

# Social Media Policy

## dell'Azienda USL Valle d'Aosta

### Indice

#### 1. Introduzione

##### 1.1 Principi guida

#### 2. Social media policy esterna

##### 2.1. Contenuti pubblicati sui nostri social

##### 2.2. Contenuti che non vengono pubblicati sui nostri social

##### 2.3. Quali sono i canali social dove l'Azienda è presente

##### 2.4. Privacy

##### 2.5 Contatti e suggerimenti

#### 3. Social media policy interna

##### 3.1. Vademecum per i dipendenti: cosa fare e non fare sui social network

##### 3.2. Utilizzo di profili istituzionali in rappresentanza dell'Azienda USL

#### 4. Normativa di riferimento

#### 1. Introduzione

L'Azienda USL Valle d'Aosta riconosce l'importanza dei canali social media come strumenti fondamentali per informare e comunicare con la comunità, il personale e altre parti interessate. La Social Media Policy dell'Azienda USL Valle d'Aosta è stata sviluppata dalla Struttura semplice Comunicazione e Urp per regolare l'uso responsabile e professionale dei canali social media aziendali (Youtube, Instagram, LinkedIn, Telegram). Questa politica mira a promuovere la trasparenza, la coerenza e il rispetto delle norme etiche e legali, garantendo che l'azienda mantenga una presenza online positiva, autorevole e in linea con la sua missione e valori, basata sulla condivisione e l'implementazione dell'informazione a tutta la popolazione e dell'accessibilità ai servizi. I social network sono uno strumento efficace di interazione nel processo di erogazione di servizi, a partire dalla comunicazione aziendale per i dipendenti e verso l'esterno, nell'ottica di aumentare l'accesso e la consapevolezza dell'offerta di assistenza, diagnosi e cura proposta dall'Azienda e di veicolare il senso di appartenenza e di identità interno. Al centro delle attività resta sempre il cittadino da raggiungere con informazioni e comunicazioni chiare, precise, tempestive e coerenti con la domanda.

La social media policy esterna contiene le informazioni rivolte agli utenti rispetto alle finalità,

tipologie di contenuti e comportamenti consentiti sulle pagine/profili istituzionali creati.

La social media policy interna individua le principali norme di comportamento che i dipendenti dell'Azienda sono tenuti a osservare nel momento in cui accedono ai social network con i propri account personali.

### **1.1 Principi Guida**

**Trasparenza e responsabilità:** gli operatori social media dell'Azienda USL Valle d'Aosta devono essere trasparenti e responsabili nelle loro interazioni online. Devono identificarsi chiaramente come rappresentanti dell'azienda quando partecipano a discussioni o pubblicano contenuti relativi alle attività dell'Azienda USL Valle d'Aosta.

**Rispetto delle Norme etiche e legali:** è vietato pubblicare contenuti che violano norme etiche, leggi vigenti, o che possano danneggiare la reputazione dell'Azienda USL Valle d'Aosta. Non sono tollerati contenuti diffamatori, offensivi, discriminatori o illegali.

**Protezione della Privacy:** il personale dell'Azienda USL Valle d'Aosta deve rispettare la privacy dei pazienti e degli utenti, evitando la divulgazione di informazioni confidenziali o sensibili. Prima di condividere immagini o informazioni, è necessario ottenere l'autorizzazione appropriata.

**Coerenza nell'immagine:** tutti i contenuti pubblicati sui canali social media devono rispecchiare l'immagine e i valori dell'Azienda USL Valle d'Aosta. Il tono della comunicazione deve essere professionale e coerente con la missione dell'azienda.

**Gestione dei commenti e delle critiche:** rispondere prontamente e in modo professionale ai commenti, alle domande e alle critiche ricevute sui canali social. In caso di critiche o reclami, indirizzare la discussione in privato per una risoluzione appropriata.

**Promozione della salute e dell'educazione:** utilizzare i canali social per promuovere la salute, diffondere informazioni accurate e educare la comunità sui servizi offerti dall'Azienda USL Valle d'Aosta.

**Uso adeguato di immagini e contenuti multimediali:** assicurarsi di avere i diritti necessari per l'uso di immagini e contenuti multimediali pubblicati sui canali social. Evitare l'uso di immagini o contenuti inappropriati o non conformi agli standard dell'azienda.

**Aggiornamenti regolari e monitoraggio:** gli operatori social media devono monitorare costantemente i canali social per identificare e rispondere prontamente alle tendenze, agli eventi o alle discussioni rilevanti per l'Azienda USL Valle d'Aosta. Aggiornare periodicamente la strategia e la politica in base alle nuove tendenze e alle esigenze della comunità.

La Social Media Policy dell'Azienda USL Valle d'Aosta mira a creare un ambiente online positivo e informativo. Tutti gli operatori social media sono tenuti a seguire queste linee guida per garantire una presenza online coesa, rispettosa e conforme agli obiettivi dell'azienda. L'Azienda USL Valle d'Aosta si riserva il diritto di modificare questa politica in base alle nuove esigenze e alle evoluzioni nel campo dei social media.

## **2. Social media policy esterna**

La social media policy esterna illustra all'utenza le regole di comportamento da tenere nei profili istituzionali creati e indica quali contenuti e quali modalità di relazione ci si deve aspettare in tali spazi.

## 2.1. Contenuti pubblicati sui nostri social

I contenuti pubblicati comprendono comunicazioni sulle attività e i servizi erogati, comunicati stampa, pubblicazioni e documenti ufficiali, novità normative, informazioni su iniziative ed eventi, immagini e video istituzionali, risultati raggiunti da singoli professionisti o dalle équipe, certificazioni conseguite, pubblicazioni scientifiche, progetti di collaborazione e di ricerca.

L'Azienda può condividere e rilanciare contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzate da soggetti terzi, verificando l'attendibilità della fonte, senza tuttavia certificarne i contenuti.

I canali social dell'Azienda USL producono propri contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali che sono da considerarsi in licenza Creative Commons CC BYND. Possono essere scaricati, condivisi e riprodotti a condizione che non vengano modificati e che venga riconosciuta una menzione di paternità adeguata all'autore o al canale originale di riferimento.

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

I commenti ai post nei canali social aziendali rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'Azienda, che non può pertanto essere ritenuta responsabile della veridicità di quanto viene postato da terzi.

Ogni richiesta viene monitorata e presa in carico. La moderazione da parte dell'Amministrazione all'interno dei propri spazi avviene a posteriori, ovvero in un momento successivo alla pubblicazione, ed è finalizzata unicamente al contenimento di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso.

I tempi di risposta variano in base alla tipologia della richiesta. L'obiettivo è di rispondere alle richieste dei cittadini ogni volta che sia possibile o di indirizzare agli uffici competenti per fornire la risposta più pertinente, o di segnalare link a documenti che si ritengono 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 dell'Azienda USL non sono canali per raccogliere segnalazioni o reclami specifici, che invece vanno indirizzati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o al protocollo aziendale.

L'Azienda USL 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 sono 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:

- hanno un contenuto politico/propagandistico

- mirano a promuovere attività commerciali e con finalità di lucro
- presentano un linguaggio inappropriato e/o 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 tali 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 USL 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 preposte.

## **2.2. Contenuti che non vengono pubblicati sui nostri social:**

- casi medici specifici o personali
- 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 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
- Informazioni personali e dati sensibili

## **2.3. Quali sono i canali social dove l'Azienda USL è presente**

**Il canale Youtube "AUSLVDA" è gestito dalla Struttura semplice Comunicazione e URP.**

I contenuti video sul canale riguardano:

- conferenze stampa e eventi

- discorsi e dichiarazioni del Direttore Generale, dei Dirigenti apicali e delle Istituzioni che collaborano con l'Azienda
- video tutorial su temi di salute e benessere, prevenzione e empowerment (es. "Pillole di screening")
- divulgazione scientifica su temi di interesse per gli utenti (es. "L'esperto risponde")
- testimonianze
- campagne di comunicazione e sensibilizzazione

L'Azienda USL 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.

### **Il profilo Instagram "ausl\_Vda" è gestito dalla Struttura semplice Comunicazione e URP.**

I contenuti video e immagini sul canale riguardano:

- informazioni e novità sulle attività e le novità dell'Azienda con testimonianze e racconti diretti del personale coinvolto
- discorsi e dichiarazioni del Direttore Generale, dei Dirigenti apicali e delle Istituzioni che collaborano con l'Azienda
- repost di informazioni e campagne per la salute pubblicate dalla Regione Valle d'Aosta, Governo e Ministeri, da altre Aziende sanitarie
- segnalazioni di articoli sulle attività dell'Azienda
- segnalazioni di articoli scientifici, partecipazione a congressi e eventi, premiazioni e certificazioni dei singoli professionisti e /o dei team dell'Azienda
- resoconti di attività di formazione in corso di svolgimento

La decisione di seguire un altro profilo Instagram non implica alcun tipo di approvazione sui contenuti che vi sono postati. Eventuali profili Instagram del 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.

### **La pagina aziendale LinkedIn "Azienda USL della Valle d'Aosta" è gestita dalla Struttura semplice Comunicazione e URP.**

I contenuti video e immagini sul canale riguardano:

- informazioni e novità sulle attività dell'Azienda
- notizia di avvisi, bandi e concorsi per il reclutamento di personale
- notizie di interventi normativi regionali per l'attrattività verso mil personale sanitario e

opportunità di formazione o lavorative

- discorsi e dichiarazioni del Direttore Generale, dei Dirigenti apicali e delle Istituzioni che collaborano con l'Azienda
- segnalazioni di articoli scientifici, partecipazione a congressi e eventi, premiazioni e certificazioni dei singoli professionisti e /o dei team dell'Azienda
- repost di informazioni e campagne pubblicate dalla Regione Valle d'Aosta, Governo e Ministeri, da altre Aziende sanitarie
- segnalazioni di articoli sulle attività dell'Azienda
- resoconti di attività formative in corso di svolgimento

La decisione di seguire un altro profilo o pagina LinkedIn non implica alcun tipo di approvazione sui contenuti che vi sono postati. Eventuali profili LinkedIn del personale aziendale 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.

**Il canale Telegram "VdA Salute" è gestito dalla Struttura semplice Comunicazione e URP in collaborazione con l'Ufficio stampa di Giunta regionale.**

I contenuti video e immagini sul canale riguardano:

- informazioni sui servizi agli utenti, novità, sportelli
- materiali di alfabetizzazione sanitaria
- segnalazione di Giornate nazionali o internazionale sulla salute
- resoconti di attività in corso di svolgimento.

## **2.4. Netiquette**

Le "regole di conversazione" (Netiquette) prevedono che l'interlocutore sia responsabile dei messaggi che invia, dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime.

Non sono comunque tollerati insulti, volgarità, offese, minacce, e in generale, atteggiamenti violenti. 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. Non è tollerata alcuna forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali.

Nei social network i contenuti pubblicati devono rispettare la privacy delle persone. 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. Va altresì evitata la pubblicazione di informazioni personali o dati sensibili (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. Non è ammessa la pubblicazione di informazioni su tematiche oggetto di controversie legali o su

affermazioni che possono essere utilizzate contro l'Azienda Ospedaliera.

## **2.5. Privacy**

Il trattamento dei dati personali degli utenti segue le policy in uso nelle diverse piattaforme utilizzate. In ogni caso i dati sensibili contenuti in commenti o interventi all'interno dei profili social attivati dall'Azienda verranno rimossi. I dati condivisi dagli utenti attraverso eventuali messaggi privati spediti direttamente alla struttura che gestisce i profili social saranno trattati nel rispetto della normativa sulla privacy e conservati esclusivamente per il tempo necessario allo svolgimento del servizio richiesto dall'Utente.

## **2.6. Contatti e suggerimenti**

Gli utenti possono rivolgere le loro segnalazioni a:

ucomunicazione@ausl.vda.it

## **3. Social media policy interna**

Nella social media policy interna sono descritte 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.

I destinatari della presente sezione sono tutti i dipendenti dell'Azienda nonché i collaboratori e/o consulenti, con qualsiasi tipologia di contratto o incarico e a qualsiasi titolo, che prestino la loro attività nell'Azienda, ivi compresi borsisti, stagisti, tirocinanti, addetti al servizio civile, volontari, specializzandi.

Il personale dell'Azienda USL, nella configurazione, utilizzo e gestione dei propri account privati sui social network è tenuto a 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 personale 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'Azienda: 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 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;
- fermi 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'Azienda, 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 aziendale, 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'Azienda USL Valle d'Aosta o che trattino argomenti riferiti all'attività istituzionale dell'Azienda, senza autorizzazione preventiva;
- non può utilizzare il logo o l'immagine dell'Azienda USL su account personali;
- non è consentito copiare, digitalizzare, modificare o distribuire qualsiasi parte di un lavoro protetto da copyright senza aver prima ottenuto l'autorizzazione scritta del proprietario del copyright.

#### **Vademecum per i dipendenti: cosa fare e non fare sui social network**

- Tieni sempre presenti i principi etici aziendali, così come sono esplicitati nel Codice di comportamento, specialmente se rendi evidente sui tuoi profili social dove lavori. Se appartieni ad una specifica categoria professionale (medico, infermiere, ecc.) tieni conto delle indicazioni espresse dal tuo Ordine professionale di riferimento su questa tematica;
- Non pubblicare foto o post che non mostreresti volentieri ai tuoi genitori o al tuo responsabile;
- Indica chiaramente che le idee e le opinioni espresse sono tue. Parla sempre in prima persona e non parlare a nome dell'Azienda USL;
- Non utilizzare il marchio aziendale, se non dopo esplicita richiesta all'Ufficio stampa e successiva autorizzazione.
- Condividi le tue conoscenze, le tue capacità e il tuo talento, ma non divulgare mai informazioni interne né riguardanti i pazienti o i tuoi colleghi.
- Evita di pubblicare dichiarazioni, foto e notizie che possono nuocere all'immagine dell'Azienda o possono mettere in cattiva luce l'operato di chi vi lavora. Se hai critiche o suggerimenti per migliorare, parlane con il tuo superiore o con la Direzione o con il responsabile del servizio in questione.
- Non provocare liti.
- Non pubblicare materiali diffamanti, volgari, osceni o intimidatori.
- Rispetta sempre la privacy di tutti coloro che frequentano l'ospedale. Non citare colleghi e/o pazienti e non pubblicare nulla che li riguardi senza la loro esplicita autorizzazione.
- Non dare consigli sanitari tramite i social network.
- Non utilizzare i social network mentre stai lavorando.

– Osserva le leggi sul diritto d'autore durante la pubblicazione di contenuti.

### **3.1. Utilizzo di profili istituzionali in rappresentanza dell'Azienda USL**

È questo il caso in cui un individuo, autorizzato dall'Amministrazione, accede ad un social media con account istituzionale e attraverso di esso agisce in nome e per conto dell'Azienda.

Ogni volta che l'azienda ravveda un interesse nella creazione di un account social, verrà avviato il percorso che prevede la richiesta formale alla Struttura Comunicazione. La richiesta sarà valutata di concerto con la Direzione Generale ed eventualmente approvata.

I contenuti informativi dovranno rispondere alle seguenti caratteristiche:

- Riconoscibilità: tutte le pagine dovranno essere riconoscibili come Azienda USL Valle d'Aosta attraverso la presenza di logo aziendale, link alla policy, contatti del servizio di riferimento;
- 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, con una chiara attribuzione delle fonti scientifiche di riferimento e del loro aggiornamento (riferimenti bibliografici e data);
- Trasparenza: le informazioni dovranno essere più chiare possibili, fornendo possibilmente i recapiti ai quali gli utilizzatori possono chiedere ulteriori approfondimenti;
- Complementarietà: destinati ad incoraggiare, e non a sostituire, le relazioni esistenti sia tra utenti e personale medico-sanitario, e gli altri canali di comunicazione.

Le regole di comportamento da osservare all'interno degli account istituzionali sono le stesse definite in precedenza.

### **4. Normativa di riferimento**

- 1) Regolamento Europeo 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)
- 2) Legge 7 giugno 2000, n. 150 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni"
- 3) Decreto del Presidente della Repubblica, 16 Aprile 2013 n. 62 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici"
- 4) "Social media e PA, dalla formazione ai consigli per l'uso", Ministro per la semplificazione e la Pubblica Amministrazione, Formez PA, PA Social, Seconda Edizione, Gennaio 2018, <http://www.formez.it/notizie/social-media-e-pa-dalla-formazione-ai-consigli-luso.html>
- 5) Nota Ministero della Salute "Diffusione di foto e video da parte di esercenti delle professioni sanitarie realizzati all'interno di strutture sanitarie", Direzione Generale delle Professioni Sanitarie e delle Risorse Umane del Servizio Sanitario Nazionale, 29/03/2017
- 6) "Linee guida per i siti web della PA - Vademecum Pubblica Amministrazione e Social media" del

Ministero della Funzione Pubblica, <http://www.formez.it/notizie/online-ilvademecumpubblica-amministrazione-e-social-media.html>

7) "Linee guida in materia di trattamento di dati personali contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato da soggetti pubblici per finalità di pubblicazione e diffusione sul web 2 marzo 2011 (Gazzetta Ufficiale n. 64 del 19 marzo 2011)

8) "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" (Pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 134 del 12 giugno 2014)