

REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA AZIENDA OSPEDALIERO – UNIVERSITARIA DI SASSARI



Viale San Pietro, 10 - 07100 SASSARI - C.F. - P. IVA 02268260904

REGOLAMENTO SOCIAL MEDIA POLICY



INDICE GENERALE

Principi	Pag. 5
Contenuti e obiettivi	5
profili e la loro gestione	6
SOCIAL MEDIA POLICY	8
SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA	8
Moderazione	9
Cosa non troverete sui social dell'Aou di Sassari	10
I SOCIAL NETWORK TWITTER INSTAGRAM LINKEDIN YOUTUBE TELEGRAM	11 11 11 11 11
LA NETIQUETTE	12
Sospensione o limitazione dei servizi	13
Privacy	13
Contatti e suggerimenti	13
ALTRI SOCIAL NETWORK	14
SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA	14
Apertura di account da parte dei singoli Servizi aziendali	15
WHATSAPP MESSENGER/BUSINESS	16
Uso dei sistemi di messaggistica nell'ambito del processo diagnostico	17

REGOLAMENTO SOCIAL MEDIA POLICY

Principi

La Aou di Sassari ha deciso di utilizzare i social network, i social media e le App di messaggistica immediata al fine di informare, comunicare, ascoltare e dare accesso ai servizi. In questi spazi e con queste attività, l'Azienda intende perseguire finalità istituzionali e di interesse generale.

Si ricorda che l'Aou di Sassari utilizza il suo sito web per comunicare con cittadini, utenti, enti, associazioni. Il sito istituzionale, www.aousassari.it, ha la funzione di repository generale delle informazioni mentre i social e le App di messaggistica immediata possono essere utilizzati per rilanciare le notizie (in automatico una volta pubblicate sul sito o a comando da parte del soggetto che inserisce la notizia) e, ancora, per dialogare con l'utenza.

Questi canali, allora, sono da intendersi **in aggiunta** al portale internet istituzionale, fonte di informazione generale e documentazione.

Contenuti e obiettivi

Con questo regolamento si vuole disciplinare la gestione e il funzionamento dei profili istituzionali dell'Azienda sui social network, social media e App di messaggistica immediata, definendone le modalità di pubblicazione e di accesso ai documenti e a ogni altra informazione in essi contenute.

Attraverso le potenzialità di questi canali quindi si intende:

- 1) promuovere i servizi erogati, migliorando l'appropriatezza dell'accesso;
- raccontare l'Azienda, comunicando l'attività istituzionale e le modifiche organizzative in modo più coinvolgente e immediato;
- 3) divulgare studi e lavori realizzati dalle unità operative aziendali;
- 4) divulgare pubblicazioni e documenti ufficiali;
- 5) diffondere comunicati stampa, foto o video legati alla notizia principale;
- 6) diffondere foto/video di eventi organizzati dall'Aou di Sassari;
- 7) rispondere alle segnalazioni e alle richieste degli utenti:
- 8) divulgare comunicazioni di servizio;
- 9) promuovere azioni di partecipazione dei cittadini;
- 10) comunicare prontamente eventuali disservizi, modifiche ai servizi, situazioni di emergenza, in sinergia anche con altri enti;

11) divulgazione di messaggi di pubblico interesse di altre istituzioni (ad es. Ministeri, Agenas, Regione, ecc.).

Sui social vengono pubblicati contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali che possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditate al canale originale di riferimento (è sempre necessario citare la fonte che le ha prodotte).

I commenti e i post degli utenti, che devono sempre presentarsi con proprio nome e cognome, devono intendersi come opinione dei singoli e non dell'amministrazione, che non può essere ritenuta responsabile della veridicità o meno di ciò che viene postato sui canali da terzi.

Attraverso i social media della Aou di Sassari possono essere "postate" le iniziative e/o i progetti che abbiano richiesto e ottenuto il patrocinio dell'Azienda. In relazione alle iniziative patrocinate, pur verificandone, per quanto possibile, la precisione e l'attendibilità dei messaggi, l'Azienda non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o non aggiornate.

L'eventuale presenza di spazi pubblicitari nei canali social utilizzati dalla Aou non sono sotto il controllo dell'Amministrazione, ma gestiti in autonomia dal social network.

I profili e la loro gestione

I social sono curati e gestiti dalla SSD "Comunicazione e relazioni esterne" (attualmente URP e Ufficio stampa/Addetto stampa).

Nello specifico i canali social dell'Aou di Sassari sono

A) Twitter: @AouSassari

B) Instagram: @AouSassari

C) YouTube: Aou Sassari

D) **Linkedin**: Azienda ospedaliera universitaria di Sassari (Aou Sassari)

A questi si aggiungono i canali utilizzabili attraverso le App di messaggistica istantanea:

- WhatsApp: Aou Sassari (al momento destinato alla sola comunicazione con i dipendenti)
- II) Telegram: Aou Sassari

La direzione aziendale fornisce le indicazioni per la realizzazione del piano editoriale aziendale utile per l'adeguata presenza sui social media. Inoltre valuta, su presentazione dei gestori dei canali social, le richieste di apertura di account istituzionali. Quindi effettua la supervisione dell'attività degli amministratori delle pagine social attive. I gestori presentano alla direzione aziendale eventuali suggerimenti, richieste e segnalazioni pervenute per il miglioramento delle attività della pagine social istituzionali.

La decisione di seguire altri profili (su Twitter, Instagram, YouTube, Linkedin) non implica alcun tipo di approvazione sui contenuti che vi sono postati. Eventuali profili appartenenti al personale sono gestiti esclusivamente a titolo personale in totale autonomia. Ciascun utente si assume la responsabilità del proprio comportamento e si esprime a titolo personale, secondo le indicazioni della social media policy interna.

SOCIAL MEDIA POLICY

La **Social Media Policy** è l'insieme delle norme di comportamento, che si pone l'obiettivo di regolare una serie di aspetti legati ai Social Network Site della Aou di Sassari.

Si distingue, allora, tra "policy esterna" e "policy interna"

Con **social media policy esterna**, applicata agli utenti o ai cittadini in generale, si intendono le informazioni rivolte agli utenti circa le finalità, le tipologie di contenuti e i comportamenti consentiti sulle pagine/profili istituzionali creati.

Con **social media policy interna**, applicata nei confronti dei dipendenti dell'azienda, si vogliono individuare le norme di comportamento che i dipendenti della Aou di Sassari sono tenuti a osservare nel momento in cui accedono ai social network e alle app di messaggistica immediata con i propri account personali.

SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

La Aou di Sassari per comunicare con i cittadini utilizza, oltre al sito internet istituzionale www.aousassari.it, principale canale di comunicazione, i social network (Twitter, Instagram, Linkedin), i social media (YouTube) e app di messaggistica (Telegram).

In questo modo l'Azienda punta a informare e comunicare,

oltreché dialogare e interagire con i cittadini.

Moderazione

I canali social dell'Aou di Sassari vengono moderati dal lunedì al venerdì negli orari: dalle 10 alle 13 e dalle 15 alle 17.

La moderazione all'interno dei propri spazi avviene in un momento successivo alla pubblicazione. In questo modo si punta a contenere eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso.

I tempi di risposta possono variare in base alla tipologia della richiesta. L'obiettivo è rispondere alle richieste dei cittadini ogni volta che sia possibile o indirizzare agli uffici competenti per fornire la risposta più pertinente, o segnalare link a documenti che riteniamo utili a fornire una risposta nel più breve tempo possibile.

Non tutto può essere risolto attraverso i canali social, ma sarà fatto il possibile per indicare le soluzioni migliori.

Le pagine e gli account della Aou di Sassari non sono canali per raccogliere segnalazioni o reclami specifici, che invece vanno indirizzati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

La Aou non risponde a messaggi su proposte, programmi, prese di posizione di movimenti e partiti politici.

I canali social non possono essere utilizzati 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, per nessuna ragione.

Non saranno tollerati:

- insulti
- i commenti fuori argomento rispetto alla discussione di un determinato post,
- turpiloquio,
- gli interventi inseriti ripetutamente,
- minacce o atteggiamenti che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza.
- i commenti e i post scritti per disturbare la discussione.

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

- hanno un contenuto politico/propagandistico;
- puntano a promuovere attività commerciali e con finalità di lucro:
- presentano un linguaggio inappropriato oppure un tono minaccioso, violento, volgare o irrispettoso;
- presentano contenuti illeciti o di incitamento a compiere attività illecite;

- hanno contenuti offensivi, ingannevoli, allarmistici, o in violazione di diritti di terzi;
- divulgano dati e informazioni personali o che possono cagionare danni o ledere la reputazione a terzi;
- presentano contenuti a carattere osceno, pornografico o pedopornografico, o tale da offendere la morale comune e la sensibilità degli utenti;
- hanno un contenuto discriminatorio per genere, razza, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali;
- promuovono o sostengono attività illegali, che violano il copyright o che utilizzano in modo improprio un marchio registrato;
- contenuti classificabili come spam.

L'Azienda ospedaliera universitaria si riserva il diritto di rimuovere qualsiasi contenuto che venga ritenuto in violazione di questa social media policy o di qualsiasi legge applicabile. Per chi dovesse violare queste condizioni o quelle 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.

Cosa non troverete sui social dell'Aou di Sassari

In nessuno spazio digitale pubblico della Aou potranno essere trattati:

- a) casi medici specifici o personali: si tratta di informazioni altamente riservate che devono essere discusso solo in privato con il personale sanitario;
- b) informazioni su tematiche oggetto di controversie legali o su affermazioni che potrebbero essere utilizzate contro l'Azienda;
- c) informazioni riservate, come la corrispondenza interna. informazioni di terze parti (a titolo esemplificativo non esaustivo istituzioni, utenti. stakeholder, etc...) o informazioni su lavorative, servizi, progetti e documenti non ancora resi pubblici, decisioni da assumere e provvedimenti relativi a procedimenti in corso, prima che siano stati ufficialmente deliberati e comunicati formalmente alle parti:
- d) informazioni personali e dati sensibili.

I SOCIAL NETWORK

TWITTER

Messaggi diretti

Saranno esaminate in tempi celeri tutte le menzioni che arrivano. La caratteristica del messaggio di Twitter (280 caratteri) rende difficile fornire una risposta completa e utile. Quando possibile quindi saranno segnalati link a documenti o altro che può essere considerato utili a fornire una risposta.

La funzionalità "messaggi diretti" non è utilizzata per rispondere agli utenti. Per segnalazioni e richieste articolate si consiglia di usare le risorse indicate nella pagina dei contatti del sito.

Informativa sulla privacy di Twitter: https://twitter.com/en/privacy

INSTAGRAM

Messaggi diretti

Quando attivato, saranno esaminate in tempi celeri tutte le menzioni che arrivano. La caratteristica del messaggio rende difficile fornire una risposta completa e utile. Quando possibile quindi saranno segnalati link a documenti o altro che può essere considerato utili a fornire una risposta. Per rispondere agli utenti non vengono utilizzati i messaggi diretti. Per segnalazioni e richieste articolate si consiglia di usare le risorse indicate nella pagina dei contatti del sito.

Informativa sulla privacy di Instagram: https://help.instagram.com/

LINKEDIN

Messaggi diretti

Quando attivato, saranno esaminate in tempi celeri tutte le menzioni che arrivano. Quando possibile quindi saranno segnalati link a documenti o altro che può essere considerato utili a fornire una risposta.

Per rispondere agli utenti non vengono utilizzati i messaggi diretti. Per segnalazioni e richieste articolate si consiglia di usare le risorse indicate nella pagina dei contatti del sito.

Informativa sulla privacy di Linkedin: https://www.linkedin.com/legal/privacy-policy policy?trk=homepage-basic footer-privacy-policy

YOUTUBE

È consentita l'azione di embed sui siti e sui blog per i video di Aou pubblicati su YouTube.

L'Aou non è responsabile dei contenuti, delle descrizioni e

dei commenti dei video delle categorie "related" e "promoted" che la piattaforma autonomamente suggerisce e visualizza ai navigatori in correlazione ai contenuti del canale

Informativa sulla privacy: https://policies.google.com/privacy?hl=it

TELEGRAM

Messaggi diretti

Una volta attivato, saranno esaminate in tempi celeri tutte le menzioni che arrivano. Quando possibile quindi saranno segnalati link a documenti o altro che può essere considerato utili a fornire una risposta.

Per rispondere agli utenti non vengono utilizzati i messaggi diretti. Per segnalazioni e richieste articolate si consiglia di usare le risorse indicate nella pagina dei contatti del sito.

Telegram e sicurezza: https://telegram.org/faq#sicurezza

LA NETIQUETTE

Si tratta delle **regole di conversazione con gli interlocutori della rete** che sono considerati responsabili dei messaggi che inviano, dei contenuti che pubblicano e delle opinioni che esprimono.

L'Aou di Sassari si impegna quindi a gestire spazi di comunicazione e dialogo all'interno dei propri profili nei diversi social network e a favorire la partecipazione degli utenti.

I contenuti realizzati dall'Aou di Sassari possono essere riprodotti ma deve sempre essere citata come fonte l'Aou di Sassari e l'indirizzo web (url) del sito web o del social network su cui sono riportati.

Chi interagisce con commenti, post o messaggi deve rispettare le seguenti regole di comportamento:

- Gli utenti devono sempre presentarsi con proprio nome e cognome.
- 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 questi spazi per affrontare casi personali.
- I commenti devono essere pertinenti alla discussione legata a un tema specifico e di interesse generale. I partecipanti devono rispettare il tema ed evitare di allargare il confronto in modo generico e indiscriminato.
- I contenuti pubblicati devono rispettare la privacy delle persone.

- Non saranno tollerati insulti, volgarità, offese, minacce, e in generale, atteggiamenti violenti.
- Non è tollerata alcuna forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali.
- Vanno evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica, atteggiamenti violenti, offensivi o discriminatori rispetto al genere, orientamento sessuale, età, religione, convinzioni personali, orientamenti politici, origini etniche, disabilità.
- Non devono essere pubblicati dati personali (caselle email, numeri di telefono, numeri di conto corrente, indirizzi), in caso contrario i contenuti postati saranno rimossi per tutelare le persone interessate.
- Non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati.

In considerazione della difficoltà di controllare in maniera integrale tutti i contenuti, l'Aou auspica un contributo da parte di tutti gli utenti per creare un'atmosfera di serenità e di rispetto. Si chiede, per questo motivo, di segnalare ai gestori dei canali social possibili comportamenti non compatibili con il regolamento di Social Media Policy dell'Aou di Sassari.

Sospensione o limitazione dei servizi

I servizi potrebbero essere limitati durante le festività e alcuni periodi estivi, ma saranno comunicati preventivamente agli utenti.

Privacy

Il trattamento dei dati personali degli utenti che accedono ai profili social dell'Aou di Sassari segue le policy in uso su ciascuna piattaforma utilizzata. In ogni caso i dati sensibili inseriti in commenti, interventi, post nei profili social dell'Aou verranno rimossi. I dati condivisi dagli utenti attraverso eventuali messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei profili social saranno trattati nel rispetto del GDPR 2016/679 e conservati esclusivamente per il tempo necessario allo svolgimento del servizio richiesto dall'utente.

Contatti e suggerimenti

Gli utenti possono rivolgere le loro segnalazioni e suggerimenti a:

addetto.stampa@aousassari.it urp@aousassari.it

ALTRI SOCIAL NETWORK

Nel caso in cui l'Aou di Sassari decidesse di iscriversi a nuove piattaforme o ad altri social network/media già presenti sul web, ma oggi non utilizzate, la direzione potrà adottare una presa d'atto d'iscrizione con un account istituzionale dell'ente.

SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

Qui vengono descritte le principali norme di comportamento che i dipendenti devono osservare quando accedono ai social network con i loro account personali.

I dipendenti dell'Aou di Sassari quando configurano, utilizzano e gestiscono i propri account privati sui social network devono rispettare alcune norme di comportamento. Si tratta, in generale, di indicazioni. tese a garantire tanto la salvaguardia dell'Azienda, quanto delle persone che vi lavorano.

Il dipendente che sceglie di rendere nota la sua attività lavorativa è tenuto a indicare la qualifica rivestita all'interno dell'Azienda, citando inoltre l'account istituzionale della 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 dell'Aou di Sassari: 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.

Nello specifico:

- non può trattare sui social network casi medici specifici o personali, né può divulgare attraverso essi informazioni riservate, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti di cui è a conoscenza (ad esempio partner, istituzioni, utenti, stakeholder, etc...) o informazioni su attività lavorative, servizi, progetti e documenti non ancora resi pubblici, decisioni da assumere e provvedimenti relativi a procedimenti in corso, prima che siano stati ufficialmente deliberati e comunicati formalmente alle parti interessate;
- fermo restando il corretto esercizio delle libertà sindacali e del diritto di critica, deve astenersi dalla trasmissione e diffusione, mediante qualsivoglia strumento ovvero canale di comunicazione a sua disposizione, di messaggi minatori ovvero ingiuriosi, commenti e dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti dell'Azienda, riferiti alle attività istituzionali e,

più in generale, al suo operato, che per le forme e i contenuti possano comunque nuocere all'Aou, ledendone l'immagine o il prestigio o compromettendone l'efficienza;

- deve rispettare la privacy dei colleghi, evitando riferimenti al lavoro che stanno seguendo o in generale all'attività svolta nell'ambito dell'Aou, fatte salve le informazioni di dominio pubblico;
- ad eccezione di eventi pubblici che si svolgono presso la sede di lavoro, non può divulgare foto, video, o altro materiale multimediale, che riprenda locali aziendali e personale senza l'esplicita autorizzazione delle strutture e delle persone coinvolte;
- non può aprire blog, pagine o altri canali a nome dell'Aou o che trattino argomenti riferiti all'attività istituzionale dell'Azienda, senza autorizzazione preventiva;
- non può utilizzare il logo o l'immagine dell'Aou su account personali.

Apertura di account da parte dei singoli Servizi aziendali

Nel caso in cui un singolo Servizio aziendale voglia ottenere un account per la gestione di un social network con finalità istituzionali dovrà inoltrare formale richiesta alla SSD "Comunicazione e relazioni esterne" (attualmente URP e Ufficio stampa/Addetto stampa) e dovrà indicare:

- Obiettivi
- Modalità
- Tempi
- Ruoli e responsabilità nella gestione
- Contenuti

La Struttura comunicazione e relazioni esterne, adesso Ufficio stampa/Addetto stampa e Urp valuterà la richiesta e inoltrerà la stessa, corredata di parere, alla Direzione Generale per l'autorizzazione. In caso di approvazione della richiesta, la Struttura comunicazione manterrà una costante supervisione sull'attività, se approvata.

I contenuti informativi dovranno comunque rispettare quanto disposto nel presente Regolamento e dovranno, comunque, rispondere alle seguenti caratteristiche di qualità:

- Pertinenza: attinenti alla tematica specifica per cui l'account è stato previsto
- Validità scientifica e documentazione: le informazioni debbono essere fornite da professionisti qualificati ed essere scientificamente giustificate da prove

- adeguate, con una chiara attribuzione delle fonti scientifiche di riferimento e del loro aggiornamento;
- Trasparenza: i contenuti debbono essere più chiari possibile, fornendo un indirizzo e-mail al quale gli utilizzatori possono chiedere ulteriori dettagli o supporto;
- Complementarietà: i contenuti debbono essere destinati a incoraggiare, e non a sostituire, le relazioni esistenti tra paziente e medico, utenti e personale sanitario.

WHATSAPP MESSENGER/BUSINESS

WhatsApp (formalmente WhatsApp Messenger) è un'applicazione informatica di messaggistica istantanea centralizzata. È utilizzata per comunicare ai soli dipendenti messaggi brevi, comunicazioni di servizio o anche messaggi con link a notizie apparse sul sito web istituzionale da inviare a liste di broadcasting (no gruppi) che potranno anche essere indistinte oppure organizzate per categorie.

Attraverso questo canale anche i dipendenti potranno dialogare con l'Azienda, inviando messaggi di suggerimento, informazioni, segnalazioni.

Per farlo i dipendenti dovranno prima comunicare al numero dedicato di WhatsApp aziendale la volontà di essere inseriti nella lista di broadcasting per ricevere i messaggi. Sarà inviato al dipendente la liberatoria al trattamento dei dati che dovrà essere firmata e rinviata, anche tramite lo stesso canale, al gestore del canale.

Informativa sulla privacy di WhatsApp: https://www.whatsapp.com/legal/privacy-policy

Messaggi diretti

Quando attivato, saranno esaminate in tempi celeri tutte le segnalazioni che arrivano. Quando possibile quindi saranno segnalati link a documenti o altro che può essere considerato utili a fornire una risposta.

Per segnalazioni e richieste articolate si consiglia di usare le risorse indicate nella pagina dei contatti del sito.

Contatti

L'App di messaggistica istantanea sarà gestita dalla SSD "Comunicazione e relazioni esterne".

Numero WhatsApp dedicato.

Uso di sistemi di messaggistica nell'ambito del processo diagnostico

Riguardo all'utilizzo dei sistemi di messaggistica (WhatsApp e simili), è importante sapere che le informazioni scambiate con questi sistemi sono assimilabili a quelle trasmesse attraverso una normale telefonata, così come la trasmissione di immagini e dati (immagini diagnostiche, refertazioni, ecc.) non è da considerarsi affidabile, perché non è tracciabile e non garantisce la sicurezza dei dati sensibili del paziente stesso.

L'uso di tali strumenti nell'ambito del processo diagnostico è quindi sconsigliato, deve limitarsi a casi di assoluta necessità e, comunque, se si sceglie di ricorrere a tali sistemi, lo si fa sotto la propria responsabilità.

Regolamento Social media policy Aou di Sassari Marzo 2021