

# PLA DE COMUNICACIÓ I PARTICIPACIÓ FUNDACIÓ PRIVADA LAR

## ÍNDIX

DESTINATARIS.....	3
OBJECTIUS DEL PLA DE COMUNICACIÓ.....	3
CANALS DE COMUNICACIÓ .....	4
A. Persones ateses.....	5
B. Famílies i/o representants legals.....	6
C. Persones de l'equip professional dels serveis de l'entitat .....	7
D. Professionals i entitats externes .....	8
E. Altres (Administració,...).....	9
AVALUACIÓ DEL PLA DE COMUNICACIÓ.....	9

## PLA DE COMUNICACIÓ I PARTICIPACIÓ FUNDACIÓ PRIVADA LAR

L'objectiu Pla de comunicació i participació és organitzar les comunicacions entre els diferents agents/col·lectius que participen de forma directa o indirecta en els nostres serveis.

En aquest Pla de Comunicació es marquen els canals i accions a desenvolupar per generar una comunicació eficient, generant una adient comunicació que ens permeti difondre de manera exitosa l'activitat de la nostra entitat i els seus serveis.

Aquest document pretén garantir que tothom que formi part o que estigui implicat amb els nostres serveis, conegui quins són els objectius en l'àmbit de la comunicació, així com els recursos, canals i accions de comunicació de l'entitat.

Cal esmentar que aquest és un document viu i s'anirà revisant periòdicament per tal d'actualitzar-lo.

### DESTINATARIS

Aquest Pla va dirigit a totes aquelles persones/ grups destinataris implicats en els serveis de Fundació Privada LAR:

- Públic objectiu del Pla:
  - A. Persones ateses.
  - B. Famílies i/o representants legals.
  - C. Personal dels equips professionals de la entitat.
  - D. Professionals i entitats externes.
  - G. Altres (Administració pública...)

### OBJECTIUS DEL PLA DE COMUNICACIÓ

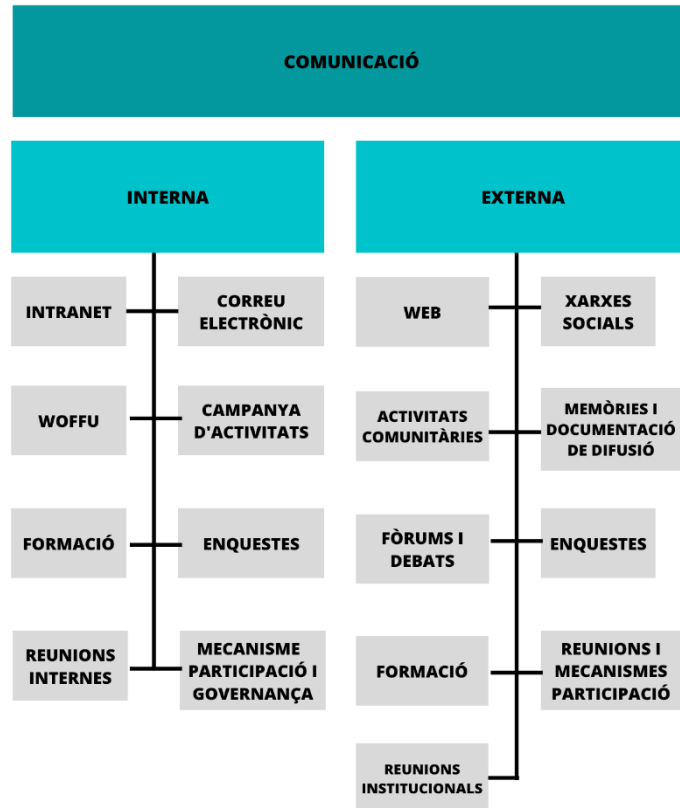
Objectius generals:

- Divulgar i implementar el pla de comunicació en els diferents grups de persones destinatàries.
- Augmentar la satisfacció dels grups de persones destinatàries en quant a la comunicació interna i externa.
- Augmentar el coneixement (intern i extern) missió, visió, valors i serveis.
- Establir ponts de comunicació i de transmissió de propostes entre les diferents persones destinatàries i l'entitat.
- Conservar i potenciar les polítiques de seguretat i qualitat.

La informació inclosa en els presents documents és de caràcter confidencial, essent d'ús exclusiu pel destinatari esmentat anteriorment. En cas que vostè no sigui el destinatari, li demanem que es posi en contacte amb nosaltres el més aviat possible. La informació que figura en estos documentos tiene carácter confidencial, siendo de uso exclusivo para el destinatario arriba mencionado. En el caso de que usted no sea el destinatario, solicitamos se ponga en contacto de inmediato con nosotros.

## CANALS DE COMUNICACIÓ

La comunicació amb els diferents grups destinataris pot ser via interna i/o via externa en funció del tipus de destinatari i l'objectiu.



Registre de Fundacions: Expedient 14.735-2001 i Núm. 1.620 – CIF. – G 62.716.535

Per poder fer una bona gestió del temps, ja que en l'actualitat es disposen de múltiples canals de comunicació, en el manual d'acollida a les persones nouvingudes a l'entitat, "Pla d'acollida a professionals" s'especifiquen els canals i les eines de comunicació interna de les que es disposa i els criteris bàsics per la utilització de cadascun d'ells.

Tanmateix, en relació a la comunicació externa també s'estableixen els criteris i procediments en la coordinació externa.

A continuació s'especifiquen els públics i els canals i eines de comunicació dels que es disposa en la comunicació:

La informació inclosa en els presents documents és de caràcter confidencial, essent d'ús exclusiu pel destinatari esmentat anteriorment. En cas que vostè no sigui el destinatari, li demanem que es posi en contacte amb nosaltres el més aviat possible. La informació que figura en estos documentos tiene carácter confidencial, siendo de uso exclusivo para el destinatario arriba mencionado. En el caso de que usted no sea el destinatario, solicitamos se ponga en contacto de inmediato con nosotros.

## A. Persones ateses

### A.1 Canals presencials:

- Reunions i entrevistes individuals, grupals i familiars
- Reunions interdisciplinàries internes i externes
- Participació en reunions d'avaluació
- Participació en els espais de participació (assemblees, consell de participació...)
- Activitats comunitàries, actes institucionals i celebracions
- Plafó de comunicacions

### A.2 Canals impresos:

- Fulls informatius i normatius dels serveis
- Full de queixes i suggeriments
- Enquestes de satisfacció

### A.3 Canals virtuals:

- Reunions i entrevistes individuals, grupals i familiars en format telemàtic
- Cartera de serveis
- Notícies
- Correus electrònics corporatius
- Web institucional
- Xarxes socials
- Vídeo trucades
- Via telefònica

## B. Famílies i/o representants legals

### B.1 Canals presencials:

- Reunions i entrevistes individuals, grups i familiars
- Reunions interdisciplinàries internes i externes
- Participació en reunions d'avaluació.
- Participació en els espais participació (assemblees, consell de participació...)
- Activitats comunitàries, actes institucionals i celebracions
- Plafó de comunicacions

### B.2 Canals impresos:

- Fulls informatius i normatius dels serveis
- Full de queixes i suggeriments
- Enquestes de satisfacció

### B.3 Canals virtuals:

- Reunions i entrevistes en format telemàtic
- Cartera de serveis
- Notícies
- Correus electrònics corporatius
- Web institucional
- Xarxes socials
- Vídeo trucades
- Via telefònica

## C. Persones de l'equip professional dels serveis de l'entitat

### C.1 Canals presencials:

- Procés d'acollida i immersió en l'entitat.
- Normativa i regulació de l'entitat
- Normativa, funcionament i funcions en els serveis
- Espais de treball
- Formació en matèria de seguretat a la feina i mesures preventives
- Entrevistes de seguiment de la qualitat de la ocupació
- Formació i programa de formació anual, detecció de necessitats
- Participació en els espais participació (assemblees, consell de participació...)
- Pla d'igualtat
- Activitats comunitàries, actes institucionals i celebracions
- Reunions individuals, grups i familiars
- Reunions interdisciplinàries internes i externes
- Reunions psicosocials d'equip
- Reunions tècniques de l'entitat

### C.2 Canals impresos:

- Manual d'acollida.
- Fulls informatius i normatius dels serveis.
- Organigrama
- Materials corporatius i de servei
- Codi ètic
- Conveni d'aplicació
- Normativa i mesures aplicable al lloc de treball

### C.3 Canals virtuals:

- Intranet
- Woffu
- Correus electrònics corporatius
- Web institucional
- Xarxes socials
- Vídeo trucades
- Via telefònica
- Reunions i entrevistes individuals, grupals i familiars i professionals online
- Cartera de serveis
- Notícies

## D. Professionals i entitats externes

### D.1 Canals presencials:

- Reunions interdisciplinàries
- Reunions institucionals
- Activitats comunitaris, actes institucionals i celebracions

### D.2 Canals impresos:

- Fulls informatius dels serveis i l'entitat
- Full de queixes i suggeriments
- Enquestes de satisfacció

### D.3 Canals virtuals:

- Web institucional i xarxes socials
- Vídeo trucades
- Via telefònica
- Reunions online

La informació inclosa en els presents documents és de caràcter confidencial, essent d'ús exclusiu pel destinatari esmentat anteriorment. En cas que vostè no sigui el destinatari, li demanem que es posi en contacte amb nosaltres el més aviat possible. La información que figura en estos documentos tiene carácter confidencial, siendo de uso exclusivo para el destinatario arriba mencionado. En el caso de que usted no sea el destinatario, solicitamos se ponga en contacto de inmediato con nosotros.



## E. Altres (Administració,...)

### E.1 Canals presencials:

- Inspeccions i visites als serveis.

### E.2 Canals virtuals:

- Aplicatius per a professionals del departament de l'Administració pública competent.
- Plataformes i aplicacions de facturació pública.

## AVALUACIÓ DEL PLA DE COMUNICACIÓ I PARTICIPACIÓ

El Pla de Comunicació es realitza d'acord als objectius previstos en el Quadre de Comandament de l'entitat.

El Pla de Comunicació i Participació i les seves accions s'avaluen en funció de:

- La difusió de la informació entre els públics objectiu.
- Capacitat de convocatòria dels actes que organitzem.
- La relació amb les administracions i les entitats públiques i privades.
- La promoció i la formació a nivell intern dels temes relacionats amb la difusió dels valors i objectius institucionals, la prevenció de riscos per a la salut, els accidents, medi ambient, seguretat i qualitat de l'atenció a les persones beneficiàries, etc.
- La participació en fòrums de debats, trobades internacionals, congressos, etc.
- Impacte dels esdeveniments en la població general i altres entitats relacionades.
- Impacte a Xarxes socials i xifres de tràfic a les pàgines web.

L'avaluació en els processos de comunicació es fa a nivell quantitatiu i qualitatiu. A través de l'observació i l'escolta activa podem adquirir molta informació, però també és necessari establir paràmetres quantitatius que ens permetin quantificar aquests resultats. Entre d'altres cal mesurar la presència, cada vegada més important, a les xarxes socials i el portal web que es mesuren anualment i ens reporten la seva activitat gràcies a les dades que aporta el Google Analytics.

La informació inclosa en els presents documents és de caràcter confidencial, essent d'ús exclusiu pel destinatari esmentat anteriorment. En cas que vostè no sigui el destinatari, li demanem que es posi en contacte amb nosaltres el més aviat possible. La informació que figura en estos documentos tiene carácter confidencial, siendo de uso exclusivo para el destinatario arriba mencionado. En el caso de que usted no sea el destinatario, solicitamos se ponga en contacto de inmediato con nosotros.