



AZIENDA OSPEDALIERA S. CROCE E CARLE CUNEO

Ente di rilievo nazionale e di alta specializzazione D.P.C.M. 23.4.1993

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

N. 192 / 2024 del 31/07/2024

Oggetto: APPROVAZIONE SOCIAL MEDIA POLICY A DELL'AO
S.CROCE E CARLE DI CUNEO

Azienda Ospedaliera S. Croce e Carle

Via Michele Coppino, 26 - 12100 CUNEO

Tel 0171 641111 - C.F. e P.IVA 01127900049

pec: aso.cuneo@cert.legalmail.it - email: protocollo@ospedale.cuneo.it

www.ospedale.cuneo.it



Deliberazione del Commissario

OGGETTO: APPROVAZIONE SOCIAL MEDIA POLICY DELL'AZIENDA OSPEDALIERA S.CROCE E CARLE DI CUNEO

**Presso la sede amministrativa dell'Azienda Ospedaliera S. Croce e Carle –
Ufficio del Direttore Generale in Cuneo, corso C. Brunet n. 19/A,**

Il Direttore Generale

(nominato con deliberazione di Giunta Regionale n. 22-8053/2023/XI del 29 dicembre 2023)

Su conforme proposta del Responsabile della Struttura Semplice Patrimonio e Attività Amministrative Trasversali, che attesta la legittimità e la regolarità sostanziale e formale di quanto di seguito indicato:

- premesso che il Decreto Legislativo 30 dicembre 1992 n. 502 e s.m.i. “Riordino della disciplina in materia sanitaria” al comma 4 dell’art. 14 prevede che “al fine di favorire l'orientamento dei cittadini nel Servizio sanitario nazionale, le unità sanitarie locali e le aziende ospedaliere provvedono ad attivare un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate, sulle tariffe, sulle modalità di accesso ai servizi”;
- richiamata la Legge del 7 giugno 2000 n. 150 “Disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni”, che, al comma 2 dell’art. 8, prevede che “le attività di informazione e di comunicazione sono attuate con ogni mezzo di trasmissione idoneo ad assicurare la necessaria diffusione di messaggi, anche attraverso la strumentazione grafico-editoriale, le strutture informatiche, le funzioni di sportello, le reti civiche, le iniziative di comunicazione integrata e i sistemi telematici multimediali”;
- visto il Decreto Legislativo del 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. “Codice dell’Amministrazione digitale” il quale prevede che le pubbliche amministrazioni siano tenute a rideterminare le proprie strutture e procedimenti secondo le nuove tecnologie della comunicazione, per assicurare “la disponibilità, la gestione, l’accesso, la trasmissione, la conservazione e la fruibilità dell’informazione in modalità digitale.”;
- richiamato il Decreto Legislativo del 30 giugno 2003 n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali” come modificato dal Decreto Legislativo del 10 agosto 2018 n. 101 che, all’art. 79, delinea le modalità di utilizzo delle informazioni da parte di strutture pubbliche e private che erogano prestazioni sanitarie e socio-sanitarie;
- considerato che il “Vademecum Pubblica Amministrazione e social media”, redatto nel

dicembre 2011 e aggiornato nel 2018 da FormezPA su disposizione del Ministero della Pubblica Amministrazione, prevede che, al fine di consentire una corretta gestione del profilo dell'ente sui social network e ridurre il rischio di critiche e contenzioso, ogni amministrazione predisponga la propria Social Media Policy (SMP), ovvero un documento in cui vengano stabilite le regole per la gestione dei social media, sia nella relazione tra l'ente e i suoi utenti (SMP esterna), sia in quella tra l'ente e i suoi dipendenti (SMP interna);

- precisato che, l'Azienda Ospedaliera Santa Croce e Carle riconosce il web e i new media quali strumenti fondamentali per favorire l'informazione, la comunicazione di pubblica utilità e di emergenza e che i social media sono per l'Azienda canali di comunicazione istituzionali che contribuiscono, integrandosi con il sito istituzionale e la intranet aziendale, al mantenimento e rafforzamento sia della reputazione dell'Azienda presso gli stakeholder esterni, sia del senso di appartenenza dei dipendenti e dei collaboratori;
- ritenuto, pertanto, necessario dotarsi di una Social Media Policy che disciplini sia i comportamenti dei dipendenti sul web sia la gestione delle pagine istituzionali;
- esaminata la “Social Media Policy dell'Azienda Ospedaliera S. Croce e Carle”, allegata sotto la lettera A) alla presente deliberazione per costituirne parte integrante e sostanziale;
- rilevato che suddetta Policy si armonizza con il Codice di comportamento dell'AO S. Croce e Carle di Cuneo in vigore e tutti i Regolamenti e le procedure aziendali vigenti relativi a questioni correlate ai contenuti in essa trattati;
- dato atto che le successive revisioni verranno gestite come previsto dalle regole aziendali in merito alla tenuta sotto controllo dei documenti secondo il Sistema Qualità;
- acquisito il parere favorevole del Direttore sanitario e del Direttore amministrativo, ai sensi dell'articolo 3, comma 1 quinquies, del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502 s.m.i. “Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'art. 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421”;

DELIBERA

1. di richiamare la sopra estesa premessa a far parte integrante e sostanziale del presente dispositivo, costituendone la motivazione ai sensi dell'articolo 3 della legge 7 agosto 1990, n. 241 s.m.i. “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;
2. di approvare, per le motivazioni e con le modalità indicate in premessa, la Social Media Policy dell'AO S. Croce e Carle di Cuneo, allegata sotto la lettera A) al presente provvedimento quale parte integrante dello stesso;

3. di precisare che il presente provvedimento non comporta onere di spesa alcuno a carico del Bilancio dell'Azienda Ospedaliera.

**Il Commissario
Tranchida dott. Livio**

Firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs n 82/2005 e s.m.i.

**Il Direttore Amministrativo
Rinaldi dott. Giorgio**

Firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs n 82/2005 e s.m.i.

**Il Direttore Sanitario
Angelone dr. Lorenzo**

Firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs n 82/2005 e s.m.i.

**Sottoscrizione del proponente
Il Responsabile della Struttura Semplice
Patrimonio e Attività Amministrative Trasversali
Aimale dott.sa Rita**

Firmatario della proposta di delibera n.1555/2024

 A.O. S. Croce e Carle Cuneo	Regolamento SOCIAL MEDIA POLICY A.O. S. CROCE E CARLE CUNEO	Data prima emissione: 27/06/2024 Data ultima revisione: 27/06/2024 Revisione n. 00
	Approvato con delibera n. _____ del _____	

INDICE

1. PREMESSA	2
2. OGGETTO DEL REGOLAMENTO E FINALITA'	2
3. RIFERIMENTI NORMATIVI	2
4. SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA	3
4.1. SCOPO	3
4.2. CAMPO DI APPLICAZIONE E DESTINATARI	3
4.3. RACCOMANDAZIONI E RESPONSABILITA' NELLA GESTIONE DEI CONTENUTI	4
4.4. NETIQUETTE	5
4.5. DIVIETI	6
5. SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA	7
5.1. SCOPO	7
5.2. I SOCIAL DELL'AZIENDA	7
5.3. RESPONSABILITA' E GESTIONE DEI CONTENUTI	7
5.4. MODERAZIONE	8
5.5. MONITORAGGIO DELLE PAGINE	9
5.6. PRIVACY E TRATTAMENTI DEI DATI PERSONALI	9
5.7. DIRITTO D'AUTORE	9
6. DOCUMENTI CORRELATI	10
7. ELENCO DI DISTRIBUZIONE	10

1. PREMESSA

Le numerose disposizioni in materia di attività digitale delle pubbliche amministrazioni sono raccolte nel D.lgs. n. 82 del 7 marzo 2005 “Codice dell’Amministrazione Digitale” (CAD) , le circolari AGID , atti redatti con l’obiettivo principale di fornire un quadro idoneo a promuovere e disciplinare la diffusione e l’utilizzo delle tecnologie dell’informazione sia nell’ambito dell’attività interna della Pubblica Amministrazione, sia nei rapporti con i cittadini.

L’AO S. CROCE E CARLE (d’ora in poi denominata “Azienda” o AO) riconosce il web e i new media quali strumenti fondamentali per favorire l’informazione, la comunicazione di pubblica utilità e di emergenza e il dialogo con i cittadini. Essi rappresentano le nuove modalità di interazione e partecipazione che l’Azienda intende utilizzare, non solo per comunicare in maniera efficace le proprie attività e iniziative, ma anche per ascoltare e monitorare le esigenze e il livello di soddisfazione dei cittadini (il cosiddetto “sentiment analysis”). I Social Media sono canali di comunicazione istituzionali che contribuiscono al rafforzamento della reputazione dell’Azienda presso gli stakeholder esterni e del senso di appartenenza di dipendenti e collaboratori.

2. OGGETTO DEL REGOLAMENTO E FINALITA’

La Social Media Policy (SMP) è l’insieme delle regole con cui l’Azienda disciplina l’utilizzo e la gestione dei suoi profili istituzionali sui nuovi canali di comunicazione e definisce le modalità di pubblicazione, redazione, gestione delle informazioni multimediali e della moderazione dei contenuti.

Questa policy prevede un repertorio di linee di condotta che l’Azienda adotta sia al proprio interno che nei rapporti con i diversi interlocutori, aggiornato allo stato attuale delle normative e delle maggiori consuetudini condivise nella comunicazione digitale.

Questo documento definisce, inoltre, le regole per l’uso dei social media da parte dei dipendenti.

L’Azienda utilizza i social media con le seguenti finalità:

- informare su servizi, prestazioni e iniziative;
- divulgare pubblicazioni scientifiche e altri risultati e prodotti della ricerca;
- attivare un canale di comunicazione interna per i dipendenti;
- promuovere bandi e avvisi;
- promuovere la salute e i corretti stili di vita;
- raccogliere commenti e suggerimenti per migliorare l’organizzazione dei servizi;
- diffondere comunicati in caso di emergenza.

Proposte di modifiche e integrazioni, nonché richieste di chiarimento devono essere inoltrate alla struttura Comunicazione e ufficio stampa (rif. mail comunicazione.ufficiostampa@ospedale.cuneo.it).

3. RIFERIMENTI NORMATIVI

- Legge 241 del 7 agosto 1990 e s.m.i. “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;
- Decreto Legislativo n. 502 del 30 dicembre 1992 e s.m.i. “Riordino della disciplina in materia sanitaria”;
- Legge 7 giugno 2000, n. 150 “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”;
- Decreto Legislativo n. 82 del 07 marzo 2005 e s.m.i. “Codice dell’Amministrazione Digitale”;
- Linee guida in materia di trattamento di dati personali, contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato per finalità di pubblicazione e diffusione sul web”, pubblicate in Gazzetta Ufficiale n.64 del 19/03/2011;

- Linee guida in materia di trattamento di dati personali, contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato per finalità di pubblicità e trasparenza sul web da soggetti pubblici e da altri enti obbligati”, pubblicate in Gazzetta Ufficiale n.134 del 12/06/2014;
- Regolamento europeo 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 “Regolamento generale sulla protezione dei dati”;
- Nota Ministero della Salute del 29 marzo 2017 “Diffusione di foto e video da parte di esercenti delle professioni sanitarie realizzati all’interno di strutture sanitarie”;
- Decreto Legislativo n. 196 del 30/06/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali" come modificato dal Decreto Legislativo n. 101 del 10/8/2018 e ss.mm.ii.;
- “Vademecum Pubblica Amministrazione e social media”, redatto da FormezPA (edizioni 2011 e 2018);
- Linee Guida AgID per la promozione dei servizi digitali del 1 aprile 2019;
- Decreto del Presidente della Repubblica, 16 aprile 2013 n. 62 “Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici” e ss.mm.ii tra cui il Decreto del Presidente della Repubblica 13 giugno 2023, n. 81. Regolamento concernente modifiche al decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013, n. 62, recante: «Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165».

4. SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

4.1. SCOPO

La social media policy interna riporta le principali norme di comportamento che i dipendenti sono tenuti ad osservare quando accedono ai social network con i loro account personali e sulle pagine dell’azienda. Si tratta di una linea guida per tutti gli operatori perché siano coinvolti attivamente, ma correttamente, nella vita anche virtuale dell’azienda ospedaliera. Il corretto uso dei social da parte degli operatori permette all’azienda di amplificare l’audience e intercettare nuovo pubblico, di favorire la condivisione di valori, contenuti e messaggi, quindi la trasparenza, il coinvolgimento e il senso di appartenenza. I contenuti della social media policy interna sono coerenti con il vigente quadro normativo in materia di protezione dei dati personali, nonché con le disposizioni del “Codice di comportamento dell’AO S. Croce e Carle” vigente.

4.2. CAMPO DI APPLICAZIONE E DESTINATARI

Quanto previsto in questo documento, analogamente al Codice di comportamento vigente, contiene regole indirizzate a tutti i dipendenti dell’Azienda , a tempo indeterminato e determinato, ai componenti della Direzione strategica aziendale, ai membri di organi e organismi aziendali tra cui il Collegio Sindacale e l’Organismo Indipendente di Valutazione, nonché, nei limiti della compatibilità, a coloro che, pur estranei all’Azienda, sono titolari di un rapporto di lavoro professionale di qualsiasi tipo e a qualsiasi titolo con essa, a coloro che collaborano con le imprese fornitrici di beni e servizi o che realizzano opere in favore dell’Azienda, in modo particolare a tutti coloro i quali si trovano a operare all’interno delle strutture aziendali o in nome e per conto dell’Azienda, inclusi, a titolo esemplificativo:

- medici, psicologi e altri professionisti a rapporto convenzionale compresi i ministri del culto ed i giornalisti;
- consulenti e collaboratori con qualunque tipologia di contratto o incarico, conferito a qualsiasi titolo;
- dipendenti di altre pubbliche amministrazioni in comando, distacco o fuori ruolo, comunque vincolati da un rapporto di lavoro con l’amministrazione;
- dipendenti e collaboratori di imprese fornitrici, enti vigilati, enti di diritto privato controllati e società partecipate;
- personale assunto con contratto di somministrazione;
- borsisti, stagisti, specializzandi, dottorandi e tirocinanti;
- frequentatori volontari.

All'interno del presente testo la dicitura "dipendente" si riferisce, salvo diversa precisazione, a tutte le categorie sopra menzionate.

Il divieto di porre in essere azioni e comportamenti che possano pregiudicare gli interessi dell'Azienda o nuocere alla sua immagine si estende anche al di fuori dell'orario lavorativo e delle sedi aziendali.

Nel caso in cui i dipendenti accedano a un social network con un account personale, devono tenere presente che possono essere comunque identificati dagli altri utenti della rete come operatori dell'Azienda e, come tali, devono impegnarsi a mantenere un comportamento corretto, sia nei confronti degli utenti sia nei confronti della propria Amministrazione, secondo quanto previsto dalla normativa in materia e del Codice di comportamento in vigore.

4.3. RACCOMANDAZIONI E RESPONSABILITA' NELLA GESTIONE DEI CONTENUTI

Il personale che sceglie di rendere nota la propria attività lavorativa è tenuto a indicare la qualifica rivestita all'interno dell'Azienda, citando inoltre l'account istituzionale dell'Azienda qualora fosse presente sullo stesso social network, specificando che le opinioni espresse hanno carattere personale e non impegnano in alcun modo la responsabilità dell'Azienda.

Il personale può liberamente condividere sui propri profili privati i contenuti diffusi dai canali social della Azienda Ospedaliera: informazioni su iniziative, progetti, campagne, video, immagini e/o infografiche.

Allo stesso tempo è tenuto ad osservare un comportamento pubblico rispettoso dell'organizzazione presso cui lavora, conformemente al rispetto nella privacy e del Codice di comportamento dei dipendenti pubblici vigente. Fatto salvo il diritto, costituzionalmente garantito, per tutti i dipendenti/collaboratori di manifestare liberamente il proprio pensiero e la propria analisi critica si riporta un elenco non esaustivo di raccomandazioni da tenere nella gestione dei social media:

- fare attenzione a come ci si presenta: i confini tra pubblico e privato, tra professionale e personale non sono sempre distinguibili dagli utenti della rete. Al fine di ridurre al minimo il rischio di equivoco è opportuno, quando si esprimono considerazioni su argomenti che riguardano la salute e affini, specificare che si sta scrivendo a titolo personale e per proprio conto, e non come operatore dell'Azienda;
- verificare le fonti prima di condividere informazioni se i contenuti riguardano la salute o affini;
- evitare di diffondere informazioni, commenti o immagini che possano ledere, anche incidentalmente, la reputazione o l'onorabilità di cittadini, colleghi, superiori o dell'Azienda in generale;
- ricordare che l'Azienda è un'organizzazione complessa i cui operatori e utenti riflettono un insieme diversificato di culture, valori e punti di vista per cui è opportuno esprimersi sempre con rispetto, salvaguardando la dignità e la riservatezza delle persone;
- garantire l'anonimato e la non riconoscibilità dei soggetti coinvolti nella discussione di casi clinici attraverso piattaforme;
- considerare che i social media e la rete in generale non devono essere utilizzati per divulgare informazioni e foto che identifichino persone senza aver acquisito esplicitamente il loro consenso, ai sensi della normativa vigente in materia di privacy.

Il personale è altresì tenuto ad utilizzare ogni cautela affinché le proprie opinioni o i propri giudizi su eventi, cose o persone, non siano in alcun modo attribuibili direttamente all'Azienda. In ogni caso il dipendente è tenuto ad astenersi da qualsiasi intervento o commento che possa nuocere al prestigio, al decoro o all'immagine dell'Azienda o della pubblica amministrazione in generale.

Riguardo all'utilizzo dei sistemi di messaggistica (WhatsApp, Facebook Messenger, Skype ecc), si ricorda che le informazioni e la trasmissione di immagini e dati (immagini diagnostiche, refertazioni, ecc.) attraverso tali mezzi non è da considerarsi affidabile, in quanto non è tracciabile e non garantisce la sicurezza e riservatezza dei dati. L'uso di tali strumenti nell'ambito del processo diagnostico e terapeutico è quindi fortemente sconsigliato ed è limitato a casi di assoluta necessità e normati da specifici atti.

Si raccomanda inoltre di seguire le indicazioni specifiche fornite dagli Ordini professionali di riferimento.

In modo particolare si richiede di:

- valutare con attenzione le “richieste di amicizia dei pazienti” in quanto le piattaforme social non costituiscono un canale appropriato per l’interazione tra medico e paziente e di considerare l’effetto di questo atto rispetto ai diversi interlocutori, ai possibili interessi in gioco ed ai relativi rischi;
- prediligere la creazione di più profili (uno professionale, distinto da quello personale), ricordando che, indipendentemente dai profili impiegati, l’uso complessivo non deve mai essere in contrasto con l’etica professionale

Gli elementi evidenziati in questo momento in questo documento, per altro passibili di continuo aggiornamento vista la velocità di evoluzione degli strumenti digitali, vogliono servire da stimolo allo sviluppo di una sempre maggior consapevolezza nell’uso di questi strumenti, a partire dal fatto che:

- quanto viene pubblicato sul web può essere accessibile a chiunque e rimanere disponibile infinitamente;
- una volta pubblicato un qualsiasi contenuto, l’autore perde di fatto il controllo della sua diffusione, anche nei casi di profili di autorizzazione ed amministrazione;
- la diffamazione ed il mancato rispetto della privacy e del diritto d’autore sono reati perseguibili per legge;
- il danno e prima di tutto la sofferenza che si può provocare, anche involontariamente, a persone e organizzazioni può essere molto elevato e talvolta “irreparabile”, per questo è necessario riflettere bene prima di “cliccare”, anche rispetto a come possono essere percepiti dai cittadini e dall’utente comune e quali conseguenze possono avere.

Il personale è infine tenuto a fare un uso limitato e attento degli smartphone e di altri supporti tecnologici personali durante l’orario di lavoro, considerato il livello di attenzione necessario allo svolgimento dei propri compiti e la necessità di garantire il massimo rispetto delle condizioni igienico sanitarie e di sicurezza, soprattutto alla presenza di pazienti e accompagnatori.

4.4. NETIQUETTE

Di seguito vengono elencate le principali “regole di conversazione digitale”.

Qualsiasi interlocutore è responsabile dei messaggi che invia, dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. A tutti si chiede di esporre la propria opinione con correttezza e misura e di rispettare le opinioni altrui. L’interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale: non è possibile utilizzare i social network per affrontare casi personali.

I canali social non possono essere utilizzati per alcuna ragione per pubblicare post e commenti/contenuti che siano discriminatori o offensivi nei confronti di altri utenti, presenti o meno alla discussione, di enti, associazioni, aziende o di chi gestisce e modera i canali social. Non saranno tollerati insulti, turpiloqui, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza.

In ogni caso, saranno rimossi dall’amministratore tutti i post, i commenti o i materiali multimediali che:

- abbiano un contenuto politico/propagandistico;
- mirino a promuovere attività commerciali e con finalità di lucro;
- contengano un linguaggio inappropriato e/o un tono minaccioso, violento, volgare o irrispettoso;
- presentino contenuti illeciti o di incitamento a compiere attività illecite; ovvero contenuti offensivi, ingannevoli, allarmistici, o in violazione di diritti di terzi;
- divulgino dati e informazioni personali o che possono cagionare danni o ledere la reputazione di terzi;
- presentino contenuti a carattere osceno, pornografico o pedopornografico, o tali da offendere la morale comune e la sensibilità degli utenti;
- abbiano un contenuto discriminatorio per genere, razza, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali;

- promuovano o sostengano attività illegali, che violano il copyright o che utilizzano in modo improprio un marchio registrato;
- contengano contenuti classificabili come spam.

Sono scoraggiati commenti non pertinenti a quel particolare argomento oggetto di discussione (off topic), commenti e post scritti per disturbare la discussione, interventi inseriti ripetutamente.

4.5. DIVIETI

Al dipendente è fatto divieto di:

- rendere pubbliche informazioni riservate in possesso dell'Azienda, ad esempio: la corrispondenza interna, informazioni di terze parti indentificate/identificabili (soggetti privati, altri dipendenti, altre amministrazioni) di cui si è a conoscenza in ragione del proprio lavoro, informazioni su attività lavorative, servizi, progetti e documenti non ancora resi pubblici, decisioni da assumere e provvedimenti relativi a procedimenti in corso prima della formalizzazione ufficiale;
- utilizzare il logo e le immagini aziendali in maniera indebita;
- trattare sui social media casi clinici direttamente o indirettamente riconducibili a pazienti/utenti identificati/identificabili;
- pubblicare o diffondere contenuti informazioni/commenti, audio, foto, video ovvero qualsiasi materiale multimediale direttamente o indirettamente riconducibile a pazienti/utenti o altri soggetti indentificati o identificabili, nonché contattare utenti per ragioni legate al servizio;
- divulgare foto, video o altro materiale multimediale, che riprenda locali e personale senza esplicita autorizzazione dell'Azienda e delle persone coinvolte, fatta eccezione per gli eventi autorizzati dalla Direzione Aziendale che si svolgono presso la sede di lavoro;
- procedere a forme di spettacolarizzazione dell'attività lavorativa, attraverso la pubblicazione sui social di fotografie e selfie, soprattutto in ambito clinico e di setting assistenziale;
- pubblicare messaggi minatori, ingiuriosi, commenti e dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti dell'Azienda, ledendone immagine e compromettendone l'efficienza;
- effettuare riferimenti al lavoro dei colleghi;
- aprire blog, pagine o altri canali a nome dell'Azienda, o che trattano argomenti a essa riferiti, senza preventiva autorizzazione;
- utilizzare account e password aziendali per accedere ai Social Media

La mancata dichiarazione di possibili conflitti di interesse in riferimento, a titolo di esempio, a pratiche, rimedi, suggerimenti e soluzioni contenuti in un post pubblicato su una piattaforma di social media è considerata in maniera analoga a quanto previsto per la gestione in generale del conflitto di interessi (cfr paragrafo nel Codice di comportamento in vigore).

Al fine di evitare possibili equivoci, al professionista è richiesto di agire in totale trasparenza rendendo espliciti, fin dall'inizio, eventuali conflitti di interesse come oggi già è previsto, ad esempio, nell'ambito dello svolgimento di relazioni scientifiche presso enti pubblici e privati e in occasione di presentazioni a congressi e simposi.

Sul web esistono diversi strumenti e suggerimenti circa le modalità di dichiarazione degli eventuali conflitti di interesse, sulle piattaforme di social media, in particolare quelle che applicano limiti di carattere ai post (come per esempio Twitter, Instagram e per certi aspetti Facebook), a cui si può fare riferimento.

A titolo di esempio il conflitto di interessi potrebbe essere esplicitato inserendo nel post un "tag" elettronico (in letteratura c'è un generale accordo sugli hashtag #noCOI e #COI ad indicare rispettivamente l'assenza e la presenza di conflitti di interesse) o un link a una "disclosure form" da inserire tra le informazioni generali di profilo o nella "biografia", come per esempio quella presente sul sito web dell'International Committee of Medical Journal Editors (International Committee of Medical Journal Editors).

Le prescrizioni di cui sopra costituiscono direttive formalmente impartite, pertanto la loro inosservanza da parte del personale dipendente, integrano una forma di responsabilità disciplinare di cui al “Regolamento per i procedimenti disciplinari” vigente, fermo restando ogni ulteriore fattispecie di responsabilità (penale, civile, amministrativa, contabile) a carico del dipendente.

L’Azienda effettua costantemente controlli di routine e su segnalazione per verificare il rispetto della normativa, del Codice, della regolamentazione aziendale e di quanto previsto in questo documento con diverse modalità, come esemplificato nell’apposito paragrafo del Codice di comportamento in vigore.

5. SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

5.1. SCOPO

La social media policy esterna regola l’utilizzo dei canali istituzionali dell’Azienda e definisce in essi le modalità di pubblicazione, redazione, gestione delle informazioni e della moderazione dei contenuti.

Attraverso le piattaforme social, l’Azienda informa i cittadini su salute, servizi, professionisti, nuove tecnologie, progetti e iniziative, scadenze, eventi, bandi, opportunità di partecipazione e offre aggiornamenti in situazioni di emergenza. I canali social sono utilizzati, inoltre, per raccogliere commenti, richieste, domande, critiche e suggerimenti, informando i cittadini sulle modalità per l’invio di specifici quesiti o istanze all’Ufficio Relazioni con il Pubblico.

L’Azienda può condividere e rilanciare contenuti e messaggi di pubblico interesse postati da soggetti terzi (altri enti o soggetti accreditati). L’Azienda nel fare ciò non si assume responsabilità per eventuali informazioni errate o non aggiornate contenute nei post rilanciati.

I canali social dell’Azienda producono propri contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali che sono da considerarsi in licenza Creative Commons CC BY-NC-ND 4.01, possono essere scaricati, condivisi, riprodotti a condizione che non vengano modificati, che siano sempre accreditati al canale originale di riferimento e non utilizzati per fini commerciali.

5.2. I SOCIAL DELL’AZIENDA

La struttura che presidia le piattaforme online è l’Ufficio Stampa interaziendale. Gli account istituzionali dell’Azienda dedicati alla comunicazione sono i seguenti:

- **Facebook (FB)** <https://www.facebook.com/ospedalesantacrocecarle> è il social media più adatto per promuovere l’interazione e l’interesse della propria community verso servizi e opportunità offerte dall’organizzazione.
- **Instagram** https://www.instagram.com/ospedale_di_cuneo/ è il social media che permette di fare comunicazione istituzionale in maniera sempre più creativa e informale, attingendo al potenziale di empatia che foto, video e storie suscitano nel pubblico. Su Instagram prevalgono contenuti visivi (foto e video) e gli hashtag, aggregatori tematici che permettono di far comparire il proprio contenuto in raccolte tematizzate.
- **YouTube** @ospedalecuneo5375 youtè una piattaforma di condivisione e visualizzazione in rete di contenuti multimediali con cui è possibile raccontare strategie, mission, servizi o eventi attraverso video tutorial, video promozionali o dirette.
- **LinkedIn** è la piattaforma social delle comunità professionali, dove l’Azienda può presentare i propri progetti, le opportunità di stage o di lavoro, promuovere corsi e convegni per professionisti o entrare in contatto e fare rete con le comunità di ricerca e le altre Aziende Sanitarie.

5.3. RESPONSABILITA’ E GESTIONE DEI CONTENUTI

L'Azienda può essere presente su ogni social media con un solo profilo/pagina/account ufficiale, è pertanto **vietato** creare pagine e profili riferibili all'Azienda attraverso account o per conto di gruppi e strutture non autorizzate.

Tutti i canali social sono gestiti dalla struttura Comunicazione e Ufficio Stampa. In particolare il direttore della Struttura ricoprirà il ruolo di social media manager e i suoi collaboratori, in possesso dell'adeguata formazione e da questi identificati, quello di social media editor.

Gli operatori autorizzati alla gestione e alla pubblicazione di contenuti sui social media (social media editor) devono agire in osservanza di tutte le leggi sulla comunicazione e informazione pubblica, comprese le norme sulla privacy.

Per ogni evenienza, il social media manager dev'essere aggiunto fra gli amministratori di tutti i profili e di tutte le pagine. Tutte le password di coloro che hanno accesso ai social media dell'Azienda, dovranno rispettare rigorosi requisiti di sicurezza.

Le strutture e i servizi che desiderino diffondere contenuti dovranno inviare una mail all'indirizzo comunicazioneufficiostampa@ospedale.cuneo.it e i social media editor si occuperanno della pubblicazione ponendo particolare attenzione alla grafica e al linguaggio.

5.4. MODERAZIONE

Il moderatore aziendale si riserva di rimuovere tempestivamente, a proprio insindacabile giudizio, secondo le modalità consentite dal canale presidiato, messaggi non rispondenti alle caratteristiche previste, così come esemplificato in questo documento.

I canali social vengono moderati dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.00.

Gli utenti che vorranno porre un quesito tramite i social dovranno farlo attraverso i canali di messaggistica privata messi a disposizione dalla piattaforma.

A seguito della richiesta di contatto, l'utente riceve la seguente risposta automatica:

- l'avvenuta ricezione e presa in carico di quanto esposto
- l'account è attivo tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.00 esclusi festivi. In caso di situazioni sanitarie urgenti utilizzare gli appositi numeri 112 per la richiesta di intervento immediato o il 116117 per la continuità assistenziale. A tutela della privacy non possono essere trattati casi personali e non vengono forniti consulti medici di nessuna natura. Per le prenotazioni accedere tramite il portale regionale Sistema Piemonte o rivolgersi al numero verde del CUP 800 000 500. Per ulteriori info [visitare il sito www.ospedale.cuneo.it](http://www.ospedale.cuneo.it) o contattare gli Uffici Relazioni con il Pubblico urp@ospedale.cuneo.it.

I messaggi ricevuti tramite i canali social non saranno protocollati; per le comunicazioni ufficiali o aventi valore legale occorre utilizzare la pec dell'Azienda.

I tempi di risposta variano in base alla tipologia della richiesta. L'obiettivo è rispondere alle richieste dei cittadini ogni volta che sia possibile o indirizzarli agli uffici competenti, ovvero segnalare link a documenti che si ritengano utili.

Le pagine e gli account social non sono canali per raccogliere segnalazioni o reclami specifici, che vanno indirizzati all'URP o al protocollo aziendale.

In particolare:

- in nessuno spazio digitale saranno trattati casi medici specifici o personali: questo tipo di informazioni è altamente riservato e deve essere discusso in privato con il personale sanitario;
- informazioni su tematiche oggetto di controversie legali o su affermazioni che potrebbero essere utilizzate contro l'Azienda;

- informazioni riservate, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti o relative ad attività lavorative, servizi, progetti e documenti non ancora resi pubblici, decisioni da assumere e provvedimenti relativi a procedimenti in corso, quindi non ufficialmente deliberati e comunicati formalmente alle parti;
- informazioni personali e dati sensibili. In caso di avvisi alla popolazione che rivestano carattere di necessità e urgenza, la pubblicazione di contenuti sugli account sarà effettuata anche oltre gli orari prefissati.

L'Azienda si riserva il diritto di rimuovere qualsiasi contenuto che violi questa social media policy o qualsiasi legge. Per chi dovesse violare la presente Social Media Policy o le condizioni contenute nelle policy degli strumenti adottati ci si riserva il diritto di usare il ban o il blocco per impedire ulteriori interventi e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle forze dell'ordine preposte.

5.5. MONITORAGGIO DELLE PAGINE

Tutte le principali piattaforme di social media permettono di accedere alla sezione (insight o analytics) dedicata ai dati di traffico generato dai contenuti pubblicati. Di particolare rilevanza per valutare l'efficacia dei contenuti condivisi sono i dati relativi a visite al profilo, numero di like e follower, interazioni, visualizzazioni e copertura di ogni post, visibili all'amministratore anche nel layout di ciascun post.

Il monitoraggio è effettuato dalla struttura Comunicazione e ufficio stampa.

5.6. PRIVACY E TRATTAMENTI DEI DATI PERSONALI

La presenza sulle piattaforme social è sempre disciplinata dai termini di servizio specifici per piattaforma. Gli utenti dei canali social dell'Azienda sono invitati a prendere visione della privacy policy delle diverse piattaforme ai sensi delle normative vigenti.

Il trattamento dei dati personali dei visitatori delle "pagine social" è essenzialmente effettuato dalle società proprietarie delle pagine, anche tramite l'installazione di cookies persistenti sul dispositivo degli utenti che visitano il canale o la pagina (che ne consentono volontariamente il monitoraggio), al fine di migliorare il proprio sistema di pubblicità o per altre finalità meglio specificate nelle rispettive informative.

L'Azienda Sanitaria, agendo da "amministratore del proprio canale social", è anch'esso Titolare del trattamento (limitatamente alle possibilità tecniche offerte dalla piattaforma informatica) dei dati personali volontariamente trasmessi e resi pubblici dall'utente visitatore all'interno dei commenti e dei messaggi;

L'Azienda Ospedaliera gestirà tali dati nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy, così come descritto dall'informativa presente sul sito dell'Azienda ospedaliera all'indirizzo <https://www.ospedale.cuneo.it/cookie-policy/>.

5.7. DIRITTO D'AUTORE

Gli account attivi e futuri devono prestare particolare attenzione alla paternità dei contenuti pubblicati sugli account o pagine istituzionali sulle diverse piattaforme social (diritto d'autore) e all'uso, non autorizzato da liberatoria, di dati o immagini personali (diritto alla privacy).

La pubblicazione su account istituzionali di contenuti lesivi del diritto d'autore o del diritto alla privacy può sia esporre l'Azienda a possibili azioni legali da parte del titolare del diritto, con richieste di risarcimento danni, sia attivare un'istruttoria davanti al Garante per la protezione dei dati personali nel caso di violazioni del GDPR.

Pertanto, l'organizzazione può pubblicare sui canali social, senza il preventivo consenso degli interessati:

- foto e/o video realizzate e pubblicate durante eventi e iniziative pubbliche di carattere didattico, scientifico, culturale e promozionale in cui non siano ripresi pazienti riconoscibili;
- foto e/o video di un minore il cui volto non è riconoscibile;
- foto e/o video di cui si possiede il diritto d'autore;
- versione online di articoli e quotidiani e riviste (citando la fonte);

- link a pagine del proprio sito.

L'organizzazione non può invece pubblicare sul proprio account social:

- foto e/o video in cui compaiano riconoscibili i pazienti o utenti della struttura sanitaria;
- foto e/o video trovati online e protetti da diritti d'autore;
- foto di articoli di quotidiani e riviste cartacee perché coperti da copyright
- fotografie di minori non oscure;
- altri materiali che non rispettano la normativa in materia di protezione dei dati personali.

In caso di eventi online (o in diretta sui social) e di eventi in presenza, promossi dall'Azienda, è necessario fornire ai partecipanti la liberatoria, qualora si intenda realizzare materiale multimediale promozionale e divulgativo. La stessa va richiesta all'ufficio stampa (comunicazione.ufficiostampa@ospedale.cuneo.it).

È sempre richiesto di avvisare il pubblico presente fisicamente all'evento sull'eventuale uso della propria immagine per fini istituzionali, comunicandolo prima dell'avvio di una diretta sui social o con cartello appositamente esposto presso la sede dell'evento che richiami il GDPR e l'informativa privacy e trattamento dati.

6. DOCUMENTI CORRELATI

Regolamentazione aziendale (cfr link), in modo particolare:

- Codice di comportamento per il personale dell'AO S Croce e Carle di Cuneo;
- Regolamento sul funzionamento dell'Ufficio Interaziendale per i Procedimenti Disciplinari relativi al personale ASLCN1 e AO S.Croce e Carle di Cuneo in attuazione del D.lvo 30.03.2001 n. 165 e ss.mm.ii
- Regolamento rapporti da tenere con i media presso le strutture dell'AO Santa Croce e Carle di Cuneo
- Regolamento del Servizio Ispettivo Aziendale

7. ELENCO DI DISTRIBUZIONE

L'Azienda Ospedaliera provvede a dare ampia diffusione al presente documento pubblicandolo sul portale aziendale e sulla intranet.

Stesura			Verifica/Approvazione	Emissione
Qualifica	Nome Cognome	Firma		
Responsabile struttura Comunicazione e ufficio stampa interaziendale	Ilario Bruno		Responsabile struttura Comunicazione e ufficio stampa interaziendale Ilario Bruno	Direttore Generale Livio Tranchida
Funzionario ASLCN1	Gabriella Peruzzi			
Funzione Prevenzione Corruzione e Trasparenza	Nadia Somale			