



SOCIAL MEDIA POLICY AOU POLICLINICO “PAOLO GIACCONE”



SOCIALMEDIAPOLICYAOU POLICLINICO ‘PAOLOGIACCONE’

Indice

Premessa	3
SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA.....	3
Pagina Facebook dell’AOU Policlinico “Paolo Giaccone”	3
Messaggi diretti.....	4
Moderazione	4
Cosa postiamo sui social network	5
Cosa non postiamo sui social network	5
Regole di comportamento (netiquette)	6
Privacy	6
Contatti e suggerimenti	6
SOCIAL MEDI POLICY INTERNA	7

SOCIAL MEDIA POLICY AOU POLICLINICO "PAOLO GIACCONE"

PREMESSA

L'Azienda Ospedaliera Universitaria Policlinico "Paolo Giaccone" di Palermo (di seguito AOUP o Azienda) utilizza i social media per informare, comunicare, ascoltare e favorire l'accesso ai servizi assistenziali offerti, valorizzando l'immagine, l'identità e la capacità relazionale dell'Azienda. Attraverso i social network favorisce la partecipazione, il confronto e il dialogo con i propri interlocutori.

La **social media policy esterna** contiene le informazioni rivolte agli utenti circa le finalità, le tipologie di contenuti e i comportamenti consentiti sulle pagine/profili istituzionali creati.

La **social media policy interna** individua le principali norme di comportamento che tutto il personale dell'AOUP Giaccone è tenuto a osservare nel momento in cui accede ai social network con i propri account personali.

SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

PAGINA FACEBOOK DELL'AOU POLICLINICO "PAOLO GIACCONE"

È stato 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.

La pagina è raggiungibile al link <https://www.facebook.com/Azienda-Ospedaliera-Universitaria-Policlinico-Paolo-Giaccone-105890797996011> ed è gestita da una social media manager afferente all'unità operativa Risk Management e Qualità ed allo Staff Comunicazione e URP, per i rapporti con gli utenti.

L'AOUP non utilizza alcun meccanismo di pubblicazione automatica per diffondere contenuti su Facebook.

Sulla pagina vengono pubblicati:

- ✚ Notizie, foto, video e comunicati stampa sulle attività dell'Azienda;
- ✚ Interviste del Direttore Generale, dei Dirigenti apicali e delle Istituzioni che collaborano con l'Azienda;
- ✚ Segnalazioni di articoli sulle attività dell'Azienda;
- ✚ Report di attività in corso di svolgimento.

La decisione di seguire altre pagine non implica alcun tipo di approvazione sui contenuti che vi sono postati. Eventuali profili Facebook 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.

MESSAGGI DIRETTI

Tutti i messaggi ricevuti vengono esaminati con elevata tempestività. Quando possibile, saranno segnalati link a documenti ritenuti utili a fornire una risposta. Le segnalazioni e le richieste articolate saranno riferite e discusse direttamente con il servizio di riferimento. In orario notturno il cittadino che si rivolge alla chat con messaggio diretto riceve comunque questa risposta “Grazie per averci contattato. Risponderemo a breve alla sua richiesta”.

MODERAZIONE

La pagina Facebook dell’AOUP Giaccone viene moderata in orari di ufficio. Ogni richiesta viene monitorata e presa in carico.

La moderazione da parte dell’Amministrazione all’interno dei propri spazi è attiva, cioè ogni post deve essere approvato da uno degli amministratori, 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 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 ritenuti utili per fornire una risposta nel più breve tempo possibile.

La pagina non è un canale per raccogliere segnalazioni o reclami specifici, che invece vanno indirizzati all’Ufficio Relazioni con il Pubblico (urp@policlinico.pa.it) ma possono costituire una prima interfaccia per le richieste relative a problematiche che non richiedono un’istruttoria e che possono essere facilmente risolvibili. Nel caso di segnalazioni di maggiore complessità, si informerà l’utente della possibilità di inoltrare formale reclamo all’URP.

L’AOUP Giaccone non risponde a messaggi su proposte, programmi, prese di posizione di movimenti e partiti politici.

Il canale social non può essere utilizzato 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 il canale social, per nessuna ragione.

Non saranno tollerati insulti, turpiloquio, 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, commenti o materiali multimediali che:

- ✚ hanno un contenuto politico/propagandistico;
- ✚ mirano a promuovere attività commerciali e con finalità dilucro;
- ✚ 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 terzi;
- ✚ divulgano dati e informazioni personali o che possono cagionare danni o ledere la reputazione 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'AOUP 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.

COSA POSTIAMO SUI SOCIAL NETWORK

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. La pagina Facebook dell'AOUP è utilizzata inoltre per raccogliere commenti, richieste, domande, critiche e suggerimenti.

L'eventuale presenza di spazi pubblicitari nel canale social utilizzato dalla Azienda non è sotto il controllo dell'Amministrazione, ma gestita in autonomia dal social network di riferimento.

COSA NON POSTIAMO SUI SOCIAL NETWORK

- ✚ In nessuno spazio digitale pubblico dell'AOUP Giaccone saranno trattati casi medici specifici o personali: questo tipo di informazioni è altamente riservato e va discusso solo 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 (a titolo esemplificativo non esaustivo 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;
- ✚ Informazioni personali e dati sensibili.

REGOLE DI COMPORTAMENTO (NETIQUETTE)

Qualsiasi interlocutore è responsabile dei messaggi che invia, dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Non saranno 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 casipersonali.

Non è tollerata alcuna forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali.

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 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.

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 del profilo social attivato dall'AOUP Giaccone. I dati condivisi dagli utenti attraverso eventuali messaggi privati spediti direttamente alla struttura che gestisce i profili social saranno trattati nel rispetto del D. Lgs. n. 196/2003, come modificato dal D.Lgs. n. 101/2018, e dell'Informativa sul Trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento Europeo n. 679/2016 e conservati esclusivamente per il tempo necessario allo svolgimento del servizio richiesto dall'utente.

CONTATTI E SUGGERIMENTI

Gli utenti possono rivolgere le loro segnalazioni (ad esempio abusi o violazioni del copyright) a: ph.influencer@policlinico.pa.it, urp@policlinico.pa.it, info@policlinico.pa.it.

Eventuali modifiche alle policy saranno comunicate ai proponenti e indicate in nota nel presente documento.

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 (Facebook, Twitter, ecc...) con i loro account personali, nonché alcune precauzioni da adottare nell'uso dei servizi di messaggistica a scopo professionale.

Il personale tutto dell'AOUP, 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 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 dell'Azienda: informazioni su iniziative, progetti, campagne, video, immagini e/o infografiche.

Allo stesso tempo, è tenuto a osservare un comportamento pubblico rispettoso dell'organizzazione presso cui lavora, conformemente a quanto disposto nel D.Lgs 30 giugno 2003,196 "Codice in materia di protezione dei dati personali", D.P.R. 16 aprile 2013 n. 62 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici".

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'AOUP, 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 in Azienda, 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'AOUP Giaccone o che trattino argomenti riferiti all'attività istituzionale dell'Azienda, senza autorizzazione preventiva;
- ✚ non può utilizzare il logo o l'immagine dell'AOUP su account personali.