



Generalitat de Catalunya
Departament de Salut



Manual dels governs a Twitter, **de la Generalitat de Catalunya:** **cas de @salutcat**

Oficina de Comunicació del Departament de Salut

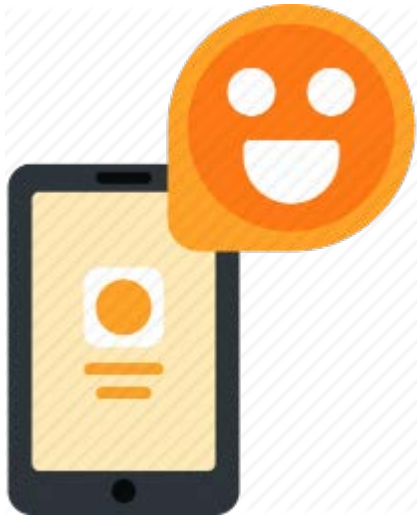
J. Belmonte Rivera, N. Casanova i Callís, i J.G. Navarro Castillo

Open Communication Talks:
Social Media, casos d'èxit a Catalunya

31 de maig de 2018



Consorci de Salut i
Social de Catalunya



**Compartiu la sessió
a les xarxes**



#comtalksCSC

@salutcat + @CSC_Consorci

Què passa al món?



O és aquest el món, avui?



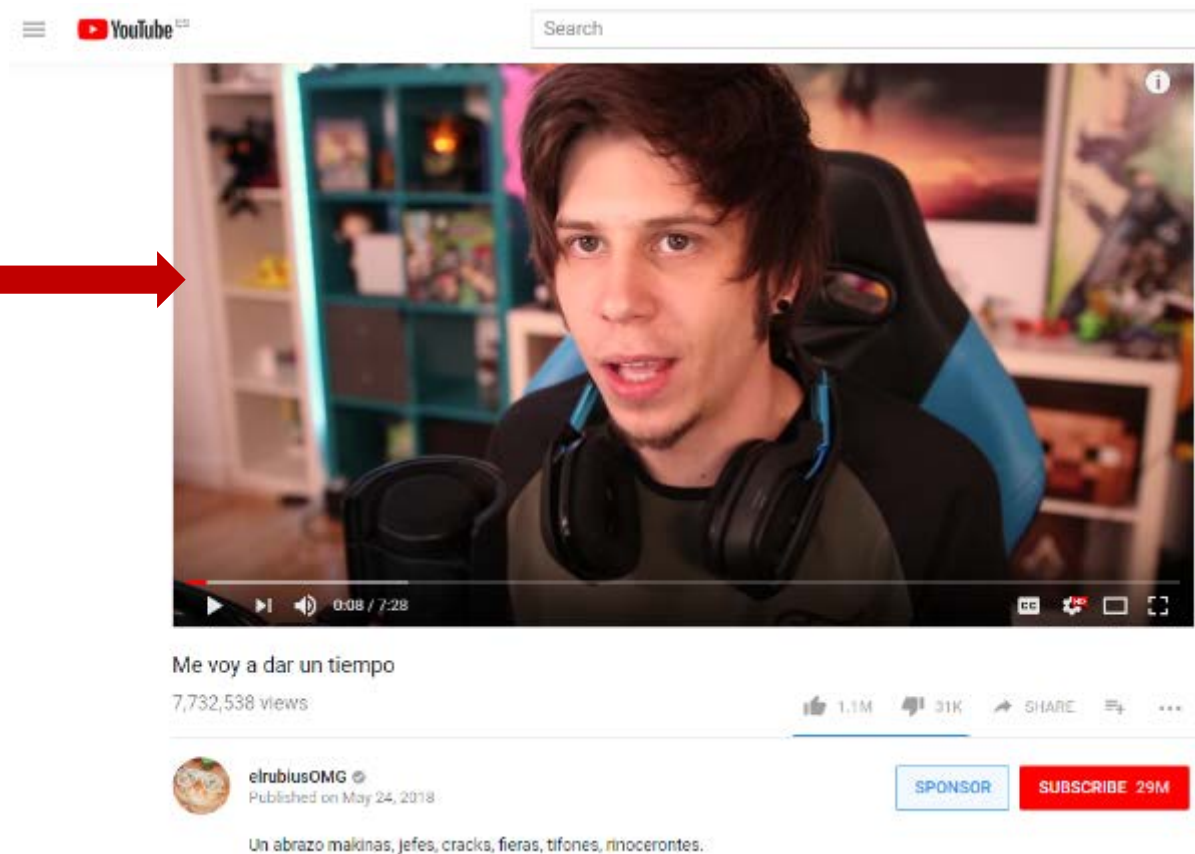
No serà que el món ara és aquest?



L'actualitat avui i ara es genera a les xarxes socials



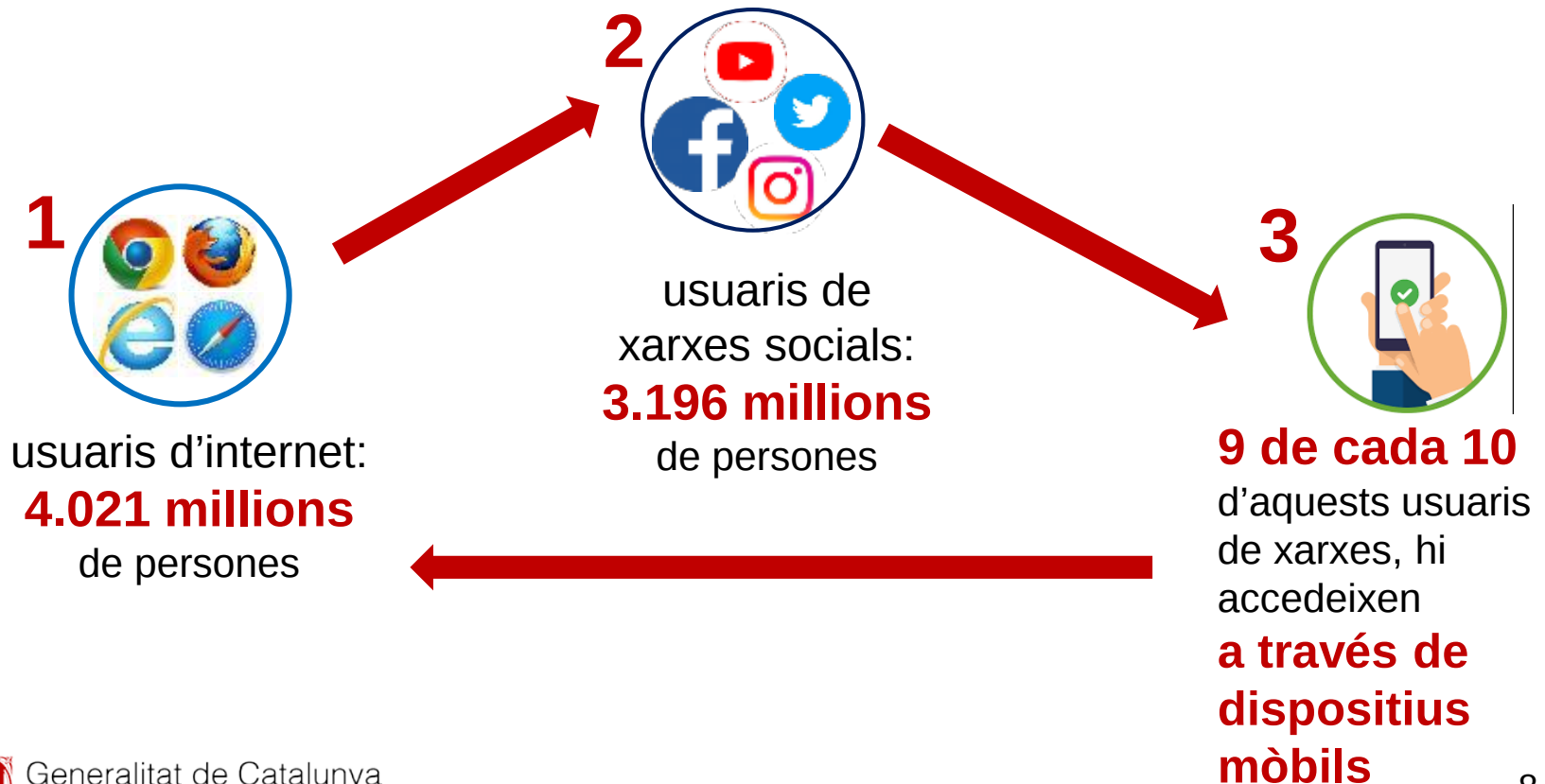
L'actualitat avui i ara es genera a les xarxes socials



3 dades de l'ús d'internet i de les xarxes socials al món

2018 (gener*)

Població mundial: **7.550 millions** de persones (segons l'ONU)



Qui som?

El Departament de Salut a la xarxa



Generalitat de Catalunya
gencat.cat

Departament de Salut

Inici Departament Àmbits d'actuació Tràmits Serveis Actualitat Contacte

salutweb.gencat.cat

El més consultat

- Adreces i telèfons
- Consell Consultiu de Pacients
- Ofertes de treball
- Normativa en curs d'elaboració
- Demanar hora al CAP

Actualitat Novetats

Arriba al centre de Barcelona un projecte per evitar el malbaratament dels aliments
10/05/2018

Balaguer acull la trobada anual dels grups 'Amb Experiència Pròpia' per lluitar contra l'estigma de les persones amb trastorn mental
08/05/2018

Actualització del brot de xarampió a l'Hospital Verge de la Cinta de Tortosa
04/05/2018

La salut la fem entre tots
El valor de la participació per construir un sistema sanitari de qualitat

En línia des del 1997

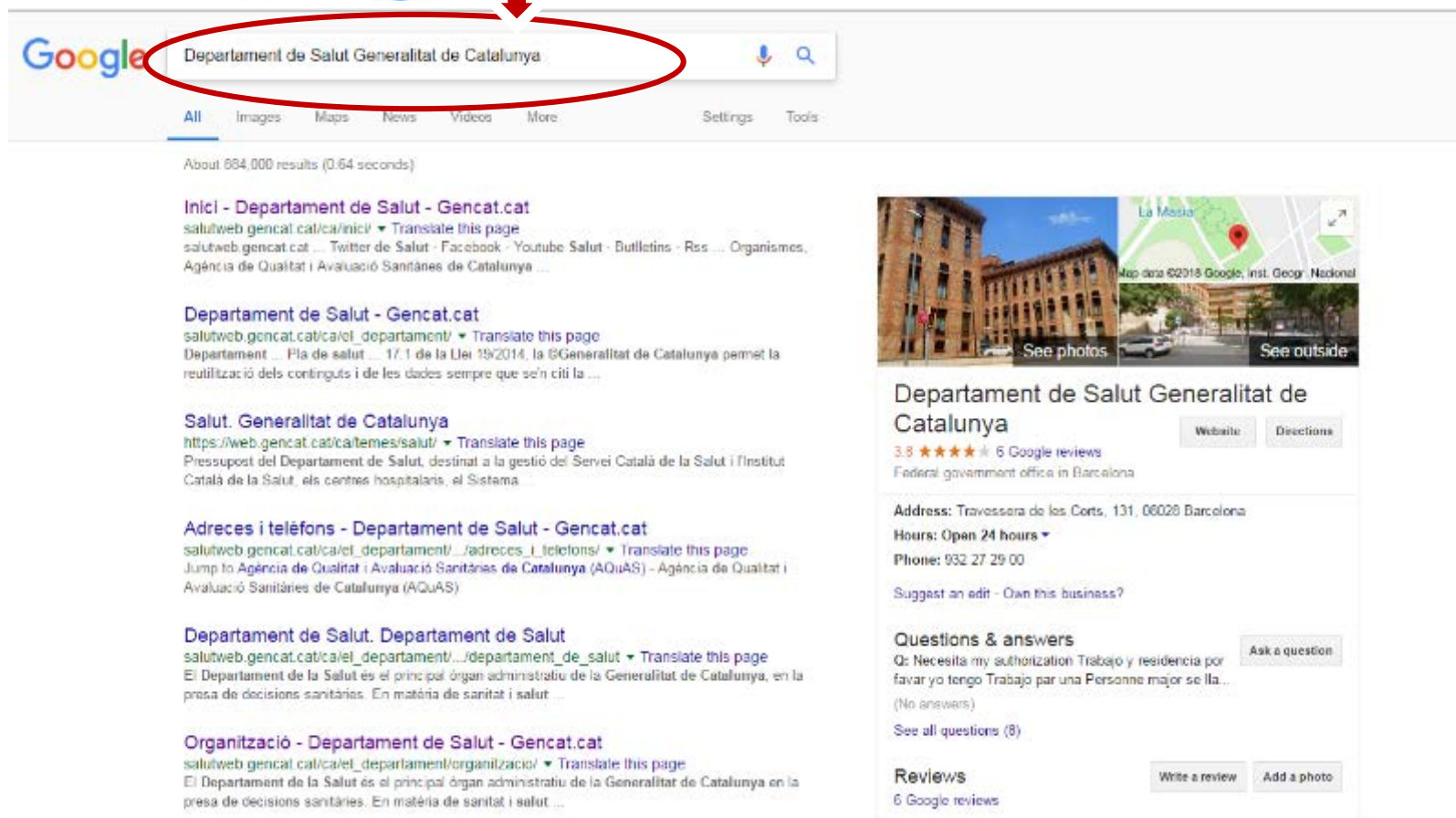
Qui som? El Departament de Salut a la xarxa



The screenshot displays the Canalsalut website interface. At the top, the header includes the Generalitat de Catalunya logo and the text 'Canal Salut'. Below this is a navigation menu with links: 'Inici', 'Salut A-Z', 'Vida saludable', 'Sistema de salut', 'Recerca', 'Actualitat', 'Contacte', and a red 'Professionals' button. The main content area features the website URL 'canalsalut.gencat.cat' and a search bar with a magnifying glass icon. To the right of the search bar, a section titled 'Els més consultats' lists popular topics: 'Urgències', 'Deixar de fumar', and 'Empresa saludable'. Below the search bar, there is a large image of white flowers with the caption 'Al·lèrgia al pol·len'. To the right of the image, a 'Notícies' (News) section is visible, with a sub-header 'Novetats' (New). The news items listed are: 'Arriba al centre de Barcelona un projecte per evitar el malbaratament dels aliments' (dated 10/05/2018), 'Balaguer acull la t... Pròpia' per lluitar trastorn mental' (dated 08/05/2018), and 'Actualització del brot de xarampió a l'Hospital Verge de la Cinta de Tortosa' (dated 04/05/2018). A red rectangular box highlights the text 'En línia des del 2008' overlaid on the news section.

Qui som? El Departament de Salut a la xarxa

Fem un **Google**



The image shows a Google search interface. The search bar contains the text "Departament de Salut Generalitat de Catalunya". A red oval highlights the search bar, and a red arrow points down from the word "Google" in the text above to the search bar. Below the search bar, the search results are displayed. The first result is "Inici - Departament de Salut - Gencat.cat", followed by "Departament de Salut - Gencat.cat", "Salut. Generalitat de Catalunya", "Adreces i telèfons - Departament de Salut - Gencat.cat", and "Organització - Departament de Salut - Gencat.cat". On the right side, there is a detailed view of the "Departament de Salut Generalitat de Catalunya" listing, including a map, address, hours, phone number, and reviews.

Google Departament de Salut Generalitat de Catalunya

All Images Maps News Videos More Settings Tools

About 884,000 results (0.64 seconds)

Inici - Departament de Salut - Gencat.cat
salutweb.gencat.cat/ca/inici/ Translate this page
salutweb.gencat.cat ... Twitter de Salut - Facebook - Youtube - Salut - Butlletins - Rss ... Organismes, Agència de Qualitat i Avaluació Sanitàries de Catalunya ...

Departament de Salut - Gencat.cat
salutweb.gencat.cat/ca/el_departament/ Translate this page
Departament ... Pla de salut ... 17.1 de la Llei 19/2014, la Generalitat de Catalunya permet la reutilització dels continguts i de les dades sempre que se'n citi la ...

Salut. Generalitat de Catalunya
https://web.gencat.cat/ca/temes/salut/ Translate this page
Pressupost del Departament de Salut, destinat a la gestió del Servei Català de la Salut i l'Institut Català de la Salut, els centres hospitalaris, el Sistema ...

Adreces i telèfons - Departament de Salut - Gencat.cat
salutweb.gencat.cat/ca/el_departament/.../adreces_i_tel%C3%A8fons/ Translate this page
Jump to Agència de Qualitat i Avaluació Sanitàries de Catalunya (AQuAS) - Agència de Qualitat i Avaluació Sanitàries de Catalunya (AQuAS)

Departament de Salut. Departament de Salut
salutweb.gencat.cat/ca/el_departament/.../departament_de_salut Translate this page
El Departament de la Salut és el principal òrgan administratiu de la Generalitat de Catalunya, en la presa de decisions sanitàries. En matèria de sanitat i salut ...

Organització - Departament de Salut - Gencat.cat
salutweb.gencat.cat/ca/el_departament/organitzacio/ Translate this page
El Departament de la Salut és el principal òrgan administratiu de la Generalitat de Catalunya en la presa de decisions sanitàries. En matèria de sanitat i salut ...

Departament de Salut Generalitat de Catalunya
3.8 ★★★★★ 6 Google reviews
Federal government office in Barcelona

Address: Travessera de les Corts, 131, 06028 Barcelona
Hours: Open 24 hours
Phone: 932 27 29 00
Suggest an edit - Own this business?

Questions & answers
Q: Necesita my authorization Trabajo y residencia por favor yo tengo Trabajo par una Personne major se lla...
(No answers)
See all questions (8)

Reviews
6 Google reviews
Write a review Add a photo

Qui som? El Departament de Salut a la xarxa

Viquipèdia

 **VIQUIPÈDIA**
enciclopèdia lliure

rtada
rie a l'atjar
ies de qualitat
munitat
rtal viquipedista
nvis recents
taverna
ntacte
t
natus
ida
ies
è n' enllaca

Pàgina Discussió

Mostra Modifica Mostra l'història Més ▾ Cerca a Viquipèdia

Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya

Coord.:  41° 22' 54" N, 2° 07' 34" E (ma)

El Departament de la Salut és el principal òrgan administratiu de la Generalitat de Catalunya en la presa de decisions sanitàries. En matèria de sanitat i salut pública, li correspon la competència exclusiva sobre l'organització, el funcionament intern, l'avaluació, la inspecció i el control de centres, serveis i establiments sanitaris i, tanmateix, participa en la planificació i la coordinació estatal en aquesta matèria.^[1]

També li correspon la competència executiva de la legislació estatal en matèria de productes farmacèutics i l'ordenació farmacèutica.

Així mateix, té competències en els àmbits següents:

- Els serveis sanitaris, sociosanitaris i de salut mental.
- Les mesures i actuacions destinades a la salut pública en tots els àmbits, incloent-hi la salut laboral, la sanitat animal amb efectes sobre la salut humana, la sanitat alimentària, la sanitat ambiental i la vigilància epidemiològica.
- La planificació dels recursos sanitaris públics i la coordinació de les activitats sanitàries privades.
- La formació sanitària especialitzada, que inclou l'acreditació i l'avaluació de centres.
- L'oferta de places, elaboració de convocatòries, programes de formació de les especialitats i les àrees de capacitació específica, i expedició de diplomes d'àrees de capacitació específica.
- El règim estatutari i la formació del personal del sistema sanitari públic.

Departament de Salut de la Generalitat Catalunya

Dades bàsiques

Tipus entitat ministeri de Salut i departament de la Generalitat de Catalunya

Organització i govern

Seu central  Travessera de les Corts, 131-159 - Pavelló Ave Maria
Barcelona, Espanya
 41° 22' 54" N, 2° 07' 34" E

Afiliacions Govern de Catalunya

Web [Lloc web oficial](#)

Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya

El Departament de la Salut és el principal òrgan administratiu de la Generalitat de Catalunya en la presa de decisions sanitàries. En matèria de sanitat i salut pública, li correspon la competència exclusiva sobre l'organització, el funcionament intern, l'avaluació, la inspecció i el control de centres, serveis i establiments sanitaris i, tanmateix, participa en la planificació i la coordinació estatal en aquesta matèria.^[1]

https://ca.wikipedia.org/wiki/Departament_de_Salut_de_la_Generalitat_de_Catalunya



Qui som? El Departament de Salut a la xarxa

Viquipèdia



enllaç de referència:
web del Departament
de Salut

Generalitat de Catalunya
gencat.cat

Departament de Salut

Inici Departament Àmbits d'actuació Tràmits Serveis Actualitat Contacte

Inici > Departament > Organització

Organització

El Departament de la Salut és el principal òrgan administratiu de la Generalitat de Catalunya en la presa de decisions sanitàries. En matèria de sanitat i salut pública, li correspon la competència exclusiva sobre l'organització, el funcionament intern, l'avaluació, la inspecció i el control de centres, serveis i establiments sanitaris i, tanmateix, participa en la planificació i la coordinació estatal en aquesta matèria. També li correspon la competència executiva de la legislació estatal en matèria de productes farmacèutics i l'ordenació farmacèutica. Així mateix, té competències en els àmbits següents:

- Els serveis sanitaris, sociosanitaris i de salut mental.
- Les mesures i actuacions destinades a la salut pública en tots els àmbits. Inclouent-hi la salut laboral, la sanitat animal amb efectes sobre la salut humana, la sanitat alimentària, la sanitat ambiental i la vigilància epidemiològica.
- La planificació dels recursos sanitaris públics i la coordinació de les activitats sanitàries privades.
- La formació sanitària especialitzada, que inclou l'acreditació i l'avaluació de centres.
- L'oferta de places, elaboració de convocatòries, programes de formació de les especialitats i les àrees de capacitació específica, i expedició de diplomes d'àrees de capacitació específica.
- El règim estatutari i la formació del personal del sistema sanitari públic.

L'organigrama del Departament està regulat en els decrets de reestructuració del Departament de Salut 56/2013, de 22 de gener; 119/2014, de 5 d'agost; 66/2016, de 19 de gener; 207/2016, d'1 de març; i 244/2016, de 19 d'abril.

- Agència de Salut Pública de Catalunya (ASPCAT)
- Agència Catalana de Seguretat Alimentària (ACSA)
- Agència de Qualitat i Avaluació Sanitàries de Catalunya (AQuAS)
- Servei Català de la Salut (CatSalut)

Principals òrgans i institucions



El Departament de Salut a la xarxa → Conjunt de webs de l'àmbit corporatiu

Generalitat de Catalunya
gencat.cat

Agència de Salut Pública de Catalunya (ASPCAT)

Inici Sobre l'Agència Àmbits d'actuació Publicacions, formació i recerca Actualitat Contacte

salutpublica.gencat.cat

El més consultat

- Pla d'activitat física, esport i salut (PAFES)

Generalitat de Catalunya
gencat.cat

Agència Catalana de Seguretat Alimentària

Inici L'Agència Seguretat alimentària A-Z Eines i recursos Actualitat Contacte

acsa.gencat.cat

El més consultat

- Guies de Pràctiques Correctes d'Higiene
- Autocontrol
- Base de dades de legislació

Perquè ens hem de vacunar



Per prevenir malalties que p

Per evitar la reaparició de m

Per protegir-se un mateix i l

Vacunació en xifres

35.000



Casos que s'eviten
cada any de
malalties inclòs al
calendari vacinal

1.500.000

Persones vacunades
cada any

3.045.161

Dosis distribuïdes

#LesVacunesFuncionen. S

"A casa no ens intoxicarem mai"

Al voltant del **40%** de les toxiinfeccions alimentàries tenen lloc en l'àmbit domèstic. Per prevenir-les cal respectar quatre normes bàsiques:

Fals!

Notícies

Agenda

Alertes

Defensa alimentària (Food Defense), més enllà de la innocuïtat

Curs formatiu
27/05/2018

Extensió de la data de consum dels aliments

Opinió aprovada pel Comitè Científic Assessor a finals del 2018
16/05/2018

Falsos mites en seguretat alimentària

16/05/2018

Informe europeu sobre les pèrdues i el malbaratament d'aliments



Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

El Departament de Salut a la xarxa → Conjunt de webs de l'àmbit corporatiu

Generalitat de Catalunya
gencat.cat

Agència de Qualitat i Avaluació Sanitàries de Catalunya (AQuAS)

Inici Sobre l'AQuAS Projectes Publicacions Actualitat

aquas.gencat.cat

Generalitat de Catalunya
gencat.cat

CatSalut. Servei Català de la Salut

Inici El CatSalut Serveis sanitaris Centres Què cal fer si... Professionals Actualitat Contacte

catsalut.gencat.cat

El més consultat

- Centres sanitaris
- Urgències mèdiques
- Llistes d'espera

SISTEMA D'AVANÇ I INNOVACIÓ EN

avaluació responsable

participació ciutadana

La Meva Salut

Actualitat

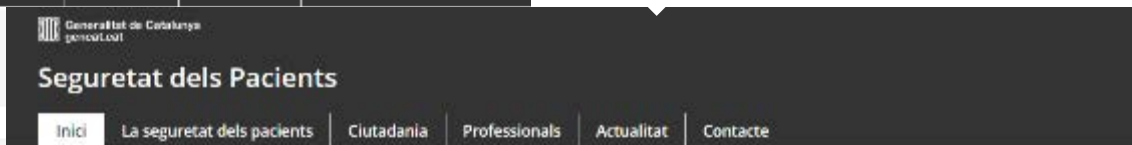
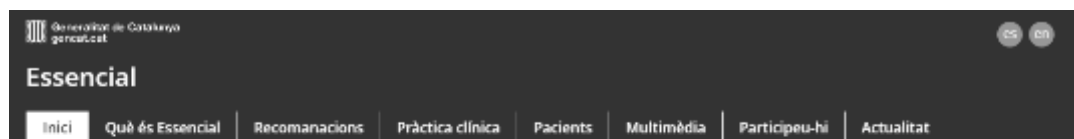
Prescripció d'articles ortopròtics pels metges especialistes de medicina familiar i comunitària de centres d'atenció primària
14/05/2018

Cursos en línia per a tots els professionals de la salut sobre codificació CIM-10-MC per a atenció primària i urgències, sociosanitari i salut mental (inici 12 de maig).
11/05/2018

Els dispositius de salut responen amb eficiència a una epidèmia de grip moderada a Catalunya
04/05/2018

RESOLUCIÓ per la qual s'estableixen els centres autoritzats

El Departament de Salut a la Xarxa → Canals professionals i temàtics



RECOMANACIONS PER A PACIENTS

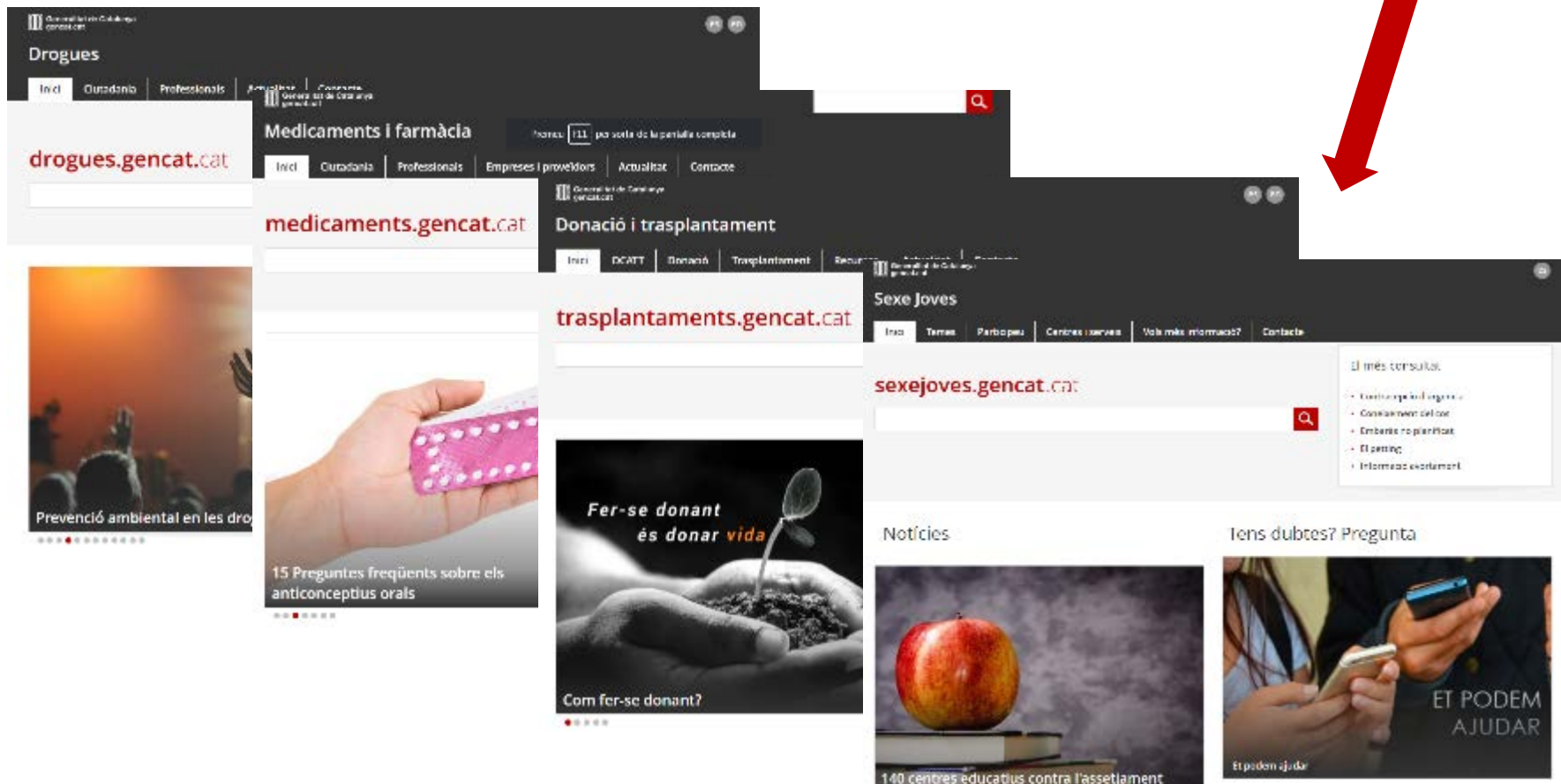
Publiquem cinc noves fitxes Essencial per a pacients

Actualitat

- Salut potencia la higiene de mans durant l'atenció sanitària per prevenir la sèpsia
- Nou projecte per millorar la prescripció d'antibiòtics a la atenció primària de Lleida
- Vols aprendre sobre les infeccions i com prevenir-les?
- L'error de diagnòstic és un dels riscos rellevants per a l'any 2018 segons l'ECRI Institute
- Què podem aprendre dels pacients en relació a la seguretat?

i més...

El Departament de Salut a la Xarxa → Canals professionals i temàtics



i molts més...

I a les xarxes socials...

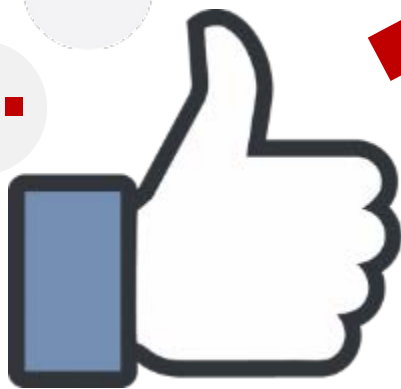




gen
cat

salut

dones



Guia de xarxes socials de la Generalitat de Catalunya

- ❑ Estableix les **pautes comunes** per a la presència homogènia de la Generalitat a les xarxes socials
- ❑ **Darrera versió: abril de 2018** (v. 8)
(la 1a és del juny de 2010)
- ❑ Elaborada des de la **Direcció General d'Atenció Ciutadana del Departament de la Presidència**
- ❑ Instrument dinàmic: **tothom hi pot fer aportacions** des de la seva experiència a:
 - xarxes@gencat.cat
 - [@gencat](#)



<http://serveisdigitals.gencat.cat/ca/serveis/xarxes-i-missatgeria-instantania/xarxes-socials/guies-i-normativa/guia-de-xarxes-socials/>

Guia de xarxes socials de la Generalitat de Catalunya



□ Enumera:

- les diferents **eines de xarxa social**,
- els diversos **usos i objectius de presència** en cadascuna,
- les **recomanacions** per a una presència adequada
- i els **criteris d'estil comunicatiu** per a cada eina.

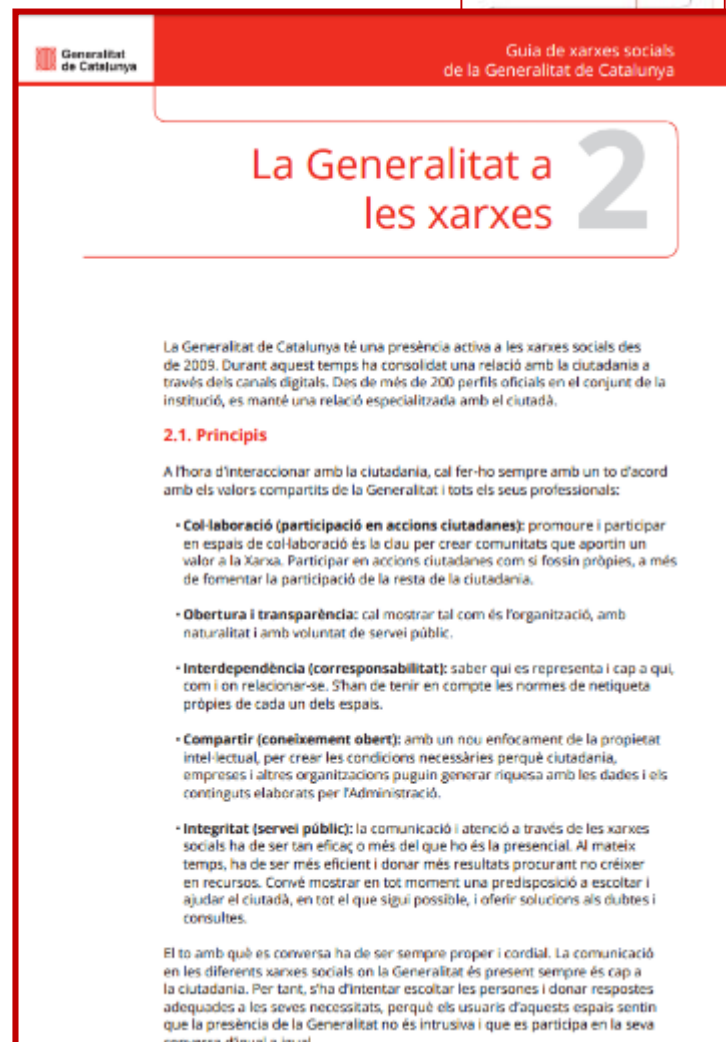
Índex 0	
1. Introducció	5
1.1 Finalitat	5
1.2 Objectius	6
2. La Generalitat a les xarxes	7
2.1 Principis	7
2.2 Consells i recomanacions d'ús per al personal de la Generalitat	8
2.3 Consells i recomanacions de seguretat	10
3. Primeres passes	11
3.1 Treques prèvies a la sol·licitud oficial	11
3.2 Sol·licitud oficial	12
3.3 La primera publicació	13
4. Eines	14
4.1 Twitter	15
4.2 Facebook	22
4.3 Blog	24
4.4 Instagram	29
4.5 Respostes	33
5. Gestionar la comunitat	35
5.1 Consultes i altres aportacions dels usuaris	35
5.2 Normes de participació	37
5.3 Creació de xarxa	40
6. Generar continguts rellevants	41
6.1 Tipus de continguts	41
6.2 Reducció	44
6.3 Calendarització	45
6.4 Freqüència de publicació	46
6.5 Diferenciació i missatge	48
6.6 Retransmissió de vídeos en directe	47
7. Promoció	49
7.1 Definició de estratègia	49
7.2 Procediments	51
7.3 Modalitats de campanyes	54
7.4 Continguts	55
7.5 Formats publicitaris	55
7.6 Com difondre els perfils corporatius	56
8. Seguiment i avaluació	56
8.1 Avaluació a les xarxes socials	56
8.2 Recollida de dades	56
8.3 Informes	56
8.4 Control i seguiment	58
8.5 La clau: Evaluació de l'impacte	58

Guia de xarxes socials de la Generalitat de Catalunya



□ Principis d'actuació a les xarxes:

- Col·laboració – participació
- Obertura i transparència
- Interdependència i corresponsabilitat
- Compartir (coneixement obert)
- Integritat (servei públic)



Guia de xarxes socials de la Generalitat de Catalunya



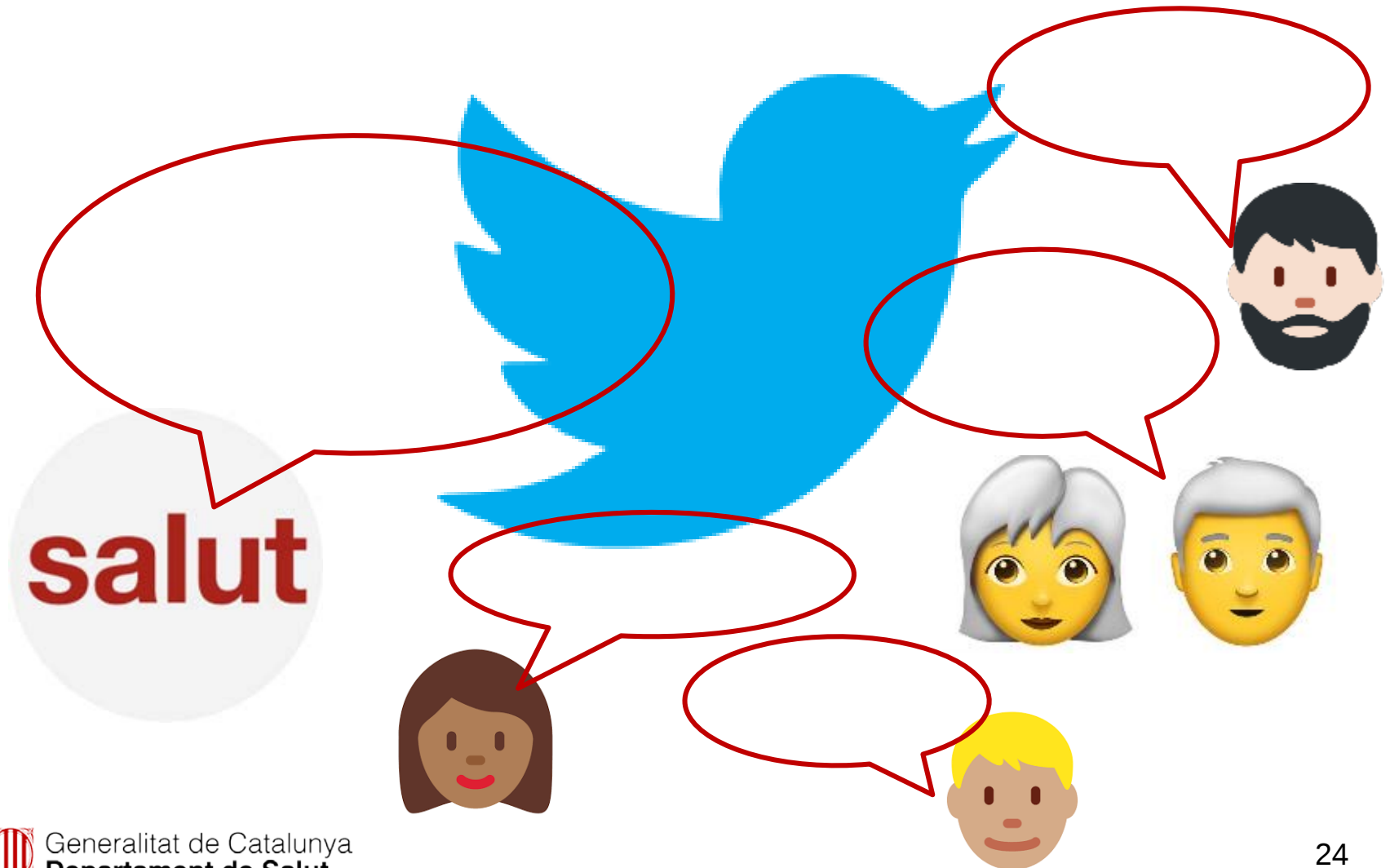
Twitter

(p.16-22)

- Com definir el perfil
- Imatge corporativa
- Tipus de continguts
- Llenguatge
- Fonts
- ...



Com participem des de @salutcat a Twitter?





Manual dels governs a Twitter - Primera versió: març de 2017



Pautes per a institucions públiques a partir de l'experiència del Govern de Catalunya

- ☐ Publicat conjuntament per **Twitter** i la **Generalitat de Catalunya**.
- ☐ **Guia de referència en català** de l'ús (corporatiu) d'aquesta xarxa social.
- ☐ Aporta **tècniques i idees** per actuar d'una manera coherent i efectiva en aquesta xarxa social.

<http://serveisdigitals.gencat.cat/ca/serveis/xarxes-i-missatgeria-instantania/xarxes-socials/>





Manual dels governs a Twitter

Pautes per a institucions públiques a partir de l'experiència del Govern de Catalunya

- ❑ **Model col·laboratiu** amb què es gestionen perfils de Twitter a la Generalitat: gran **comunitat de pràctica (CoP)** o comunitat professional.
- ❑ Mostra **casos emblemàtics** de la presència **de la Generalitat** a Twitter.





Manual dels governs a Twitter

- ❑ Inclou '**Guia ràpida de Twitter**' (pàg 113)
- ❑ "(...) breu explicació del que cal fer per configurar correctament un perfil de Twitter i gestionar-ne les publicacions."
- ❑ Explica els conceptes bàsics de Twitter per a desconexors d'aquesta xarxa social.



Aquest annex ofereix una breu explicació del que cal fer per configurar correctament un perfil de Twitter i gestionar-ne les publicacions. Es pot obtenir informació més detallada sobre els aspectes bàsics del funcionament de Twitter a la *Guia de xarxes socials de la Generalitat de Catalunya* <http://gen.cat/guiaxarxesgeneralitat>.

Conceptes bàsics

Twitter és una plataforma de micromissatgeria que permet piular, és a dir, publicar missatges de text curts –el nombre de caràcters està limitat a 140– i conversar amb altres usuaris o, simplement, seguir-los per veure què publiquen.

A més dels elements multimèdia amb què es poden acompanyar, que són bàsicament imatges, gifs animats o vídeos, els tuits estan formats per diferents parts: algunes pertanyen al tuit mateix i unes altres són elements contextuals de Twitter.

Elements del context de Twitter:

- Foto de perfil
- Nom del compte de Twitter
- Usuari de Twitter (precedit per @ i amb un màxim de 20 caràcters)
- Data i hora de publicació
- Cronologia (*timeline*). És el flux en temps real que mostra els tuits compartits pels seguidors
- Biografia (en un màxim de 160 caràcters)

Guia ràpida de Twitter · 113

Salut a les xarxes socials



salutgeneralitat
2010



@salutcat
2010



@salutcat
2016

Estratègia a les xarxes

- ☐ Oportunitat per explicar i difondre les **polítiques del Departament** i les **informacions rellevants sobre salut**.
- ☐ Neix també per **ampliar l'abast** dels continguts del **web del Departament** i de **Canal Salut**.

Objectius generals

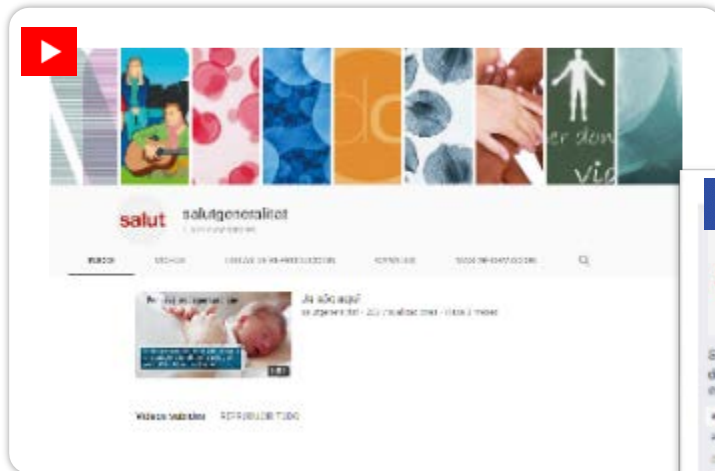
- ☐ Difondre les **polítiques del Departament de Salut**.
- ☐ Construir **imatge de marca** del Departament i del sistema sanitari català.
- ☐ Oferir informació útil i rigorosa per tenir **cura de la salut i prevenir malalties**.



Salut a les xarxes socials

Públic destinatari

- ☐ Cuitadania en general.
- ☐ Professionals relacionats amb la salut, hospitals i centres sanitaris.
- ☐ Entitats, associacions de pacients i col·legis professionals.
- ☐ Càrrecs públics, institucions i empreses.
- ☐ Mitjans de comunicació.



YouTube salutgeneralitat

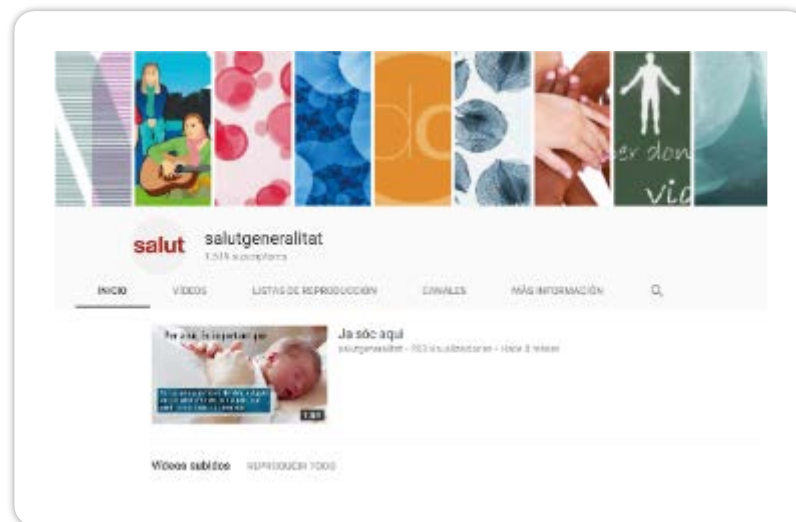


Youtube és una plataforma per publicar, veure i compartir vídeos.

Des de Salut l'utilitzem com a **repositori** però principalment com a **mitjà de difusió de vídeos**.

Dades representatives de salutgeneralitat

- ☐ Des del 2010, + de **1.500** subscriptors.
- ☐ S'han publicat + de **630** vídeos.
- ☐ **Tipus de continguts:** entrevistes, consells de salut, campanyes, primers auxilis, etc.
- ☐ + de **870.000** visualitzacions.
- ☐ La durada mitjana d'una reproducció és de **1' i 15"**.
- ☐ youtube.com/user/salutgeneralitat



YouTube salutgeneralitat



Els vídeos amb més visualitzacions dels últims dos anys

- ❑ **1r Fibromiàlgia i Síndrome de la fatiga crònica**, amb + de **72.000** visualitzacions.
- ❑ **2n Medicaments 360 – Contraindicacions** amb + de **43.000** visualitzacions.
- ❑ **3r L'espai de consulta personal “La meva salut”** amb prop de **29.000** visualitzacions.



Vídeo Salut

Per facilitar la **descàrrega gratuïta de vídeos sobre salut** i alhora la seva **divulgació**, el Departament va crear el 2012 **Vídeo Salut**, un servei gratuït de vídeos produïts principalment per fer-ne divulgació mitjançant pantalles situades a centres sanitaris, centres educatius, biblioteques, ajuntaments, etc.

Dades representatives de Vídeo Salut

- ☐ Cal registrar-se abans.
- ☐ Actualment hi ha **660 centres sanitaris subscrits** a Vídeo Salut.
- ☐ Publicats **325 productes**, entre vídeos, bits, microcàpsules i cartells.

<http://videosalut.gencat.cat/>



Com participem a les xarxes socials?

Normes de participació en les xarxes socials de la Generalitat de Catalunya



<http://serveisdigitals.gencat.cat/ca/serveis/xarxes-i-missatgeria-instantania/xarxes-socials/guies-i-normativa/normes-de-participacio/>



Com mesurem l'activitat a les xarxes?

Dades obertes d'activitat de tots els comptes de la Generalitat

- L'analítica de les mètriques és rellevant per:
 - conèixer l'impacte de les accions de comunicació a les xarxes.
 - actuar en conseqüència per millorar-ne la comunicació.
 - conèixer el tipus d'usuaris, els continguts més seguits, etc.

- Transparència.

<http://activitat.serveisdigitals.gencat.cat/>



Facebook @salutcat



El compte de Facebook de Salut és molt jove. Es va posar en marxa el 2016 amb l'objectiu d'augmentar la presència a les xarxes socials i arribar a nous públics.

Dades representatives de @salutcat

- ❑ + de 3.600 seguidors.
- ❑ Hem publicat **230** entrades.
- ❑ De mitjana, en publiquem entre 2 i 3 per setmana amb imatges o vídeos i amb enllaços sobre el tema.



Facebook @salutcat



El posts amb més èxit

□ Un post amb **15 vídeos de primers auxilis del SEM**, del passat 2 d'agost de 2017, és el que ha tingut més èxit del compte de **@salutcat**:

Un abast superior a 144.000 persones

Més de 1.700 comparticions

Més de 150 agradaments

salut **Salut. Generalitat de Catalunya**
Publicat per Judith Belmonte PressandCom [?] · 2 / agost / 2017 ·

👍 Sabries com fer **#PrimersAuxilis** si fos necessari en cas d'emergència?? Ara, els professionals del Sistema d'Emergències Mèdiques (SEM) de Catalunya 🚒 et guien amb 15 vídeos 📺 en què mostren -de manera molt útil i didàctica- què fer en cas d'ennuegament, d'un cop de calor o, fins i tot, com realitzar una reanimació cardiopulmonar **#RCP**.

📌📌
http://canalsalut.gencat.cat/.../s.../urgencies/primers_auxilis/

Recorda, però, que davant una emergència, 📞 pots trucar al telèfon 112. I per qualsevol altra informació o dubte sobre salut, pots adreçar-te al 061 **#CatSalutRespon** 🇪🇸
#UnaSalutMillor

Més informació de la campanya: <http://salutweb.gencat.cat/ca/inici/nota-premsa/?id=301870>



El compte de Twitter de Salut ha esdevingut una **xarxa social imprescindible** en l'estratègia de comunicació del Departament.

Dades representatives de @salutcat

- ❑ **+ de 30.600 seguidors**
- ❑ S'hi publiquen continguts diàriament.
- ❑ Mensualment s'envien **+ de 250 tuits**. Des del 2010, **+ de 16.900**.
- ❑ L'últim mes, prop de **4.000 interaccions** (mencions, respostes i retuits mensuals)



Ampliar l'abast, la difusió i la repercussió de les informacions dels centres proveïdors i organismes oficials vinculats amb la salut i els comptes de la Generalitat.



A qui seguim?

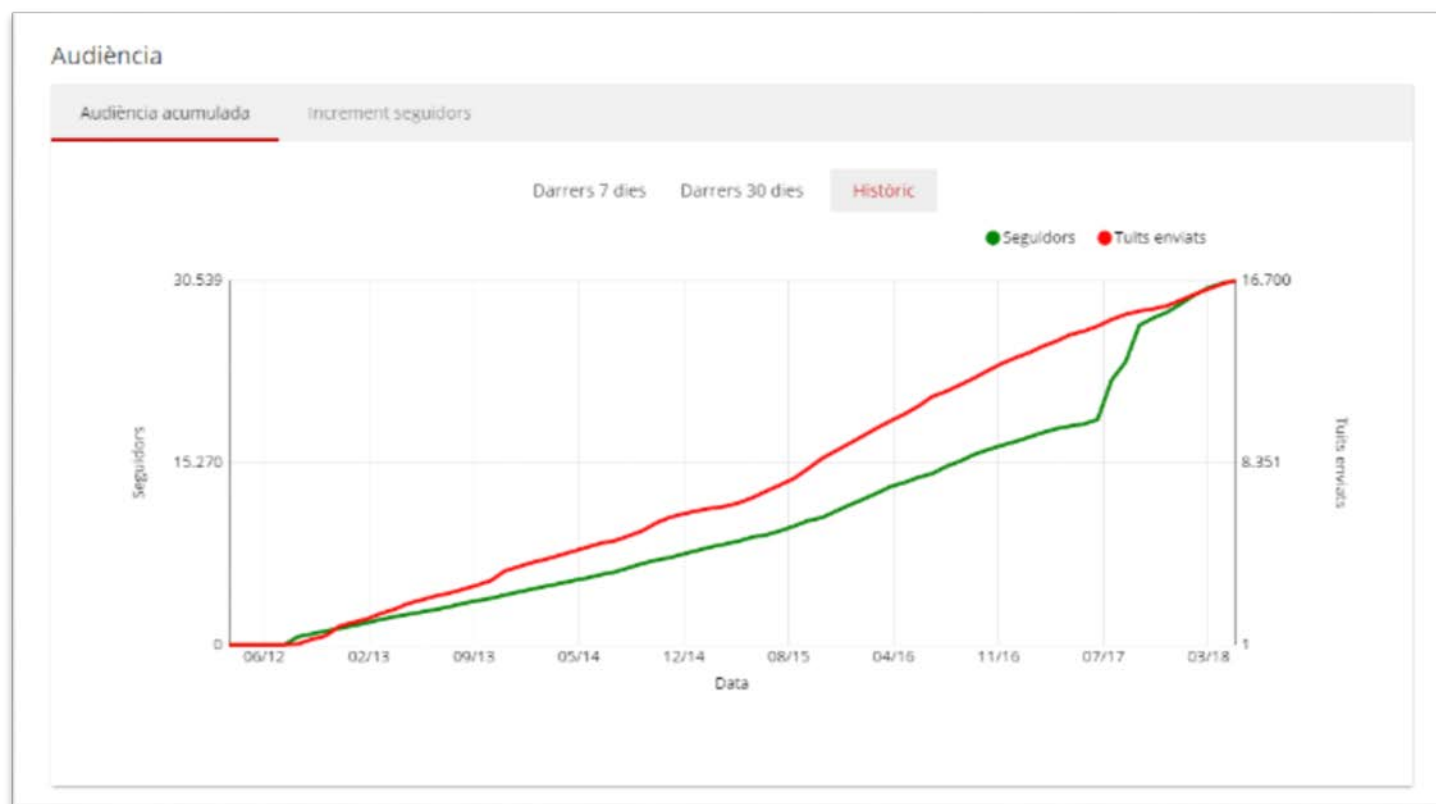
- ❑ Hospitals, centres sanitaris, centres de recerca, universitats i col·legis professionals.
- ❑ Comptes de Govern, departaments i altres institucions,
- ❑ Professionals, entitats i fundacions rellevants de l'àmbit de la salut.





Seguidors a Twitter

Més de **30.600 seguidors** amb un creixement lent però continuat a l'inici i un **creixement significatiu** entre juliol i desembre de 2017, entre l'atemptat de Barcelona i Cambrils i els fets anteriors i posteriors a l'1 d'octubre, amb **gairebé 9.000 seguidors nous**.





Rànquing de piulades

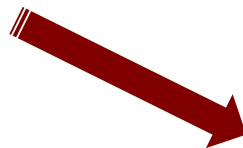
Les 20 piulades més retuitejades han estat sobretot entre els mesos d'agost i desembre de 2017. Principalment fan referència als **ferits per les càrregues policials durant el referèndum de l'1 d'octubre**.

❑ **La piulada amb més èxit és del 20 de setembre de 2017.** Està lligada amb l'actualitat política. Va ser el dia en què milers de persones van sortir al carrer en protesta per l'entrada de la Guàrdia Civil en diverses seus de la Generalitat. Va aconseguir:

Més de 172.000 impressions

Més de 3.000 retuits

Més de 3.800 agradaments





Rànking de piulades

La segona piulada amb més èxit, escrita en anglès, és una de l'1 d'octubre de 2017 sobre els ferits per les càrregues policials d'aquell dia. Va aconseguir:



Més de 93.000 impressions

Més de 2.000 retuits

Més de 1.100 agradaments





Rànquing de piulades

Si ens fixem en els últims 30 dies, destaca **una piulada sobre les llistes d'espera del passat 23 de maig**. Va aconseguir:

Més d'1.300.000 impressions

85 retuits

93 agradaments



Com treballem a Twitter



Recursos

□ Humans: 3 periodistes

□ Tècnics: aplicació web TweetDeck

The screenshot displays the TweetDeck web application interface. The top navigation bar includes a search icon, a home icon, a mentions icon, a search icon, a scheduled icon, and a user profile icon. The main content area is divided into several columns:

- New Tweet:** A column on the left for composing new tweets, featuring a text input field, a retweet icon, and a search bar.
- Home:** A column showing tweets from the user's timeline, including a tweet from @salutcat about a video of a person sitting on a chair.
- @ Mentions:** A column showing tweets mentioning the user, including a tweet from @ignigon about a video of a person sitting on a chair.
- RECERCA:** A column for searching tweets, showing results for the search term "PERIS 2016 2020".
- Scheduled:** A column for scheduling tweets, showing a tweet scheduled for 12:15 PM on Wednesday, May 18, 2018.
- User:** A column for the user's profile, showing a tweet from @salutcat about a video of a person sitting on a chair.

The interface is designed to allow users to manage their Twitter presence efficiently, with multiple columns for different types of content and actions.

Com treballem a Twitter

Continguts (I)

- ❑ Convocatòries de premsa
- ❑ Comunicats / notes de premsa
- ❑ Seguiment d'actes, rodes de premsa, etc.
- ❑ Consells de salut
- ❑ Agenda d'actes
- ❑ Informació del sector salut
- ❑ Informació de servei (altres departaments, organismes, etc.)

Salut @salutcat · 12 may.
L'espai, la llum ☀️, la distància, l'ús de pantalles 📺, la postura, els descansos... són conductes que afavoreixen una bona salut visual. Mira com tenir cura de la vista ➡️ a videosalut.gencat.cat/novetats/preve...
Traduir Tweet



Cuida-la vigilant cada dia els aspectes següents.

Salut @salutcat · 3 may.
Salut fa balanç demà (10:30h) de la resposta assistencial a l'epidèmia de #grip d'aquest any premsa.gencat.cat/pres_fsfp/AppJ...
Traduir Tweet

Salut @salutcat
L'epidèmia de la grip d'aquesta temporada a Catalunya ha estat de nivell moderat, en general, havent-se detectat dues onades gairebé consecutives.
Traduir Tweet
2:09 - 4 may. 2018
5 Retweets 3 Me gusta

Salut @salutcat · 4 may.
L'activitat d'urgències enguany ha estat un 6,6% més alta que en la temporada anterior, sobretot en la darrera setmana del 2017 i la primera del 2018, quan hi va haver més dies festius que en la temporada passada.
Traduir Tweet

ics ICS. Generalitat @icscat
❄️ Si demà no pots anar a una visita que tens programada al teu #CAP o al teu hospital, posa't en contacte amb el centre per reprogramar-la

NO TRUQUIS al 061 per reprogramar la visita

Traduir Tweet
8:10 - 27 feb. 2018

Salut @salutcat
Els dispositius de salut responen amb eficiència a una epidèmia de #grip moderada a Catalunya. Mira com i consulta les dades a premsa.gencat.cat/pres_fsfp/AppJ... #UnaSalutMillor
Traduir Tweet



Salut @salutcat
Hospital del Mar @hospdelmar · 15 may.
Tot a punt per rebre els primers pacients a la nova Unitat de Reanimació Quirúrgica. Professionals i equips preparats per oferir la millor atenció
Traduir Tweet



Salut retwitted
mos sos @mossos · 2 may.
Preguntat si també ets assetjador si et resulta més fàcil callar que defensar-la bit.ly/2zp6RD #ContraelBullying #ciberassetjamentzero
Traduir Tweet



Com treballem a Twitter

Contingut (II)

- ❑ Elements multimèdia → fomenten la interacció i la empatia
- ❑ Missatges oportuns i connectats amb l'actualitat
- ❑ Campanyes de màrqueting
- ❑ Vídeos i imatges de repositoris corporatius, infografies, etc.



Si has de passar moltes hores al carrer, recorda dur calçat còmode, roba adequada i una ampolla d'aigua

Traducir Tweet

6:19 - 20 sept. 2017

3.021 Retweets 3.812 Me gusta



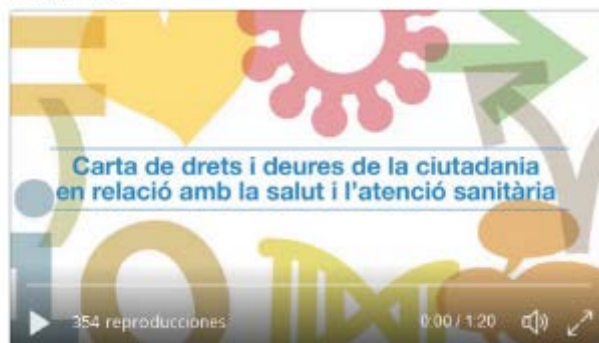
96 3,0K 3,8K



Salut @salutcat · 18 abr.

La Carta de #DretsDeures té com a principis bàsics la #llibertat i #autonomia, la #igualtat i #dignitat de les persones, l'accés a la #informació i el #compromís cívic canalsalut.gencat.cat/ca/sistema-de-...

Traducir Tweet



Salut @salutcat · 26 abr.

Eliminem la violència envers les dones **NO** en qualsevol moment: quan una dona diu NO, significa NO. Aquest és el telèfon contra la violència masculista: 900 900 120 [@icdones videosalut.gencat.cat/recomanacions-...](https://icdones.videosalut.gencat.cat/recomanacions-...)

Traducir Tweet



4 150 185



Si creus que has d'anar a urgències, truca al 061 061.CatSalutRespon@sem.gencat.cat / ca/061CatSalut

Traducir Tweet



Avui és el Dia de l'Atenció **Primària**, un àmbit clau per a la lluita contra les desigualtats en salut. Recorda com i perquè n'incrementem els recursos [observatorisalut.gencat.cat/web/conten.../m](https://observatorisalut.gencat.cat/web/conten...) ...

Traducir Tweet



23:00 - 18 abr. 2018

77 Retweets 108 Me gusta



Salut @salutcat · 14 may.

#Sabiesque la cobertura vacunal dels nadius arriba al 95% a Catalunya? #Lesvacunesfuncionen #VacunarEsProtegir #Salut@publicacat

salutpublica.gencat.cat/ca/detalls/art...

Traducir Tweet





Estil

- ❑ Redactat clar i concís (S+P), amb un llenguatge natural i entenedor
- ❑ Rigor informatiu... però també interpel·lant l'usuari
- ❑ Ús d'emoticones 😊, etiquetes (#), mencions i RT

Escolta activa

- ❑ Escoltar els debats que generen els usuaris ens ajuda a prevenir problemes i 'apagar incendis'





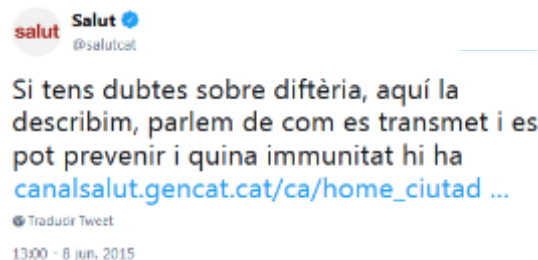
Calendarització...

- ❑ Programem 5-6 tuits diaris (8h – 11h – 14h – 17h – 20h – 22h), aprox.
- ❑ Cada franja del dia demana un tema diferent: Dies Mundials, consells d'alimentació, info per a professionals, oci saludable, informació corporativa, etc.



...i comunicació de crisi!

- ❑ Quan passa un fet tràgic, revisem la programació i només tuitegem missatges adients.
- ❑ Enviem missatges informatius, rigorosos, que fugi d'alarmismes i amb transparència





Generalitat de Catalunya
Departament de Salut



+



(*)

[@salutcat](http://salutweb.gencat.cat)

(*) moltes gràcies!