

 A.O. S. Croce e Carle Cuneo	Regolamento Aziendale_047 Rapporti da tenere con i media presso le strutture dell'AO S.Croce e Carle di Cuneo Approvato con delibera n. _____ del _____	Data prima emissione: 04/10/2019 Data ultima revisione: 15/01/2024 Revisione n. 01
---	--	--

INDICE

1. TERMINOLOGIA, ABBREVIAZIONI, DEFINIZIONI	2
2. AGGIORNAMENTO	2
3. OBIETTIVI	2
4. AMBITO DI APPLICAZIONE.....	2
5. DESCRIZIONE DELLA ATTIVITÀ	3
5.1. RAPPORTI CON I MEDIA, GLI ORGANI DI STAMPA E DIFFUSIONE	3
5.2. USO DEI SOCIAL	4
5.3. GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE IN SITUAZIONI DI EMERGENZA.....	5
6. RIFERIMENTI OPERATIVI.....	5
7. RISPETTO DEL REGOLAMENTO	5
7.1. TUTELA DEL DIPENDENTE	6
7.2. TUTELA DELL'UTENTE	6
8. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	7
9. DOCUMENTI CORRELATI.....	7
10. ELENCO DI DISTRIBUZIONE.....	7

Stesura			Verifica/Approvazione	Emissione
Qualifica	Nome Cognome	Firma	Dott. Livio Tranchida Direttore Generale	Dott. Livio Tranchida Direttore Generale
Responsabile S.S. Comunicazione e Ufficio Stampa	Dott. Ilario Bruno			

1. TERMINOLOGIA, ABBREVIAZIONI, DEFINIZIONI

Media:	o mezzi di comunicazione di massa. Ai mezzi tradizionali (televisione, stampa, radio, cinema e affissioni) si sono progressivamente affiancati i cosiddetti media digitali; si pensi alle più recenti forme di comunicazione che si avvalgono dell'uso, anche combinato, di dispositivi elettronici connessi ad internet come smartphone, smartwatch, smart tv, ecc.
Social:	Social Media o social network (anche se non esattamente sinonimi) è un termine generico che indica tecnologie e pratiche in Rete che le persone adottano per condividere contenuti testuali, immagini, audio e video (es.: Facebook, FB Messenger, Instagram, LinkedIn, My Space, Second life, Snapchat, Twitter, Whatsapp, YouTube).
DPO:	(Data Protection Officer) responsabile della protezione dei dati personali aziendali ¹ .
GDPR	(General Data Protection Regulation) Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali ²
RPCT	Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza aziendale ³

2. AGGIORNAMENTO

Per le proposte di aggiornamento e qualsiasi chiarimento o informazione in merito si deve far riferimento alla Struttura Semplice (S. S.) Interaziendale Comunicazione e Ufficio Stampa.

3. OBIETTIVI

Il presente regolamento, nel rispetto delle normative vigenti nasce con l'intento di promuovere l'attività e le eccellenze svolte all'interno dell'Azienda Ospedaliera Santa Croce e Carle, nonché per tutelare l'immagine aziendale in uno spirito di leale collaborazione tra tutte le professionalità che a qualunque titolo vi operano. Il regolamento vuole garantire ai cittadini il diritto di essere informati attraverso i mezzi di comunicazione tutelando il rispetto della privacy dei pazienti e del personale dipendente.

Le finalità del presente documento sono quelle di:

- individuare ruoli e responsabilità associate alla gestione della comunicazione e dei rapporti con l'esterno;
- armonizzare le regole di comportamento che coloro che operano presso l'AO S. Croce e Carle di Cuneo devono osservare nei rapporti con l'esterno, la stampa, i social media.

4. AMBITO DI APPLICAZIONE

Il presente regolamento contiene indicazioni di comportamento indirizzate a tutti i dipendenti dell'Azienda Ospedaliera S. Croce e Carle di Cuneo, a tutti coloro che hanno un rapporto contrattualizzato con la stessa e comunque a tutti coloro che operano presso l'Azienda Ospedaliera S. Croce e Carle di Cuneo.

Le indicazioni contenute in questo documento sono parte integrante di quanto previsto dal Codice di comportamento per il personale dell'AO S. Croce e Carle di Cuneo, unificano e superano le comunicazioni fino al momento emesse nelle varie aree aziendali in riferimento al tema in oggetto.

¹ <http://www.ospedale.cuneo.it/protezione-dei-dati-personali/>

² <https://www.agendadigitale.eu/infrastrutture/nuovo-regolamento-privacy-ue-ecco-tutto-cio-che-cittadini-e-pa-devono-sapere/>

³ http://www.ospedale.cuneo.it/amministrazione_trasparente/

5. DESCRIZIONE DELLA ATTIVITÀ

5.1. RAPPORTI CON I MEDIA, GLI ORGANI DI STAMPA E DIFFUSIONE

I rapporti con giornalisti, fotografi, operatori televisivi, testate on line, social media e organi di informazione sono affidati in esclusiva alla S.S. Interaziendale Comunicazione e Ufficio Stampa che è tenuta, nel rispetto dei diritti e dei doveri dei giornalisti, a curare le relazioni con i media e a fornire loro tutte le informazioni relative all'Azienda, in accordo con la Direzione Generale e avvalendosi della collaborazione dei Direttori di Dipartimento, dei Responsabili di Struttura e dei singoli professionisti e operatori in relazione alle loro specifiche competenze.

Ogni iniziativa di informazione esterna relativa ad attività svolte all'interno delle strutture ospedaliere deve essere preventivamente autorizzata dalla Direzione Generale tramite la S.S. Interaziendale Comunicazione e Ufficio Stampa che avrà cura di valorizzare le competenze e le professionalità presenti, garantendo l'informazione nel rispetto delle normative che regolano il diritto di manifestare il libero pensiero e le legittime comunicazioni sindacali, delle leggi sulla stampa, sulla protezione dei dati personali, sul comportamento dei dipendenti pubblici.

E' compito esclusivo della S.S. Interaziendale Comunicazione e Ufficio Stampa la diffusione in qualsiasi forma, scritta, verbale, online e attraverso strumenti multimediali, delle notizie inerenti l'attività dell'Azienda e dei suoi dipendenti nell'esercizio delle loro funzioni.

La S.S. Interaziendale Comunicazione e Ufficio Stampa redige, in collaborazione con la Direzione strategica e le strutture dipartimentali, il Piano di comunicazione triennale e annuale che contiene le strategie e gli obiettivi di comunicazione che l'Azienda intende perseguire.

La Direzione Generale, attraverso la S.S. Interaziendale Comunicazione e Ufficio Stampa, avrà cura di dare visibilità alle notizie di politica aziendale e promuovere l'approfondimento delle informazioni sui servizi anche attraverso comunicati, conferenze stampa, interviste, partecipazione a dibattiti, pubblicazioni, web e social network.

L'Ufficio si fa inoltre promotore delle iniziative proposte dai colleghi, valutata l'aderenza alla mission aziendale e il livello di interesse pubblico del progetto, evento, notizia, ecc.

La S.S. Interaziendale Comunicazione e Ufficio Stampa può altresì attivarsi autonomamente promuovendo, sempre in accordo con la Direzione strategica, servizi utili a pubblicizzare avvenimenti e/o informazioni ritenute rilevanti per il cittadino con l'obiettivo di favorirne il miglioramento dei servizi e la promozione della salute.

Nel caso in cui chi opera all'interno dell'AO S. Croce e Carle di Cuneo venga contattato per interviste, sondaggi di opinioni inerenti il proprio lavoro in Azienda, fatti avvenuti a cose o persone all'interno dell'Azienda o in riferimento ad essa, deve sempre richiedere l'autorizzazione preventiva alla S.S. Interaziendale Comunicazione ed Ufficio Stampa o demandare alla stessa.

Nel caso di eventi contestuali in cui non ci sia il tempo di far riferimento alla S.S. Interaziendale Comunicazione e Ufficio Stampa, il rispondente deve sapere che quanto verrà dichiarato sarà sotto la sua esclusiva responsabilità.

Il dipendente che intenda promuovere attività aziendali tramite comunicati e conferenze stampa o richiedere la pubblicazione di una risposta a una lettera presente su un media, relativa ad attività dell'Azienda o una rettifica di un articolo deve contattare la S.S. Interaziendale Comunicazione e Ufficio Stampa.

Nel rispetto del diritto alla riservatezza e alla protezione dei dati personali previsto dal GDPR, ed in particolare per la tutela dei principi dettati dalla Carta di Treviso relativamente ai minori, è vietato effettuare e divulgare fotografie e riprese video di persone all'interno delle strutture dell'Azienda Ospedaliera, senza autorizzazione scritta da parte della S.S. Interaziendale Comunicazione e Ufficio Stampa e mediante la compilazione di un'apposita liberatoria del paziente o, in caso di impossibilità dello stesso, di chi ha la potestà legale anche temporanea.

L'autorizzazione e la relativa modulistica, predisposta in collaborazione con il gruppo privacy, deve essere richiesta inviando una mail all'indirizzo ufficio.stampa@aslcn1.it

Particolari cautele sono prescritte dal Garante per la protezione dei dati personali in relazione allo stato di salute di pazienti, soprattutto quando la notizia riguardi persone anche solo indirettamente identificabili. Per tale ragione eventuali informazioni sulla salute dei pazienti possono essere divulgate ai media solo da parte della Direzione aziendale avvalendosi della S.S. Interaziendale Comunicazione e Ufficio Stampa, al fine di tutelare le persone coinvolte nel rispetto del Codice deontologico che regola la professione giornalistica e della normativa sulla privacy.

All'interno delle strutture ospedaliere, compresi gli spazi esterni di competenza dell'Azienda, possono essere organizzati eventi di rilevanza pubblica, previa autorizzazione della Direzione Generale.

Eventuali immagini e video di tali eventi in cui siano presenti pazienti o personale dell'Azienda Ospedaliera devono rispettare le normative vigenti relative al diritto alla riservatezza.

Le problematiche organizzative devono sempre essere trattate e ricondotte nell'ambito dei rapporti istituzionali tra Azienda e dipendenti, nel rispetto dei diritti previsti dalla normativa e del rapporto di fiducia tra professionisti ed Ospedale.

Salvo il diritto di esprimere valutazioni e diffondere informazioni a tutela dei diritti sindacali, il dipendente è tenuto ad astenersi da dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti dell'Amministrazione.

5.2. USO DEI SOCIAL

Il dipendente che accede ai social network con il proprio profilo personale deve ricordare che si tratta di spazi potenzialmente pubblici e come tali vanno dunque considerati: anche nel caso in cui l'utilizzo avvenga per interessi personali (ad esempio per condividere contenuti, immagini, video, informazioni o per stabilire relazioni di tipo personale e/o lavorativo con i propri "amici" o contatti) dovrà pertanto impegnarsi a mantenere un comportamento corretto ed eticamente in linea con il ruolo di dipendente pubblico.

È possibile e anzi auspicata la condivisione dei contenuti diffusi sui canali social ufficiali dell'Azienda (informazioni su iniziative, progetti, campagne, video, immagini e/o infografiche) che sono pubblicati con licenza aperta e quindi condivisibili liberamente sui profili privati.

Quando vengano postate sui profili social, informazioni di carattere sanitario occorre verificare sempre l'attendibilità delle fonti soprattutto quando le informazioni riguardino l'Azienda, ma non siano diffuse dalla stessa.

Il dipendente è altresì tenuto a non creare gruppi, pagine, profili o simili riconducibili o riferibili all'Azienda ospedaliera Santa Croce e Carle e a non rilasciare dichiarazioni o pubblicare commenti sui social networks (Facebook, Twitter, Instagram, ecc.) lesivi dell'immagine aziendale, denigratori nei confronti di colleghi e/o superiori o in contrasto con le politiche aziendali.

L'uso dei dispositivi aziendali ed individuali durante l'orario e l'attività di servizio e della casella di posta elettronica istituzionale è disciplinato dal Regolamento sulle modalità d'uso degli strumenti informatici.

Si ricorda che i social, whatsapp, gli sms comunemente utilizzati per comunicazioni interne, sia tra dipendenti che verso l'esterno, rivestono un valore ufficiale esclusivamente se gestiti direttamente dall'Azienda⁴.

Anche sui social, l'utilizzo dei caratteri distintivi dell'Azienda (logo, ragione sociale) potrà avvenire esclusivamente secondo le regole contenute nel Regolamento aziendale per la concessione del patrocinio e l'uso del logo⁵.

5.3. GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE IN SITUAZIONI DI EMERGENZA

Le medesime regole descritte nei precedenti paragrafi valgono in caso di situazioni di emergenza che coinvolgano l'Azienda o il territorio, di attivazione del PEIMAF, del verificarsi di fatti di interesse pubblico (es. episodi connessi al presentarsi di rischi di varia natura) dove, a maggior ragione, è indispensabile, nell'interesse di tutte le persone coinvolte e nella salvaguardia del diritto di "buona informazione", che le informazioni vengano gestite soltanto dai soggetti autorizzati.

In caso di attivazione del PEIMAF la procedura contiene tutte le indicazioni per la gestione della comunicazione verso l'esterno.

Nell'ambito della gestione del Rischio Clinico la responsabilità nell'elaborazione dei piani di comunicazione nelle crisi è in capo al Direttore Sanitario di Presidio in qualità di Risk Manager⁶, nel rispetto del documento "Linee guida per gestire e comunicare gli Eventi Avversi in sanità"⁷ del Dipartimento della Qualità del Ministero della Salute di giugno 2011.

6. RIFERIMENTI OPERATIVI

La S.S. Interaziendale Comunicazione e Ufficio Stampa è contattabile, per lo svolgimento delle normali attività e la richiesta di informazioni durante l'orario 8.30-16.00 dei giorni lavorativi:

Responsabile: dr Ilario Bruno, tel. 0171 450280 e mail ufficio.stampa@aslcn1.it

In orario diverso da quanto indicato e solamente in caso di emergenza-urgenza non differibile il responsabile sarà contattato tramite il servizio del Centralino dell'AO S. Croce e Carle di Cuneo.

7. RISPETTO DEL REGOLAMENTO

L'Azienda Ospedaliera Santa Croce e Carle declina ogni responsabilità relativa alla diffusione di notizie, materiale fotografico o video non preventivamente autorizzato dalla S.S Interaziendale Comunicazione e Ufficio Stampa.

Ove non diversamente indicato tutto il materiale presente sul sito intranet ed internet www.ospedale.cuneo.it è proprietà esclusiva dell'Azienda. E' vietato, senza autorizzazione scritta, utilizzare, duplicare, modificare, alterare, pubblicare e ripubblicare anche parzialmente i contenuti dei siti per finalità diverse dall'uso personale e limitate alla fruizione dello stesso.

⁴ <http://intranet1srv.scroce.loc/applicativi/gestdoc/GestDoc.asp?NomeCartella=D:\Documentazione\uq\Regolamenti%20Aziendali&NomeStruttura=Ufficio%20Qualit%E0>

⁵ <http://intranet1srv.scroce.loc/applicativi/gestdoc/GestDoc.asp?NomeCartella=D:\Documentazione\uq\Regolamenti%20Aziendali&NomeStruttura=Ufficio%20Qualit%E0>

⁶ <http://intranet1srv.scroce.loc/applicativi/gestdoc/GestDoc.asp?NomeCartella=D:\Documentazione\uq\Regolamenti%20Aziendali&NomeStruttura=Ufficio%20Qualit%E0>

⁷ https://www.salute.gov.it/portale/documentazione/p6_2_2_1.jsp?lingua=italiano&id=1563

Ove non diversamente specificato il layout grafico e HTML, i singoli elementi grafici, i testi, la struttura e l'architettura del web e di tutti i servizi sono proprietà esclusiva dell'Azienda e ne è vietato il riutilizzo salva autorizzazione scritta.

Per ogni utilizzo (nel significato più esteso del termine) dovrà essere indicata la dicitura Copyright Azienda Ospedaliera S. Croce e Carle –Cuneo – tutti i diritti riservati.

Il monitoraggio del rispetto del presente Regolamento avviene almeno annualmente a cura della S.S. Comunicazione e Ufficio Stampa che trasmette alla FPCT il valore degli indicatori:

- n. di infrazioni al regolamento e tipologia;
- n. di infrazioni che hanno dato esito a procedimenti suddivisi per tipologia (disciplinari, penali, civili);
- esito dei procedimenti/tot. procedimenti;
- evidenza di riesame (conferma, necessità di modifica, criticità ipotesi di miglioramento).

Inoltre l'Azienda, tramite la S.S. Interaziendale Comunicazione e Ufficio Stampa, nell'ambito della gestione quotidiana del profilo Facebook, verifica periodicamente che non siano stati creati profili social della Azienda non "ufficiali" e che il logo aziendale non sia usato impropriamente.

Nella gestione dei profili aziendali provvede inoltre ad eliminare commenti/contenuti non appropriati, quali frasi ingiuriose e offensive, commenti osceni, contenuti illegali o classificabili come spam, attenendosi alla Policy per l'utilizzo dei canali social media pubblicata nelle note della pagina Facebook⁸.

In accordo e con il supporto dell'Ufficio Legale, ove ritenuto necessario, ogni volta che si intercettano situazioni che possano anche solo ingenerare confusione rispetto alla titolarità di un profilo e di altri contenuti, si interverrà per richiedere l'eliminazione di messaggi che a vario titolo possono ledere gli interessi o, più genericamente, l'immagine e la reputazione dell'Azienda.

La Direzione Generale si riserva di avviare indagini interne con il coinvolgimento dei responsabili di struttura e, conseguentemente, procedimenti disciplinari e legali in caso di azioni di comunicazione che possano ledere l'immagine aziendale, violazione della privacy o causare procurato allarme e comunque nei confronti di coloro che non rispettino le disposizioni del presente regolamento.

Un comportamento pubblico o privato non corretto potrebbe dare origine, a seconda della gravità, alla attivazione di procedimenti disciplinari o alla segnalazione all'autorità giudiziaria competente nelle ipotesi in cui la violazione delle regole sopraelencate sia fonte di responsabilità penale, civile, amministrativa o contabile.

7.1. TUTELA DEL DIPENDENTE

Il dipendente che ritenesse di essere stato oggetto di un utilizzo improprio dei propri dati attraverso forme di comunicazione che disattendano il presente regolamento o qualcuno dei documenti ad esso correlato può rivolgersi alla S.S. Interaziendale Comunicazione e Ufficio Stampa, al DPO (Data Protection Officer) o al RPCT (Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza aziendale) o alla S.C Legale Interaziendale.

7.2. TUTELA DELL'UTENTE

L'utente che ritenesse di essere stato oggetto di un utilizzo improprio dei suoi dati personali attraverso forme di comunicazione che disattendano il presente regolamento o qualcuno dei documenti ad esso correlato può

⁸ https://www.facebook.com/pg/ospedalesantacrocecarle/notes/?ref=page_internal

rivolgersi alla S.S. Interaziendale Comunicazione e Ufficio Stampa, all'URP (Ufficio Relazioni con il pubblico), al RPCT (Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza aziendale) o al DPO (Data Protection Officer).

8. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

- Legge 7 giugno 2000 n. 150 che disciplina le attività di comunicazione e di informazione
- Regolamento Europeo 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al Trattamento dei Dati Personali, nonché alla libera circolazione di tali dati” (GDPR)
- Codice deontologico che regola la professione giornalistica e della normativa sulla privacy
- Carta di Treviso

9. DOCUMENTI CORRELATI

- Codice di comportamento per il personale dell'AO S. Croce e Carle di Cuneo⁹
- Regolamento sul funzionamento dell'Ufficio Interaziendale per i procedimenti disciplinari relativi al personale ASLCN1 e AO S. Croce e Carle di Cuneo¹⁰
- Regolamento sulle modalità d'uso degli strumenti informatici¹¹
- Regolamento aziendale per la concessione del patrocinio e utilizzo del logo dell'Azienda Ospedaliera¹²
- Regolamenti aziendali e accordi sindacali inerenti il trattamento dei dati personali (videosorveglianza, utilizzo strumenti elettronici, riprese per fini di valutazione del rischio movimenti ripetuti)
- Piano di comunicazione¹³
- PEIMAF
- Policy per utilizzo canali social media¹⁴
- Regolamento operativo per l'organizzazione delle attività inerenti il rischio clinico¹⁵

10. ELENCO DI DISTRIBUZIONE

L'Azienda Ospedaliera provvede a dare ampia diffusione al presente Regolamento pubblicandolo sul sito internet istituzionale dell'Azienda (www.ospedale.cuneo.it), sulla rete intranet aziendale ed sui consueti canali di comunicazione.

⁹ http://www.ospedale.cuneo.it/fileadmin/user_upload/Delibera_507_di_11122023_Codice_di_comportamento.pdf

¹⁰ <http://intranet1srv.scroce.loc/applicativi/gestdoc/GestDoc.asp?NomeCartella=D:\Documentazione\uq\Regolamenti%20Aziendali&NomeStruttura=Ufficio%20Qualit%E0>

¹¹ <http://intranet1srv.scroce.loc/applicativi/gestdoc/GestDoc.asp?NomeCartella=D:\Documentazione\uq\Regolamenti%20Aziendali&NomeStruttura=Ufficio%20Qualit%E0>

¹² <http://intranet1srv.scroce.loc/applicativi/gestdoc/GestDoc.asp?NomeCartella=D:\Documentazione\uq\Regolamenti%20Aziendali&NomeStruttura=Ufficio%20Qualit%E0>

¹³ <http://www.ospedale.cuneo.it/comunicazione/>

¹⁴ https://www.facebook.com/pg/ospedalesantacrocecarle/notes/?ref=page_internal

¹⁵ <http://intranet1srv.scroce.loc/applicativi/gestdoc/GestDoc.asp?NomeCartella=D:\Documentazione\uq\Regolamenti%20Aziendali&NomeStruttura=Ufficio%20Qualit%E0>