CANALS, MATERIALS I ACCIONS

Coincideixen totes les persones primaristes que cal enriquir i millorar la comunicació interna i externa de l'APIC. Que cal un relat comú i que convé actualitzar les estratègies.

"Necessitem un relat comú, transmetre contínuament la mateixa informació a tots els nivells assistencials. Existeixen programes de prevenció o seguiment que es "trenquen" quan traspassen de nivell assistencial."

"Tenim sistemes de comunicació antics per fer front a nous problemes globals i transversals."

CANALS DIGITALS INTERNS

Coincideixen totes les persones primaristes que **cal millorar** la comunicació interna. I que cal pensar sempre en una comunicació **visual i multicanal** perquè no hi ha consens entre elles sobre quins són els canals més efectius. Per a algunes, el correu corporatiu és el millor canal formal per rebre informació, però per d'altres l'allau de *mails* que reben fa no els llegeixin. Els canals més instantanis com WhatsApp o Telegram, tot i ser menys institucionals, són més efectius per a la majoria. La Intranet també la consideren un bon canal d'informació on es podria incorporar informació corporativa. D'altra banda, totes posen en valor el boca-orella com un canal més orgànic però també útil.

"Apostar per la visualitat davant del text en tots els canals: en els correus electrònics, en la intranet, en els centres de salut."

"Preparar píndoles informatives on s'expliquessin els perfils professionals. Són molt pràctiques. Millor que no pas un text llarg."

"Aprofitar la pàgina de la Intranet, mentre es carrega, per comunicar algun missatge."

"La intranet i el correu corporatiu són bons canals per arribar internament a les persones primaristes."

"El canal de WhatsApp, tot i no ser gaire formal, funciona molt bé com a canal intern."

"El canal més efectiu per a nosaltres és el correu electrònic."

"El correu és una eina molt poc útil perquè ens n'arriben massa. Estem desbordadíssims."

"El Whatsapp, per un ús massa intensiu, està començant a perdre poder. Moltes vegades hi ha missatges concrets que es perden en una llista de missatges. Soc més partidari del correu o, el que estem fent ara actualment, el *Teams,* que té un xat."

"El correu va molt bé, però hi ha professionals que no se'l poden mirar. Tenim un grup de Whatsapp intern per a coses importants, però cal marcar en vermell els missatges importants perquè la gent els miri."

"El Telegram Professional Salut va molt bé també."

"Per a nosaltres, qualsevol canal va bé. Estem pendents de tot: Telegram, Whatsapp, correu electrònic... Però millor el correu electrònic."

"Millorar la comunicació interna. Amb la pandèmia, de moltes coses de Salut ens n'assabentàvem per la premsa."

"Ara usem més i millors canals de comunicació. Tenim eines corporatives amb Office 365 que permeten crear xarxes de treball en línia (SharePoint i OneDrive), i serveis de missatgeria instantània com XatSalut."

"El boca-orella és un canal molt important. Pensem en alguna estratègia que es pugui transmetre així?"

CANALS DIGITALS EXTERNS

La **ràdio** i la **televisió**, juntament amb els **webs** i les **xarxes socials**, són els canals que consideren més efectius, les persones primaristes, per arribar a la ciutadania en general. Les xarxes ajuden a transmetre informació més vivencial. En els pobles petits, hi sumen un nou canal: els e-bans municipals. Així mateix, les **pantalles** que hi ha als centres de salut pensen que són un gran canal per arribar a la població usuària, amb missatges en diferents llengües. Algunes proposen explorar La meva salut com a canal comunicatiu.

"Les píndoles de vídeo a les pantalles dels centres assistencials, fetes en diverses llengües."

"Tenim un sistema de pantalles de TV i, quan volem incidir molt en una cosa, ho fiquem a la TV. Les pantalles funcionen. Càpsules, microcàpsules a la tele, la gent ho agraeix molt més."

"En el nostre centre, tenim 5 o 6 pantalles a les sales d'espera i allà hi passem vídeos, i la gent s'ho mira. És un bon lloc per posar-hi informació."

"Per a la ciutadania, el millor és la televisió i la ràdio."

"Les xarxes socials són un bon canal per arribar a un gran nombre de persones usuàries, també a les persones joves i a professionals sanitaris."

"Con el grupo comunitario nos hemos encontrado que se nos ponen muchas trabas con el tema de hacer las comunicaciones. Nos gustaría tener un Twitter y no nos dejan, tampoco abrir una página nueva... Para llegar a la ciudadanía, lo mejor son las redes sociales. Nos falta mucha educación sanitaria para saber cuándo tengo que ir al médico, también porque nos llegan pacientes que nunca han recibido visitas, que no saben dónde tienen que acudir para pedir cita, etc. Pacientes de fuera y de aquí."

"Explorar el canal de La meva salut com un canal comunicatiu."

"Fer servir els e-bans municipals als pobles va molt bé."

"Moltes àrees bàsiques tenen el seu perfil dins d'alguna xarxa i pensem que és útil perquè és una manera de visibilitzar molta feina de la que fem."

"Utilitzar sistemes de lectura de codis de QR per a la gent jove, que fa servir aquesta eina. Per exemple, per comunicar-los com funciona una cosa, com utilitzar el TCO..."

CANALS PRESENCIALS INTERNS I EXTERNS

Els **centres de salut** són l'espai ideal per fer comunicació presencial tant interna com externa perquè és un espai de trobada entre professionals i usuaris. Tot i així, les persones primaristes consideren que hi ha un **abús de la cartelleria i els fullets**. La majoria creuen que també s'haurien de pensar **accions presencials** que generessin interès, permetessin potenciar la part més vivencial, cridessin l'atenció i, fins i tot, poguessin millorar l'aparença dels centres de salut i adaptar-los al moment actual.

"La cartelleria ens satura. Ningú llegeix els cartells perquè n'hi ha massa. Tenim la sensació que arriben massa cartells i tríptics que ningú es mira."

"Sobre els cartells i fullets que hi ha als CAP: Estem saturades de cartells, als centres de salut, però hi han de ser. Per a la ciutadania els fullets van bé, moltes vegades n'agafem i els hi donem; si no, si només els ho expliquéssim de viva veu no se'n recordarien. Per reforçar informació, sí. El que no és gaire útil, per un abús, és quan hi ha massa fullets i cartells i tenim els CAP empaperats. Menys és més. Sí que la població més gran necessita un recurs físic, però hauríem d'apostar més per la informació digital: la gent gran també fa servir el mòbil."

"Qualsevol cosa als CAP que no sigui cartell, perfecte."

"Tríptics, pòsters... es llegeixen poc. Caldria buscar una forma amb més impacte."

"Hi ha pacients que no s'acaben d'assabentar dels tallers, nosaltres els anunciem a la web, al centre i amb cartells, però sembla que no arriben del tot. Ara volem difondre-ho a la biblioteca, als centres esportius, etc."

"Vam fer dos grafitis enormes dintre el CAP i van funcionar molt bé."

"Alguna vegada hem parlat de fer una acció col·lectiva del tipus àpat amb els pacients, per ensenyar-los en directe com cuidar els seus hàbits. Una acció pràctica i comunitària que ens acosti a la població."

"Els espais del CAP haurien de canviar una mica, estan ancorats al model biomèdic dels anys 70. Hi ha un company infermer que va proposar la consulta per racons de salut, ambientar les consultes, sobretot pediatria, amb objectes mòbils que els nens poguessin tocar i aprendre."

"Nosaltres tenim al davant un parc i a vegades l'aprofitem per fer una mica d'educació alimentària."

"Millorar la comunicació del pla d'acollida de tots els nostres ciutadans. Potser aquest pla hauria de ser una mica més llarg, perquè la persona entengués bé què fem, com ens relacionem... Potser cal més temps per explicar-li el pla. Nosaltres intentem explicar-li-ho en un lloc tranquil, fora del taulell; també ho hauríem de fer als centres cívics de la comunitat. Per què no expliquem als centres cívics que tenim odontòlegs o quina és la cartera de serveis?"

"Les trobades amb la ciutadania van molt bé i permeten un acostament. Per exemple, els consells de salut (cas de Badalona) amb associacions de veïns, farmàcies o els consells de ciutadans."

"Amb un grup de mares vam fer un taller amb una nutricionista i vam fer un taller vivencial de menjar saludable encarat a l'alimentació infantil. Si no és vivencial, no acaba de funcionar."

ACCIONS ALS MITJANS I ALS LÍDERS D'OPINIÓ

Cal augmentar la **presència positiva** de l'APIC als **mitjans de comunicació generalistes** i cal que els mitjans els detectin, als seus professionals, com a fonts expertes. Aquesta és una opinió en la qual totes les persones primaristes coincideixen i per fer-ho proposen no adreçar-se tant als mitjans a través de notes de premsa sinó proposant-los **programes o seccions** sobre temes relacionats amb la Primària i Comunitària o proposant que persones referents de la Primària puguin esdevenir expertes o col·laboradores. Així mateix, creuen que és important arribar també a persones o entitats que els puguin fer **d'altaveu** (imams, ajuntaments...). D'altra banda, també hi ha coincidència a valorar molt positivament l'aliança que estableixen professionals de l'APIC amb els **mitjans de comunicació local** quan les persones primaristes es converteixen en consultores o impulsores de programes de salut.

"Idear una sèrie a la tele en què es pogués visualitzar el dia a dia d'un centre de salut."

"Fer propostes de reportatges sobre la Primària a programes com 30 minuts."

"Aconseguir una presència quotidiana i legitimada als mitjans de comunicació per part d'infermeres, administratives, metgesses... Per exemple, Fernando Fabiani a TV1."

"Què passa que no sortim a la tele? Per què no hi ha publicitat a la tele o a la ràdio?"

"A les terres de l'Ebre, un grup de teatre amateur va fer un vídeo explicant les diferents tasques de la Primària."

"Crear un repositori d'imatges potents de la Primària perquè no n'hi ha, d'imatges de la Primària, que no siguin 'conflictives'. No hi ha ni repositoris d'imatges en positiu per poder oferir als periodistes. Si no en tenim, no creem un imaginari propi entre la gent i només apareix l'imaginari hospitalari."

"A nivell de poble, la col·laboració amb entitats, ajuntaments, associacions... és imprescindible. També la televisió i la ràdio. En el cas de les persones musulmanes, la figura de l'imam és clau per fer arribar informació."

"Proposar programes als canals locals. Per exemple, a Radio Igualada estem fent 'Ausculant la ràdio', un programa quinzenal on convidem professionals de la salut. Però amb ells no parlem de salut, sinó que expliquem què fan aquests professionals en el seu entorn. Hi ha podcasts penjats."

CAMPANYES DE COMUNICACIÓ SOBRE LA PRIMÀRIA

La majoria de persones primaristes no recorden cap gran campanya de comunicació sobre la Primària a banda de la campanya de la vacunació i una campanya de vacunació dels anys vuitanta, que a alguna persona primarista li ha quedat a la memòria. Pensen que ja els en toca alguna i voldrien que fos memorable, que no fos "nyonya" ni paternalista, que els professionals no apareguessin en bata blanca ni com a superherois i que la campanya quedés en l'imaginari col·lectiu. També els preocupa i conclouen que no voldrien que aquesta campanya i aquest pla fos maquillatge o que generés expectatives que després no es podran complir.

"Si s'ha fet alguna campanya sobre la Primària no m'ha quedat registrada. I seria genial fer-ne una, ja tocaria!!

"L'únic record comunicatiu viu que tinc és la campanya de vacunació quan era petita. La cançó la recordo."

"Que el Pla ni la campanya no siguin un maquillatge. Amb el Pla de Comunicació no podem generar expectatives que no podem complir, perquè no ha estat mai una prioritat comunicar bé la Primària, perquè la Primària no ha estat mai una prioritat ni per al sistema ni per a la classe política."

"Sembla que no tenim memòria de campanyes que s'han fet sobre la Primària. Intento recordar-ne alguna i no en recordo, i això és mal senyal."

"Es podria pensar en una campanya més 'agressiva' i no tan nyonya: 'Si no et trobes malament, no vagis al metge'."

"Fugir de les campanyes paternalistes."

"Fugir de tractar els professionals sanitaris com a superherois, com ha fet l'hospitalària."

"Fugir de missatges simplistes perquè serà molt difícil que s'entengui el que fem."

"Fugir d'imatges on es vegin metges i infermeres amb bata blanca."

"Elaborar missatges educatius i de comprensió: fem el que podem i tenim limitacions que no depenen de nosaltres."