

GRUP D'INTERÈS	REQUISITS, NECESSITATS I EXPECTATIVES DEL GRUP D'INTERÈS	MECANISMES D'AVUACIÓ DEL CUMPLIMENT DE REQUISITS, NECESSITATS I EXPECTATIVES	MECANISMES DE RELACIÓ AMB ELS GRUPS D'INTERÈS
<b>DESTINATARIS</b>			
<p><b>Usuaris / àries , familiars i representants legals</b></p>	<p>Prestar una atenció integral i personalitzada ( disposar de pautes d'atenció i tractament personalitzades , dur a terme una atenció holística de la persona l'atenció a la patologia orgànica i l'atenció espiritual i ser fàcilment accessibles ).</p> <p>Disposar d'un model de recuperació i reintegració de les persones a la societat ( disposar de programes/ activitats i tractaments eficaçes orientats a la recuperació i reintegració de les persones a la societat , garantir la correcta coordinació i continuïtat del procés assistencial i desenvolupar un rol actiu del receptor de cura i de la família en el procés terapèutic i de recuperació ).</p> <p>Defensar el dret i la dignitat de les persones ateses (prestar un tracte cordial i amable, proporcionar escorta i suport , respectar la intimitat , la privadesa i l'autonomia de la persona atesa , disposar d'unes instal·lacions i entorn que garanteixin el confort i garantir la seguretat del pacient )</p>	<p>Focus group usuaris i familiars i assemblees d'usuaris .</p> <p>Estudis de percepció dels usuaris a l'alta ( baròmetre).</p> <p>Entrevistes de percepció dels usuaris i familiars anualment.</p> <p>Anàlisi de queixes , reclamacions i suggeriments.</p> <p>Estudis de percepció de l'experiència dels usuaris</p> <p>Indicadors de la carta de serveis.</p> <p>Enquestes Catsalut PLAENSA PROSPECT.</p>	<p>Focus group usuaris i familiars i assemblees d'usuaris.</p> <p>Entrevistes de percepció dels usuaris i familiars anualment.</p> <p>PROSPECT.</p> <p>Celebracions.</p> <p>Mitjans de comunicació (nots de premsa).</p> <p>Portal del pacient.</p> <p>Portal de transparència.</p> <p>Servei d'Atenció a l'Usuari.</p> <p>Carta de serveis.</p> <p>Xarxes socials.</p> <p>Web institucional.</p>
<p><b>Residents MIR, PIR i EIR</b></p> <p><b>Alumnes de grau</b></p> <p><b>Alumnes de cicles formatius</b></p>	<p>Realitzar una acollida que permeti conèixer el centre i el programa i activitats docents .</p> <p>Disposar de programes docents amb un nivell alt de qualitat .</p> <p>Disposar de referents fàcilment accessibles .</p>	<p>Estudis de percepció dels residents i els alumnes.</p> <p>Feedback dels espais de comunicació amb el referent docent .</p>	<p>Activitats d'acollida.</p> <p>Comunicacions amb el referent docent assignat a l'alumne.</p> <p>Publicacions del Comitè de Bioètica</p> <p>Comunicats interns.</p> <p>Butlletins electrònics.</p> <p>Jornades i sessions clíniques</p> <p>Celebracions.</p>

			<p>Mitjans de comunicació (nots de premsa).</p> <p>Xarxes socials.</p> <p>Intranet.</p> <p>Web institucional.</p>
<b>COL-LABORADORS _</b>			
<b>Professionals ( assistencials i no assistencials )</b>	<p>Disposar de bons condicions de treball , adequada retribució i formació .</p> <p>Disposar de suficient informació interna sobre l'entitat , la seva missió i els seus valors i de bons mecanismes de comunicació.</p> <p>Bon lideratge i estil de direcció , per part dels responsables, que generin compromís institucional.</p> <p>Bona organització , planificació i tasca de equip .</p>	<p>Estudi de clima organitzacional .</p> <p>Estudi de percepció del personal amb serveis de suport .</p> <p>Estudi psicosocial.</p> <p>Sistema de recollida de queixes , reclamacions i suggeriments de professionals .</p> <p>Feedback dels espais de reunió amb els professionals .</p>	<p>Reunions amb professionals.</p> <p>Grups de treball i comitès / comissions.</p> <p>Comitè d'empresa</p> <p>Celebració de jornades.</p> <p>Memòries d'activitat i RSC.</p> <p>Publicacions del Comitè de Bioètica</p> <p>Comunicats interns.</p> <p>Butlletins electrònics.</p> <p>Mitjans de comunicació (nots de premsa) .</p> <p>Celebracions.</p> <p>Mitjans de comunicació (nots de premsa).</p> <p>Xarxes socials.</p> <p>Intranet.</p> <p>Web institucional.</p> <p>Portal de l'empleat.</p> <p>Mail de suggeriments.</p>
<b>Voluntaris</b>	<p>Desenvolupar tasques d'alt valor d'aportació social alineades amb interessos .</p> <p>Disposar de suficient informació interna sobre l'entitat , la seva missió i els seus valors i de bons mecanismes de comunicació.</p> <p>Adequada organització , planificació i tasca en equip .</p>	<p>Enquesta provincial de satisfacció del voluntariat .</p> <p>Feedback dels espais de reunió.</p>	<p>Reunions periòdiques per part del responsable de voluntariat amb els voluntaris .</p> <p>Memòries d'activitat i RSC.</p> <p>Mitjans de comunicació (nots de premsa).</p> <p>Xarxes socials.</p> <p>Web institucional.</p>
<b>INVERSORS i REGULADORS</b>			
<b>Propietat ( Govern General i Govern Provincial)</b>	<p>Compliment de les línies estratègiques establerts per la Congregació .</p> <p>Resultats econòmics que garanteixin la sostenibilitat de la Institució .</p>	<p>Resultats econòmics que garanteixin la sostenibilitat de la Institució . Resultats econòmics i assistencials .</p> <p>Grau de compliment de les línies estratègiques</p>	<p>Reunions periòdiques amb província.</p> <p>Reunions per part de la direcció amb altres centres de la província (quatrimestrals).</p> <p>Visites canòniques al centre cada 3 anys.</p>

		establerts per la Congregació . Feedback dels espais de reunió.	Xarxes socials. Publicacions del Comitè de Bioètica Memòria d'activitat i RS Intranet Mitjans de comunicació Web institucional i provincial
<b>Entitats finançadores i contractants</b>	<p>Complir amb els objectius establerts per part del Cat Salut i amb l'activitat pactada en concert, així com acreditar bons resultats de salut.</p> <p>Complir amb la legislació vigent i tenir un impacte positiu a la societat i la ciutadania.</p> <p>Aconseguir un alt nivell de satisfacció de les persones ateses i de les famílies.</p>	<p>Estudi de percepció dels grups d'interès.</p> <p>Compliment dels objectius/concert.</p> <p>Feedback dels espais de reunió.</p>	<p>Reunions periòdiques amb el Cat Salut i el Dpt . de treball afers socials i famílies .</p> <p>Espais de coordinació i treball conjunt.</p> <p>Jornades.</p> <p>Celebracions.</p> <p>Memòria d'activitat i RSC.</p> <p>Mitjans de comunicació (notes de premsa).</p> <p>Xarxes socials.</p> <p>Web institucional.</p>
<b>Administració reguladora sanitària i social</b>	<p>Implementació del Pla Director de Salut Mental i Addiccions .</p> <p>Assolir bons resultats de salut.</p>	<p>Estudi de percepció dels grups d'interès.</p> <p>Indicadors assistencials.</p> <p>Feedback dels espais de coordinació i treball conjunt.</p>	<p>Espais de coordinació i treball conjunt</p> <p>Taules de Salut.</p> <p>Jornades.</p> <p>Celebracions.</p> <p>Memòria d'activitat i RSC.</p> <p>Publicacions del Comitè de Bioètica</p> <p>Mitjans de comunicació (notes de premsa).</p> <p>Xarxes socials.</p> <p>Web institucional</p>
<b>COMUNITAT</b>			
<b>Administracions civils i religioses</b>	<p>Proporcionar una aportació social de valor al territori de referència.</p> <p>Complir amb la legislació vigent i tenir un impacte positiu a la societat i la ciutadania.</p> <p>Informació sobre els projectes/actuacions de voluntariat i SAER.</p>	<p>Estudi de percepció dels grups d'interès.</p>	<p>Reunions periòdiques amb els referents de la zona.</p> <p>Espais de coordinació i treball conjunt.</p> <p>Jornades divulgatives i portes obertes</p> <p>Memòria d'activitat i RSC.</p> <p>Publicacions del Comitè de Bioètica</p> <p>Taules de Salut Mental</p> <p>Mitjans de comunicació (notes de premsa).</p>

			Xarxes socials. Web institucional
<b>Administració judicial i cossos policials</b>	<p>Ser fàcilment accessibles als professionals de l'administració judicial i cossos policials.</p> <p>Disposar de mecanismes àgils de coordinació i facilitar-ne la informació en cas que es requereixi.</p> <p>Tenir una actitud col·laborativa i donar suport a l'administració judicial i cos policial.</p>	<p>Estudi de percepció dels grups d'interès.</p> <p>Feedback a partir de la coordinació i treball conjunt</p>	<p>Coordinació i treball conjunt.</p> <p>Mitjans de comunicació (notes de premsa).</p> <p>Xarxes socials.</p> <p>Web institucional.</p>
<b>Agents socials.</b>	<p>Condicions laborals satisfactòries per als professionals.</p> <p>Participació als comitès, comissions i grups de treball.</p>	<p>Estudi de percepció dels grups d'interès.</p> <p>Feedback a partir dels espais de coordinació i treball conjunt.</p>	<p>Espais de coordinació i treball conjunt.</p> <p>Participació activa en entitats clau.</p> <p>Reunions periòdiques.</p> <p>Memòria d'activitat i RSC.</p> <p>Mitjans de comunicació (notes de premsa).</p> <p>Xarxes socials.</p> <p>Web institucional.</p>
<b>Associacions d'usuaris i familiars i Taula de Salut Mental</b>	<p>Detectar i abordar les necessitats dels usuaris i familiars.</p> <p>Participar a les Taules de Salut Mental.</p> <p>Coordinar-se i col·laborar amb els agents del sector i del territori per trobar solucions a les problemàtiques en matèria de salut mental i facilitar-ne l'accés als recursos.</p>	<p>Consell assessor d'usuaris i familiars (CAUF)</p> <p>Estudis de percepció dels grups d'interès.</p> <p>Taules de Salut Mental.</p> <p>PROSPECT.</p>	<p>Consell assessor d'usuaris i familiars (CAUF)</p> <p>Taules de Salut Mental.</p> <p>PROSPECT.</p> <p>Jornades divulgatives i portes obertes.</p> <p>Celebracions.</p> <p>Memòria d'activitat i RSC.</p> <p>Publicacions del Comitè de Bioètica</p> <p>Mitjans de comunicació (notes de premsa).</p> <p>Xarxes socials.</p> <p>Carta de serveis.</p> <p>Xarxes socials.</p> <p>Web institucional.</p>
<b>Mitjans de comunicació i líders d'opinió.</b>	<p>Accessibilitat, transparència i agilitat de la informació.</p> <p>Resposta a totes les sol·licituds d'informació</p>	<p>Estudi del clipping de premsa.</p> <p>Estudi de percepció dels grups d'interès</p>	<p>Notes de premsa i convocatòries</p> <p>Unitat d'imatge i Comunicació: contacte directe amb periodistes</p> <p>Telèfon</p> <p>Entrevistes</p> <p>Esdeveniments institucionals</p> <p>Dosiers de premsa</p>

			<p>Web</p> <p>Xarxes socials</p> <p>Memòria RSC</p>
<b>Societat científica</b>	<p>Contribuir al progrés científic.</p> <p>Maximitzar el nombre de publicacions i el factor d'impacte.</p>	<p>Estudi de percepció dels grups d'interès.</p> <p>Resultats de publicacions.</p> <p>Feedback mitjançant la coordinació i el treball conjunt amb agents de la societat científica.</p>	<p>Coordinació i treball conjunt.</p> <p>Revista - Informacions psiquiàtriques.</p> <p>Publicacions del Comitè de Bioètica</p> <p>Mitjans de comunicació (notes de premsa).</p> <p>Xarxes socials.</p> <p>Web institucional.</p>
<b>Ciudadania</b>	<p>Complir amb la legislació vigent i tenir un impacte positiu a la societat i la ciutadania.</p> <p>Desenvolupar una activitat que doni resposta a les necessitats de la societat i que hi impacti positivament.</p>	<p>Estudi de percepció dels grups d'interès.</p> <p>Impactes als MMC.</p> <p>Visites web.</p> <p>Feedback de les reunions amb els agents de la societat i Taules de Salut Mental</p>	<p>Reunions periòdiques amb agents de la societat</p> <p>Jornades divulgatives.</p> <p>Portes obertes.</p> <p>Celebracions.</p> <p>Exposicions.</p> <p>Mitjans de comunicació (notes de premsa).</p> <p>Xarxes socials.</p> <p>Web institucional.</p>
<b>PARTNERS I PROVEÏDORS</b>			
<b>Proveïdors de serveis clau i professionals externs</b>	<p>Proporcionar la informació necessària sobre la Institució, els seus valors i necessitats i expectatives.</p> <p>Disposar d'acords clarament definits per garantir-ne el compliment.</p> <p>Bona comunicació i fàcil accessibilitat a les persones de referència.</p>	<p>Estudi de percepció dels grups d'interès.</p> <p>Avaluació de proveïdors.</p> <p>Feedback de les reunions.</p>	<p>Reunions periòdiques amb els proveïdors clau.</p> <p>Memòria d'activitat i RSC.</p> <p>Mitjans de comunicació (notes de premsa).</p> <p>Xarxes socials.</p> <p>Web institucional.</p>
<b>Entitats del circuit assistencial</b>	<p>Ser fàcilment accessibles als professionals de la xarxa assistencial i social.</p> <p>Disposar de mecanismes àgils de coordinació i facilitar la informació del cas a altres entitats del circuit d'atenció per afavorir al màxim la continuïtat assistencial.</p> <p>Gestió correcta de la llista d'espera i prioritització de pacients segons la gravetat.</p> <p>Tenir una actitud col·laborativa i donar suport a les entitats de la xarxa referent a l'atenció dels pacients (formació i contribució en la</p>	<p>Estudi de percepció dels grups d'interès.</p> <p>Feedback de les reunions de coordinació i treball conjunt</p>	<p>Espais de coordinació i treball conjunt</p> <p>Reunions de circuit.</p> <p>Memòria d'activitat i RSC.</p> <p>Publicacions del Comitè de Bioètica</p> <p>Mitjans de comunicació (notes de premsa).</p> <p>Xarxes socials.</p> <p>Web institucional.</p>

	gestió de casos greus, sessions informatives, etc.).		
<b>Entitats docents</b>	<p>Ser fàcilment accessibles.</p> <p>Disposar de mecanismes que permetin una coordinació i una comunicació àgil amb els centres docents.</p> <p>Alts nivells de satisfacció dels alumnes.</p> <p>Facilitar el desenvolupament dels professionals.</p>	<p>Estudi de percepció dels grups d'interès.</p> <p>Estudi de percepció de les universitats.</p> <p>Feedback de les reunions de coordinació amb centres docents i entitats de coneixement.</p>	<p>Reunions de coordinació amb centres docents i entitats del coneixement.</p> <p>Memòria d'activitat i RSC.</p> <p>Publicacions del Comitè de Bioètica</p> <p>Revista - Informacions psiquiàtriques.</p> <p>Mitjans de comunicació (notes de premsa).</p> <p>Xarxes socials.</p> <p>Web institucional</p>
<b>Centres de recerca, desenvolupament i innovació</b>	<p>Contribuir al progrés.</p> <p>Maximitzar el nombre de publicacions i el factor d'impacte.</p> <p>Facilitar el desenvolupament dels professionals.</p>	<p>Estudi de percepció dels grups d'interès.</p> <p>Resultats de publicacions.</p> <p>Feedback de reunions amb centres de recerca, desenvolupament i innovació.</p>	<p>Reunions.</p> <p>Publicacions del Comitè de Bioètica</p> <p>Revista - Informacions psiquiàtriques.</p> <p>Mitjans de comunicació (notes de premsa).</p> <p>Xarxes socials.</p> <p>Web institucional.</p>
<b>Proveïdors</b>	<p>Proporcionar la informació necessària sobre la Institució, els seus valors i necessitats i expectatives.</p> <p>Disposar d'acords clarament definits per garantir-ne el compliment.</p> <p>Bona comunicació i fàcil accessibilitat a les persones de referència.</p>	<p>Estudi de percepció dels grups d'interès.</p> <p>Avaluació de proveïdors.</p> <p>Feedback de la coordinació i contacte amb els proveïdors.</p>	<p>Coordinació amb proveïdors.</p> <p>Mitjans de comunicació (notes de premsa).</p> <p>Xarxes socials.</p> <p>Web institucional.</p>
<b>Clúster de SM.</b>	<p>Treballar conjuntament amb els agents del sector per contribuir a la millora de la salut mental de la població.</p>	<p>Estudi de percepció dels grups d'interès.</p> <p>Feedback de les reunions periòdiques i treball conjunt</p>	<p>Reunions periòdiques i treball conjunt.</p> <p>Memòria d'activitat i RSC.</p> <p>Mitjans de comunicació (notes de premsa).</p> <p>Xarxes socials.</p> <p>Web institucional.</p>