no coneixes l'enemic, però et coneixes a tu mateix, tens les mateixes possibilitats de guanyar que de perdre”.

“Si no coneixes l'enemic ni et coneixes a tu mateix, cada combat serà una derrota”.

- Ètica, lideratge, coneixement de l'entorn, eficiència, agilitat, disciplina, ...



Mútua Terrassa

Actuacions

Primer:

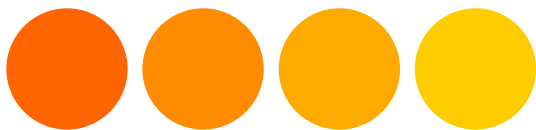
Conèixer-nos a nosaltres mateixos.

Segon:

Aglutinar-nos al voltant d'un projecte, d'uns objectius, d'una visió.

Tercer:

Definir què comunicar i a qui; i ... fer-ho.

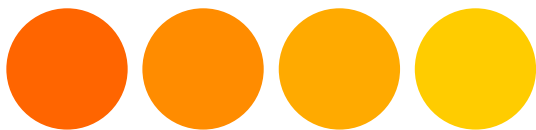


MútuaTerrassa

Identitat corporativa

- MútuaTerrassa ha anat creixent i adaptant-se a les necessitats de la població.
- Aquest creixement ha fet anar consolidant:
 - Els trets diferencials.
 - Els valors, el caràcter que defineix l'entitat.
 - L'energia.
 - La manera de prioritzar la dedicació als altres.
 - La voluntat de servei.
 - El propòsit de millorar la qualitat de vida de totes les persones amb qui ens relacionem.
- Al darrera d'aquesta transformació hi ha un elaborat procés de definició, potenciació i renovació de la visió, els valors i la identitat de la institució.





Identitat corporativa

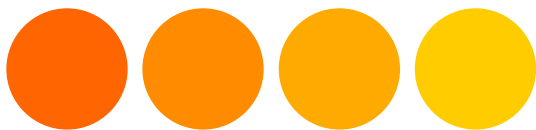
- Per aquest motius MútuaTerrassa va fer un estudi per concretar, promoure i potenciar tots els elements que ens fa ser diferents i així identificar la visió i els valors:

- **La visió:**

- Ser referents en totes les activitats que desenvolupem, gosant ser diferents en la prestació de serveis –tant públics com privats- amb un fort desig d'expansió i evolució continuades, essent permeables a l'entorn tot mantenint la nostra identitat, solvència i compromís social.

- **Valors:**

- Ètica
- Eficiència
- Innovació
- Anticipació
- Agilitat
- Voluntat de servei
- Il·lusió



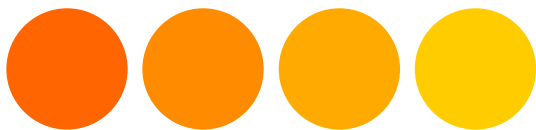
MútuaTerrassa

Identitat corporativa

- Aquest projecte va incloure unes entrevistes a diferents professionals de la nostra entitat per detectar com viuen i veuen MútuaTerrassa.

I així definir, tot allò que fa singular la organització → **IDENTITAT CORPORATIVA**





Identitat corporativa

- Finalment, es van publicar totes les entrevistes a l'Intranet, Web i a la revista corporativa Mútua Comunicació i es van enviar a tots els professionals l'edició d'uns Breus.

The collage displays several pages from the 'Breus' magazine, each featuring a different article or interview. The pages are titled with various themes such as 'Innovem en salut', 'A favor de les persones', 'Visió de Mútua de Terrassa', and '100 anys de treballar per millorar la qualitat de vida'. Each page includes text, photos of staff members, and small graphics. The overall design is clean and professional, reflecting the corporate identity of Mútua Terrassa.

Breus Comunicació Interna

Innovem en salut

A Mútua Terrassa som una entitat amb una tradició sòlida i un caràcter propi, que aposta per incorporar les millores i els avenços de la tècnica i dels nous sistemes assistencials.

Només dos exemples: en poc temps de diferència, Mútua Terrassa ha adquirit un HIRU, una màquina per a tractar certs tipus de càncer molt sofisticada de la qual només l'HI ha tres a tot Europa. I ha inaugurat el Parc Logístic, una aposta per concentrar en un espai tot allò que es pot dedicar a l'assistència sanitària: estudi d'edificis, de robòtica i instrumental quirúrgic, anàlisi d'històries clíniques, serveis de logística sanitària i laboratori d'anàlisis clíniques.

A la unitat de treball recien desenvolupar un dispositiu que altres no tenien. Per exemple, van ser els únics de Catalunya que van aconseguir desenvolupar un dispositiu que permetia tractar pacients amb càncer de mama, el nostre Centre de Diagnòstic i Tractament de les Malalties de les Mèmulles que es van activar a Catalunya, l'any 1998.

Isabel Mañé
Coordinadora de Servei Social de l'Hospital Universitari Mútua Terrassa

Entrevista amb el Dr. Antoni Ferrandis
Director General de l'Hospital Universitari Mútua Terrassa

Accusarem el futur

...i els que queden? Perquè Mútua el futur. Treballem per futur de la tem donar cobertura a un grup cada de ciutadans.

de les noves generacions, perquè ospital universitari contribuïm a la ofessionals, així com a la investigació le noves entitats.

de cadascun de nosaltres. Molts hi just havíem acabat els estudis i trenta a hi som.

Amb la voluntat d'excel·lir en la gestió d'aquests serveis i poder oferir-los a altres centres sanitaris.

Aquest esperit innovador i capdavantier, així els canals per tal de respondre a les noves demandes. I fins i tot avançar-los, és present en cadascuna de les unitats. Tots els que treballam a Mútua Terrassa participem d'aquesta preocupació per la innovació. I, de fet, cadascun de nosaltres és motor de canvi. Gràcies a l'autonomia i la confiança que se'ns atorga, Mútua Terrassa som més de 3.000 persones treballant per a l'assistència del futur.

amb la voluntat d'excel·lir en la gestió d'aquests serveis i poder oferir-los a altres centres sanitaris.

Aquest esperit innovador i capdavantier, així els canals per tal de respondre a les noves demandes. I fins i tot avançar-los, és present en cadascuna de les unitats. Tots els que treballam a Mútua Terrassa participem d'aquesta preocupació per la innovació. I, de fet, cadascun de nosaltres és motor de canvi. Gràcies a l'autonomia i la confiança que se'ns atorga, Mútua Terrassa som més de 3.000 persones treballant per a l'assistència del futur.

Valorem aquesta entitat que ens ha permès desenvolupar-nos humana i professionalment, que ha confiat en nosaltres i ens ha permès treballar amb il·lusió, sempre amb la seguretat que Mútua hi és i hi serà.

Per a tots els qui ens hi relacionem, Mútua Terrassa és un referent clar d'estabilitat, de solidesa i de confiança.

Breus Comunicació Interna

Visió de Mútua de Terrassa

ris en totes les activitats que gosant ser diferents en la els -tant públics com privats-, sig, d'expansió i evolució ent, permeïbles a l'entorn tot uesta identitat, solvència i li.

- 1a entrega: Des de fa més de 100 anys treballant per millorar la qualitat de vida
- 2a entrega: Innovem en salut. Donem una atenció integral
- 3a entrega: Assegurem el futur. Reinvertim tots els beneficis
- 4a entrega: A favor de les persones

Breus Comunicació Interna

A favor de les persones

Mútua Terrassa es preocupa per les persones que hi treballen. Escucha les ideas i les aportacions, i atende les demandes, mitja de donar-hi resposta. Aquest és el secret perquè Mútua Terrassa hagi atri i retingut un equip de bons professionals de tots els àmbits. Confiar en les capacitats i capacitat i donant-los responsabilitat i autonomia per a que es desenvolupin en els seus camps d'actuació.

Mútua Terrassa, tota la voluntat de superació i la confrontació dels moments difícils, tots els instants de dubte i de defallença, totes les nits en blanc, tots els esforços, tots els recursos, totes les nits de Nadal, totes les discussions i tots els acords, totes les decisions preses després de meditar i meditar per tal de trobar la millor manera de fer els encàrrecs... tot, ha estat per les persones. És els esforços esmerçats al llarg d'aquests més de cent anys d'història per les persones que treballen i han treballat.

a Mútua Terrassa, tota la voluntat de superació i la confrontació dels moments difícils, tots els instants de dubte i de defallença, totes les nits en blanc, tots els esforços, tots els recursos, totes les nits de Nadal, totes les discussions i tots els acords, totes les decisions preses després de meditar i meditar per tal de trobar la millor manera de fer els encàrrecs... tot, ha estat per les persones. És els esforços esmerçats al llarg d'aquests més de cent anys d'història per les persones que treballen i han treballat.

La raó de ser del Grup Mútua és donar servei a les persones.

evistes núm. 1.

és de 100 anys treballam la qualitat de vida

100 anys de treballar amb una intenció d'afavorir sempre una transformació que les persones han anat desenvolupant. És perquè cada transformació, cada canvi, genera al llarg del temps una sèrie de beneficis.

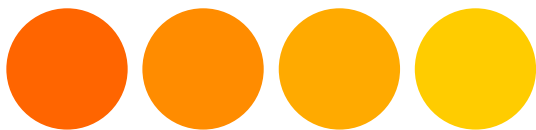
Jane Roselló
Directora General de Recursos Humans

Tot són M una bona imatge de Mútua. És una entitat de tota la vida i la gent se l'estima.

Dolors Bascón
Administrativa del Departament Tècnic i informàtica de la Unitat Assistencial

Entrega d'entrevistes núm. 2.

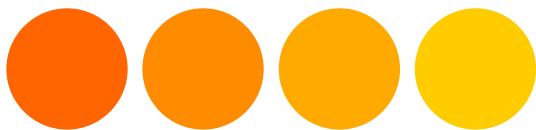
Entrega d'entrevistes núm. 4.



Mútua Terrassa

Identitat corporativa

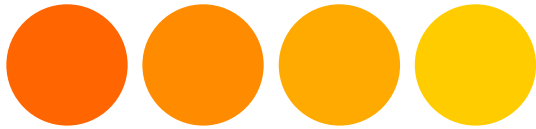
- NO COMUNICAR-LOS.
- Bé, sí que els varem comunicar, però NO de la manera “habitual”.
- Comunicar actuacions (realitats) que s’alineen amb els objectius, els valors i els elements clau de la visió.
- No explicar elements intangibles; no “vendre fum”.
- Reforçar la comunicació de tot allò que, estratègicament, ens duu a assolir els nostres objectius.



MútuaTerrassa

Campus Universitari de Salut MútuaTerrassa

- Situació al centre de la ciutat de Terrassa, davant del Parc de Vallparadís.
- Campus de la UPC just a l'altre riva del Parc de Vallparadís.
- Referent de docència des de l'any 1980.
- Espais i tecnologia per a la recerca i docència.
- Punt de trobada d'estudiants i professionals per a la formació universitària.
- Col·laboració amb universitats i centres d'estudi de prestigi.
- Punt de referència per apropar els nostres coneixements a la població.
- L'Hospital Universitari MútuaTerrassa.
- El Centre Vallparadís (socio sanitari, residencial, ...).
- Fundació MútuaTerrassa per la Docència i la Recerca Biomèdica i Social.
- Molts edificis interrelacionats on es practica la difusió de coneixements de les ciències de la salut.



Campus Universitari de Salut MútuaTerrassa

- La idea de Campus Universitari de Salut (alineació amb estratègia).
- El Campus Universitari de Salut s'ha concebut com un entorn dinamitzador per la gestió del coneixement, la docència i la recerca, presents dia a dia en els àmbits d'actuació de MútuaTerrassa.
- Sota aquest espai científic hi tenen cabuda:
 - Els edificis
 - Aules
 - Laboratoris
 - Instal·lacions
 - Tecnologies
- Innovar i caminar cap a l'excel·lència seran la clau per desenvolupar el futur del Campus Universitari de Salut.



CAMPUS UNIVERSITARI DE SALUT MÚTUA DE TERRASSA

1 EDIFICI TORRE HOSPITAL
2 EDIFICI HISTÒRIC
3 URGÈNCIES
4 CONSULTES EXTERNES

5 EDIFICI CENTRE VALLPARADIS
6 TRIGINTA

7 SERVEIS CENTRALS
8 RECURSOS HUMANS
9 EDIFICI DOCENT
10 ASSEGURANCES MÚTUA DE TERRASSA
11 FUNDACIÓ PER A LA RECERCA

VOSTÉ ÉS AQUÍ
 Usted está aquí
 You are here

ACCESOS
 Accessos
 Building entrances

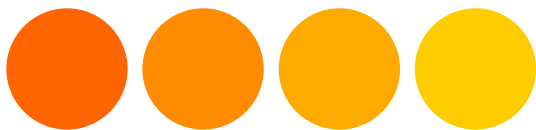
GRUP MÚTUA DE TERRASSA

PLAÇA DEL
DOCTOR ROBERT
MÚTUA ROBERT I VALLPARADIS
 UNIVERSITAT DE TARRAGONA I UNIVERSITAT DE VALÈNCIA
 ENTRE D'ALTRES ALIANÇES DE COL·LABORACIÓ

HOSPITAL UNIVERSITARI
 MÚTUA DE TERRASSA
 PRIMER HOSPITAL UNIVERSITARI DEL VAL·LÈS

CAMPUS UNIVERSITARI DE SALUT

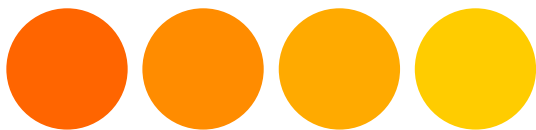
ser referents
 innovació
 ser referents
 innovació
 voluntat de servei



Campus Universitari de Salut

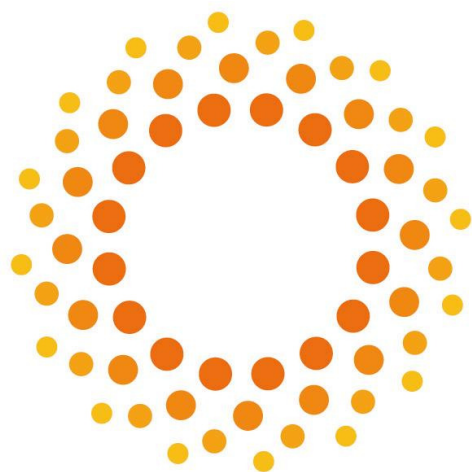
- Una de les instal·lacions claus del Campus Universitari és l'Edifici Docent:
 - 1000 m² d'instal·lacions per a les activitats formatives presencials
 - Capacitat de 350 alumnes
 - Disposa de 13 sales destinades a formació: una sala d'actes i 12 sales que es poden adaptar a les necessitats formatives, equipades amb alta tecnologia.





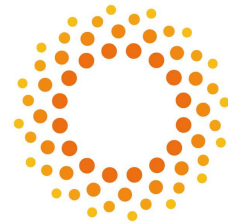
MútuaTerrassa

Nova Identitat Visual



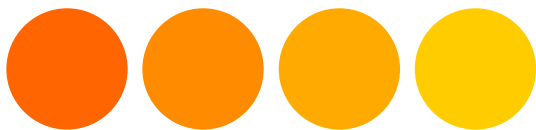
MútuaTerrassa

Nova identitat visual de MútuaTerrassa



MútuaTerrassa



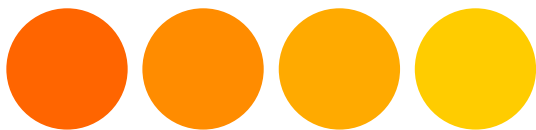


MútuaTerrassa

Nova Identitat Visual

- Redefinició de la identitat corporativa per concretar, promoure i potenciar aquells elements que identifiquen la organització
 - Mitjançant un estudi a partir de la realitat del grup, de les seves empreses i serveis, de la visió i projectes de futur dels seus responsables i de les necessitats i expectatives de les seves audiències
- La nova identitat visual concepte d'energia i sinèrgia
 - Expressa institució moderna, plural i activa, dinamisme, emoció, impuls, expansió i creixement → Valors que caracteritzen la organització
 - Logotip format per punts en moviment, que representen l'energia i sinèrgia, el conjunt d'activitats i diferents sectors que integren MútuaTerrassa
 - L'eslògan "Arribem més lluny" que acompanya la difusió de la marca

Arribem més lluny |



MútuaTerrassa

Nova Identitat Visual

- Nova Arquitectura de marca

CORPORATIVO

MARCA



ÀREAS

ASSISTENCIAL

SOCIOSANITÀRIA

ASSEGURANCES

LOGÍSTICA SANITÀRIA

DOCÈNCIA I RECERCA

EXTENSIONES DE MARCA



SUBEXTENSIONES DE MARCA

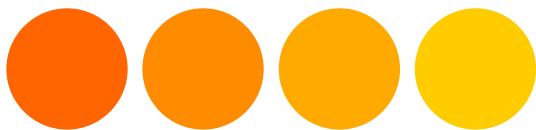


SOCIEDADES



MARCAS DE EMPRESA



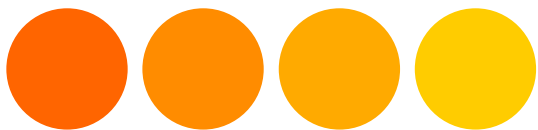


MútuaTerrassa

Nova Identitat Visual

- Nova Arquitectura de marca

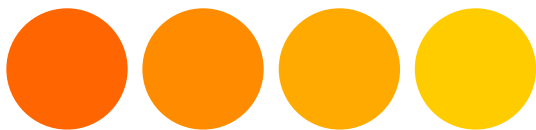
ÀREAS	ASSISTENCIAL	SOCIOSANITÀRIA	ASSEGURANCES	LOGÍSTICA SANITÀRIA	DOCÈNCIA I RECERCA	
COMERCIAL (servicios)	Hospital Universitari MútuaTerrassa	CAP Terrassa Sud MútuaTerrassa	Sociosanitari Vallparadís MútuaTerrassa	Assegurances MútuaTerrassa	Egarmatic MútuaTerrassa	Campus Universitari de Salut MútuaTerrassa
	Clinica MútuaTerrassa	CAP Oest MútuaTerrassa	Residencial Vallparadís MútuaTerrassa	TOP Corredoria d'Assegurances MútuaTerrassa		
	CAP Rambla MútuaTerrassa	Consultori La Floresta MútuaTerrassa	Residència Casa Marquès MútuaTerrassa			
	CAP Rubí MútuaTerrassa	Consultori Les Planes MútuaTerrassa	Triginta Salut Mental MútuaTerrassa			
	DentalClinica MútuaTerrassa	CAP Olesa MútuaTerrassa				
	CAP Valldoreix MútuaTerrassa	Consultori Ullastrell MútuaTerrassa				
	CAP Olesa MútuaTerrassa	Consultori Viladecavalls MútuaTerrassa				
	CAP Sant Cugat MútuaTerrassa					



MútuaTerrassa

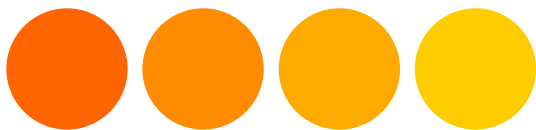
Aplicació a diferents elements de la nova Identitat Visual





Aplicació a diferents elements de la nova Identitat Visual

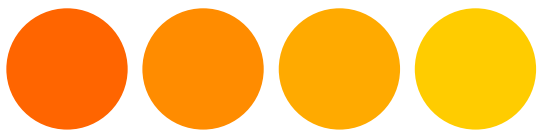




MútuaTerrassa

Aplicació a diferents elements de la nova Identitat Visual

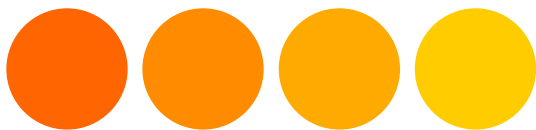




MútuaTerrassa

Aplicació a diferents elements de la nova Identitat Visual



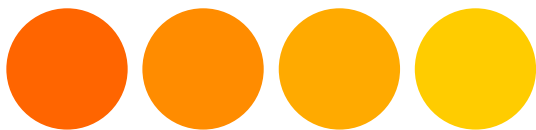


MútuaTerrassa

Aplicació a diferents elements de la nova Identitat Visual







MútuaTerrassa

Aplicació a diferents elements de la nova Identitat Visual

- Text Brandclip



MútuaTerrassa

Tots, totes. Cadascun de nosaltres, som una font d'energia, capaç de crear i transformar tot allò que ens proposem.

L'any 1900 va néixer MútuaTerrassa, gràcies a l'energia d'unes poques persones. Persones com tu, com jo, que van transformar una situació de necessitat en solució.

Poc s'imaginaven que aquella llavor creixeria tant i esdevindria el que és avui. Un grup que mira endavant. Sempre endavant. Obert, valent, potent. Amb el mateix esperit i il·lusió d'ahir.

Un grup que escriu el seu nom amb "E" d'Exigència, Entrega, Ètica, Experiència, Excel·lència. On la superació, on fer les coses bé, és gairebé una obsessió.

Així és la nostra gent. Dones i homes que treballen de valent avui per fer fàcil el demà. Que fabriquen un producte anomenat Confiança. Gent que vol saber. Fer saber. Conèixer. Crear coneixement.

Això és **MútuaTerrassa**. Això és el que som: Energia. Pura energia positiva. 3.000 professionals. Un grup dinàmic. Un objectiu comú. Una voluntat ferma. Un desig compartit. Ser amb tu. Sempre amb tu.

Mútua Terrassa
Arribem més lluny

En acabar...

- No tenim els pressupostos d'altres sectors o d'una multinacional.
- Cal prioritzar bé on ens centrem.
- Hem preferit “predicar amb exemples”.
- Mai no és suficient la comunicació que fem.
- El més important no és fer molt o poc, sinó que el que es faci vagi en la bona direcció (alineat amb l'estratègia).