

Social Media Policy

Regolamento

Indice

1. Finalità di utilizzo dei social media	2
2. SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA	2
2.1. Regole di comportamento (netiquette) e moderazione	2
2.2. Comitato di Redazione	3
2.3. Gestione degli account	3
2.4. Cosa pubblichiamo	4
2.5. Privacy	4
3. SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA	4
3.1. Uso privato dei social media	4
3.2. Uso di profili istituzionali in rappresentanza della Usl Umbria 1	6
4. Contatti e suggerimenti	6
5. Normativa di riferimento	6

A cura dello Staff Sviluppo Qualità e Comunicazione

Revisione n.2 del 20/11/2019

1. Finalità di utilizzo dei social media

L'Azienda Sanitaria Locale Umbria n. 1 (di seguito USL Umbria 1) è presente nel web attraverso il sito istituzionale www.uslumbria1.gov.it che è la principale fonte di informazioni e comunicazioni d'interesse pubblico rivolte ai cittadini.

La USL Umbria 1 intende altresì essere presente sui social media per informare, comunicare, ascoltare e orientare l'accesso ai servizi, favorendo la partecipazione, il confronto e il dialogo con i propri interlocutori, tenendo presente che questi strumenti integrano e non sostituiscono i tradizionali canali di comunicazione attraverso i quali vengono rese disponibili le informazioni. Sappiamo bene che i social sono solo un mezzo e non un fine, peraltro da ben disciplinare per evitare abusi e distorsioni. Il punto d'arrivo resta sempre quello di fornire al cittadino risposte precise, tempestive e trasparenti, assecondando una domanda che si fa sempre più esigente (4).

I social media in cui la USL Umbria 1 è attiva sono:

- ✓ Facebook, con la pagina istituzionale <https://www.facebook.com/uslumbria1> . Abbiamo scelto Facebook perché "è la pagina iniziale per milioni di italiani che si informano sul web, il motore di ricerca più usato dai cittadini, la piattaforma privata che raccoglie le informazioni più dettagliate su esigenze e opinioni degli italiani"(4). Considerata la complessa articolazione della nostra azienda e sulla base delle esperienze avviate negli ultimi anni, sono attive anche delle pagine tematiche, legate a quattro ambiti di attività:
 - Disturbi del comportamento alimentare <https://www.facebook.com/DCAuslUmbria1/>
 - Promozione della salute e stili di vita <https://www.facebook.com/dottoressa.ermania.battista/>
 - Disinfestazione <https://www.facebook.com/Portale-Disinfestazione-1013288462029374/>
 - Formazione in emergenza urgenza <https://www.facebook.com/uslumbria1emergenza/>
- ✓ Youtube, con il canale istituzionale <https://www.youtube.com/user/AUSL2> che è lo strumento per veicolare i contenuti relativi alla multidimensionalità delle funzioni svolte dalla USL Umbria 1 attraverso la forza comunicativa dell'immagine in movimento, dare visibilità agli eventi, diffondere e supportare le campagne informative e sperimentare il *live streaming*.

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 (6).

2.1 Regole di comportamento (netiquette) e moderazione

I social rappresentano uno spazio di partecipazione, tutti hanno il diritto di intervenire esprimendo liberamente la propria opinione attraverso commenti e post pubblicati, fermo restando che il requisito essenziale è l'interesse pubblico degli argomenti. A tutti gli utenti si chiede di utilizzare un linguaggio orientato al rispetto altrui. Qualsiasi interlocutore è responsabile dei messaggi che invia, dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Gli utenti sono invitati a presentarsi sempre con nome e cognome; i commenti e i post 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.

Saranno moderati e rimossi i commenti e i post che violino le condizioni riportate in questo documento o in qualsiasi legge applicabile. In particolare non sono ammessi:

- ✓ insulti, turpiloqui, minacce, qualsiasi forma di discriminazione e in generale atteggiamenti che ledano la dignità delle persone, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza;
- ✓ commenti o post che riportino dati personali (numero di telefono, casella email, indirizzo, ecc.) e che in generale non rispettino la privacy delle persone;
- ✓ contenuti che violino il diritto d'autore e l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati, sollecitazioni commerciali e commenti che sostengano o incoraggino l'attività illecita;
- ✓ messaggi non pertinenti rispetto all'argomento pubblicato (*Off Topic*);
- ✓ messaggi a contenuto politico o propagandistico;
- ✓ scritti per disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social;
- ✓ contenuti che contengano spam;

Nei casi più gravi - e in modo particolare in caso di mancato rispetto delle regole condivise in questo documento - l'Azienda si riserva la possibilità di cancellare i contenuti, di valutare il ricorso al BAN, escludere l'accesso dell'utente alla pagina, alla segnalazione ai gestori della piattaforma social, nonché eventualmente alle forze dell'ordine.

2.2 Comitato di Redazione social

Il Comitato di redazione (CdR) è composto dal Responsabile della UO Sviluppo Qualità e Comunicazione, dalla P.O. Qualità e Comunicazione, dagli operatori della UO che si occupano di comunicazione web e dai membri del Social Media Team dell'Agenzia di Ufficio Stampa. Il CdR assicura le seguenti funzioni:

- ✓ Stabilisce il piano editoriale aziendale per l'adeguata presenza sui social media;
- ✓ Effettua la supervisione dell'attività degli amministratori delle pagine social attive;
- ✓ Valuta i suggerimenti, le richieste e le segnalazioni pervenute per il miglioramento delle attività della pagine social istituzionali;
- ✓ Adegua la presenza dell'Azienda sui social media sulla base degli obblighi normativi.

2.3 Gestione degli account

La pagina Facebook istituzionale viene gestita da un Social media team appositamente individuato dalla Direzione Aziendale e composto da una Social Media Manager e due membri dell'Agenzia di Ufficio Stampa TGC Eventi e un referente aziendale individuato nella P.O. Qualità e Comunicazione. La pagina viene presidiata in maniera continuativa 7 giorni su 7.

Le pagine Facebook tematiche vengono gestite e presidiate dagli amministratori appositamente individuati, ogni giorno dalle 9 alle 19. Gli amministratori delle pagine sono responsabili dei contenuti pubblicati. Il Comitato di Redazione social effettua una supervisione a posteriori dell'attività degli amministratori delle pagine social.

Tutti i quesiti e i messaggi vengono letti dall'amministratore della pagina. Eventuali risposte a quesiti posti, vengono fornite nel più breve tempo possibile, sulla base della tipologia della richiesta. Nel caso in cui i canali *social* non siano lo strumento adeguato per soddisfare la richiesta, si provvederà ad indicare il corretto canale di comunicazione a cui rivolgersi.

In nessun caso le pagine social possono essere utilizzate per reclami o segnalazioni, per i quali sono attivi gli Uffici Relazioni col Pubblico dislocati nel territorio della USL Umbria 1 <http://www.uslumbria1.gov.it/pagine/urp>.

Per avere informazioni specifiche sui servizi aziendali si raccomanda di non utilizzare le pagine social, ma di consultare il sito istituzionale <http://www.uslumbria1.gov.it/> oppure rivolgersi ai centralini telefonici <http://www.uslumbria1.gov.it/pagine/elenco-telefonico> o al NUS (Numero Umbria Sanità) 800.63.63.63.

Il canale Youtube viene gestito direttamente dal personale della UO Sviluppo Qualità e Comunicazione e viene presidiato dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00.

Pubblicando un commento o altro materiale sugli spazi della USL Umbria 1 si accetta che l'azienda abbia il diritto irrevocabile di riprodurre, distribuire, pubblicare, modificare e utilizzare il contributo in ogni circostanza – in qualsiasi forma e su qualsiasi mezzo di comunicazione.

2.4 Cosa pubblichiamo

I contenuti pubblicati sui nostri canali social, come tutti i contenuti della comunicazione istituzionale (12) riguardano prevalentemente:

- ✓ Informazioni riguardanti le attività ed i servizi dell'azienda
- ✓ Campagne di prevenzione e promozione della salute
- ✓ Accesso ai servizi pubblici e loro funzionamento
- ✓ Azioni di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini
- ✓ Promozione di incontri ed eventi
- ✓ Messaggi di pubblico interesse di altre istituzioni (ad es. ISS, Ministeri, Regione, ecc.)
- ✓ Aggiornamenti in caso di emergenze o disservizi

2.5 Privacy

Il trattamento dei dati personali degli utenti è regolato dalle policy dei diversi social media utilizzati. In ogni caso i dati sensibili contenuti in commenti o interventi all'interno dei nostri profili social 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 (1) e conservati esclusivamente per il tempo necessario allo svolgimento del servizio richiesto dall'Utente.

3. SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

La social media policy interna definisce le principali regole di comportamento che i dipendenti della USL Umbria 1 sono tenuti ad osservare sui social media con i propri profili personali e sulle pagine dell'azienda (6).

I destinatari del presente documento sono tutti i dipendenti dell'Azienda USL Umbria 1, e per quanto compatibile, tutti i collaboratori o consulenti, aventi qualsiasi tipologia di contratto, nonché le imprese fornitrici di opere o servizi.

3.1 Uso privato dei social media

Eventuali profili del personale della USL Umbria 1, collaboratori e consulenti, sono gestiti a titolo personale e in autonomia, nel rispetto del Codice di comportamento aziendale (9) e delle indicazioni presenti in questo documento.

In ogni caso, vanno sempre tenute presenti le seguenti regole comportamentali:

- **Essere attenti a come ci si presenta**

I confini tra pubblico e privato, tra personale e professionale sono molto sfumati nelle reti sociali online. Se ci si identifica come dipendenti della USL Umbria 1 o si è noti per essere tali, questo renderà facile il collegamento all'azienda per cui si lavora, sia da parte dei collaboratori e dirigenti che da parte dagli utenti ed è, quindi, necessario assicurarsi che il contenuto associato al dipendente non sia lesivo dell'immagine aziendale. Per evitare questo problema è necessario mettere in chiaro che si sta scrivendo a titolo personale e per proprio conto, e non per la USL Umbria 1. Come minimo, si consiglia vivamente di includere un *disclaimer* simile al seguente: "le opinioni su questo profilo sono mie e non rappresentano le opinioni o le posizioni dell'Azienda USL Umbria 1".

- Salvaguardare l'immagine dell'Azienda

Ogni dipendente deve evitare di diffondere informazioni, commenti o immagini, volutamente atti a ledere l'immagine o l'onorabilità di cittadini, di colleghi, superiori gerarchici o dell'amministrazione in generale (9).

- Rispettare tutti gli utenti e i colleghi

È importante ricordare che un'Azienda Sanitaria è un'organizzazione complessa i cui dipendenti e utenti riflettono un insieme diversificato di costumi, valori e punti di vista. Non bisogna avere paura di essere se stessi, ma è opportuno esprimersi con rispetto. Questo include non solo i comportamenti più ovvi (assenza di insulti etnici, personali, oscenità, ecc.) ma anche argomenti che possono essere considerati offensivi o infamatori.

- Rispettare la privacy dei colleghi

I social media e gli altri strumenti online non devono essere utilizzati per le comunicazioni interne tra i colleghi né per la gestione di disaccordi o divergenze né possono essere divulgate foto che identifichino persone senza il loro permesso (5). Anche in questo modo si contribuisce a mantenere l'ambiente di lavoro confortevole e professionale.

- Rispettare la privacy degli utenti

Rispettare la privacy dei nostri utenti è una priorità aziendale, come previsto dall'apposita normativa (1). È vietato utilizzare o discutere nei social network eventuali informazioni riguardanti gli utenti per qualsiasi scopo, evitando anche di contattarli per motivi legati al servizio. Nel rispetto della privacy dei pazienti e degli operatori, è necessario evitare ogni forma di spettacolarizzazione delle attività di lavoro, attraverso la pubblicazione di fotografie o selfie, soprattutto in ambito clinico, come ricordato dall'apposita Nota del Ministero della Salute (5)

- Proteggere le informazioni e immagini riservate in possesso della USL Umbria 1

Come da normativa vigente ogni dipendente della USL Umbria 1 ha l'obbligo di proteggere le informazioni riservate dell'azienda. È vietato rendere pubbliche informazioni aziendali riservate, né pubblicare o divulgare documenti interni informali e non ancora deliberati.

- Rispetto del copyright, per un uso o utilizzo leale, equo o corretto

Per la protezione dei dipendenti e dell'azienda, è fondamentale che ci si attenga a tutte le leggi in materia di copyright. Questo significa che non si deve utilizzare il logo o immagini aziendali per uso personale. Inoltre, 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. Per ulteriori informazioni si prega di fare riferimento alla U.O. Sviluppo Qualità e Comunicazione.

- **Evitare di speculare su Rumors:**

E' opportuno evitare di speculare su qualsiasi evento o notizia che la USL Umbria 1 non abbia ufficialmente annunciato. Fughe d'informazioni potenzialmente in grado di ledere gli interessi Aziendali non saranno permesse. Ogni dipendente quando è stato assunto alla Azienda USL Umbria 1, ha sottoscritto ed accettato il contratto di lavoro che recepisce il DPR 16 Aprile 2013 n. 62 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici" (3).

3.2 Uso di profili istituzionali in rappresentanza della USL Umbria 1

È questo il caso in cui un dipendente o un altro soggetto autorizzato dall'Azienda, accede ad un social media con account istituzionale e attraverso di esso agisce in nome e per conto della USL Umbria 1.

I contenuti informativi dovranno rispondere alle seguenti caratteristiche:

- ✓ **Riconoscibilità:** tutte le pagine dovranno essere riconoscibili come Usl Umbria 1 attraverso la presenza di: logo aziendale (10), 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 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 ai punti 2.1 e 3.1.

4. Contatti e suggerimenti

Eventuali suggerimenti e segnalazioni possono essere inviati al Referente aziendale social:
Stefano Piccardi - Tel. 0755412622 - mail comunicazione@uslumbria1.it

5. 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-il-vademecum-pubblica-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)
- 9) "Codice di Comportamento", Delibera Dir. Generale n.541 del 10/04/2019, USL Umbria 1
- 10) Regolamento per la concessione del patrocinio e l'utilizzo logo dell'Azienda USL Umbria 1, Delibera Direttore Generale n. 405 del 22/03/2017, USL Umbria 1