



SOCIAL MEDIA POLICY DELLA ASST VALLE OLONA

Termini e condizioni di utilizzo dei canali social

SINTESI DEI CONTENUTI

Il Web 2.0 consente una relazione più diretta con i cittadini; per questo l' ASST Valle Olona ha attivato una pagina ufficiale su Facebook.

Tale canale social è gestito dalla Redazione Web, sotto la responsabilità del Direttore Generale. E' utilizzato per informare i cittadini circa le attività istituzionali dell'Azienda, dei suoi Professionisti e dei soggetti che a qualsiasi titolo collaborano con essa, nonché per diffondere con tempestività informazioni e notizie e svolgere azioni di empowerment del cittadino-utente, promuovendo eventi e fornendo consigli sui corretti stili di vita.

Il presente documento definisce le regole di comportamento tanto degli utenti e dei cittadini (policy esterna) quanto dei dipendenti e dell'organizzazione (policy interna) rispetto agli strumenti e ai contesti disponibili, al fine di sensibilizzarli rispetto all' utilizzo di tale canale di relazione e comunicazione.

Per garantire alle pagine ed agli account istituzionali un profilo adeguato, l'ASST Valle Olona si riserva di moderare ogni commento pubblicato, e chiede a chi scrive di seguire alcune regole essenziali che derivano da norme di puro buonsenso ed educazione oltre che dalla normativa vigente. In ogni caso, chi posta contenuti o chi a qualsiasi titolo interagisce con i social dell'ASST si assume l'eventuale responsabilità civile/penale/amministrativa o disciplinare che possa derivare da tali operazioni.

Gli spazi online sono monitorati e gestiti solo nei giorni e negli orari lavorativi (e quindi, di regola, da lunedì a venerdì - dalle 9.00 alle 17.00). La moderazione avviene pertanto a posteriori, ovvero in un momento successivo alla pubblicazione, ed è finalizzata unicamente al contenimento di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso.

Le regole di conversazione ("netiquette") con gli interlocutori in rete sono un patto di dialogo. Il mancato rispetto di tali regole porterà da subito alla moderazione/rimozione dei contributi non idonei e, in seguito, a fronte dell'eventuale mancato rispetto di avvisi e segnalazioni, a un vero e proprio divieto di accesso dell'utente allo spazio virtuale ("ban").

Le pagine e gli account dell'ASST Valle Olona sui social network non sono canali ufficiali per avere informazioni e inviare segnalazioni o reclami; per tali finalità è necessario rivolgersi all' Ufficio Relazioni col Pubblico. Ugualmente, non è consentito ai dipendenti di utilizzare gli stessi per bypassare gli ordinari canali di comunicazione interna.

I materiali pubblicati sulle pagine social, così come quelli del sito internet aziendale www.asst-valleolona.it sono soggetti a licenza Creative Commons CC-BY-NC-ND 4.0 IT e possono quindi essere riprodotti liberamente, purchè ne venga citata la fonte. Pubblicando un commento o altro materiale su uno spazio dell'ASST Valle Olona, si accetta la normativa di utilizzo degli stessi, disponibile al seguente link www.asst-valleolona.it/note-legali/ del sito internet aziendale.

SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

I contenuti

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. I canali social della ASST Valle Olona vengono utilizzati inoltre per raccogliere commenti, richieste, domande e suggerimenti.

Commenti e "post" degli utenti, che dovrebbero sempre presentarsi con nome e cognome, rappresentano l' opinione dei singoli e non quella dell' Azienda, che non può essere ritenuta responsabile della veridicità o meno di ciò che viene postato sui canali da terzi.

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

Eventuali spazi pubblicitari presenti nei canali social utilizzati dalla ASST non sono sotto il controllo dell'Azienda, ma sono gestiti in autonomia dal social network.



Moderazione e regole di utilizzo (Netiquette)

I canali social dell'ASST sono monitorati e gestiti solo nei giorni e negli orari lavorativi (e quindi, di regola, da lunedì a venerdì - dalle 9.00 alle 17.00). La moderazione da parte dell'Azienda 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.

Le "regole di conversazione" (netiquette) con i nostri interlocutori in rete sono un patto di dialogo. Tutti hanno il diritto di intervenire ed esprimere la propria libera opinione. Non saranno comunque tollerati insulti, volgarità, offese, minacce, e in generale, atteggiamenti che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza. 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 stessi.

La ASST si riserva il diritto di rimuovere qualsiasi contenuto che venga ritenuto in violazione di questa social media policy o di qualsiasi legge applicabile; in particolare, 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 (indirizzi e-mail, numeri di telefono, eccetera) o che possono cagionare danni o ledere la reputazione di 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;
- non sono pertinenti al particolare argomento pubblicato ("off topic");
- vengono inseriti ripetutamente ("spam")
- vengono scritti per disturbare la discussione (cosiddetti "trolling" o "flame").

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.

In ogni caso chi posta contenuti, o chi a qualsiasi titolo interagisce con i social dell'ASST, si assume l'eventuale responsabilità civile/penale/amministrativa o disciplinare che possa derivare da e per tali operazioni.

Argomenti non ammessi

In nessuno spazio digitale pubblico della ASST verranno 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 personali e dati sensibili.
- 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;

Quali Social Network

Al momento dell'approvazione del presente documento, l'ASST Valle Olona ha attiva una pagina unicamente su Facebook. I contenuti del presente documento sono da considerarsi validi anche in riferimento ad eventuali ulteriori account e pagine l'Azienda intendesse gestire nel futuro in altri social network.



Eventuali profili in diversi social network del personale dall'ASST Valle Olona 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.

Risposte a quesiti o messaggi

Le pagine e gli account della ASST non sono canali per raccogliere segnalazioni o reclami specifici, che vanno indirizzati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o al protocollo aziendale.

Per dare risposta alle richieste di informazione più comuni l'ASST Valle Olona pubblica nel sito web istituzionale www.asst-valleolona.it e aggiorna regolarmente notizie/dati riguardanti l'attività istituzionale, i servizi e gli atti e tutte le informazioni e servizi interattivi che possono risultare utili al cittadino, alle Istituzioni, al Terzo settore, ai Mass media, alle altre Pubbliche amministrazioni, agli operatori sanitari e ai dipendenti dell'Azienda.

Tutti i quesiti e messaggi degli utenti, in forma pubblica o privata, pervenuti sulle pagine/profili istituzionali, vengono letti dalla Redazione Web che risponde direttamente sulle richieste di informazioni di carattere generale e coinvolge gli uffici competenti o rimanda ai canali di assistenza tradizionali per quesiti di natura specifica.

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. Non tutto può essere risolto attraverso i canali social, ma sarà fatto il possibile per indicare le soluzioni migliori. Anche per le risposte a quesiti o messaggi i canali vengono presidiati, di regola, dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00.

Privacy

Gli utenti sono invitati a valutare con attenzione l'opportunità di inserire o meno nei propri interventi dati personali, compreso l'indirizzo e mail, che possano rivelarne, anche indirettamente, l'identità. Si invita inoltre a valutare l'opportunità di pubblicare o meno foto o video che consentano di identificare o rendere identificabili persone e luoghi. È necessario prestare particolare attenzione alla possibilità di inserire nei propri interventi (postati nei diversi spazi dedicati alla salute), dati che possano rivelare, anche indirettamente, l'identità di terzi, quali, ad esempio, altre persone accomunate all'autore del post dalla medesima patologia, esperienza umana o percorso medico. Si avverte che i dati e gli interventi inseriti sono visibili e consultabili da qualsiasi utente che acceda al sito o al social network ed indicizzabili e reperibili anche dai motori di ricerca generalisti.

Si ricorda che il trattamento dei dati personali degli utenti risponderà alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate (Facebook). I dati sensibili postati in commenti o post pubblici all'interno dei social network di ASST verranno rimossi o oscurati compatibilmente con le regole e gli strumenti messi a disposizione dallo specifico Social Network. I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto della normativa sulla privacy.

Note legali

L'ASST Valle Olona produce e pubblica sui canali social propri contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali che possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditati al canale originale di riferimento.

I materiali pubblicati sul sito aziendale e sulle pagine social autorizzate sono infatti soggette a



licenza **Creative Commons CC-BY-NC-ND 4.0 IT** la cui spiegazione con testo integrale in italiano è disponibile al seguente link <http://www.asst-valleolona.it/note-legali/> del sito internet aziendale.

Pubblicando un commento o altro materiale su uno spazio dell'ASST Valle Olona, si accetta la normativa di utilizzo degli stessi, disponibile al seguente link <http://www.asst-valleolona.it/note-legali/> del sito internet aziendale.

Contatti e suggerimenti

Gli utenti possono rivolgere le loro segnalazioni (ad esempio per segnalare abusi o violazioni del copyright) ed i loro suggerimenti alla redazione Web redazioneweb@asst-valleolona.it.



SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

La social media policy interna definisce le principali regole di comportamento che i dipendenti ASST sono tenuti ad osservare sui social media con i propri profili personali e sulle pagine dell'azienda. 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 propria 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.

Allo stesso tempo è tenuto ad osservare un comportamento pubblico rispettoso dell'organizzazione presso cui lavora, conformemente a quanto disposto dal Regolamento UE n. 679/2016 e dal D.Lgs 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e s.m.i, dal D.Lgs n. 165/2001, dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici" e dal Codice di comportamento dei dipendenti dell' ASST Valle Olona, approvato con delibera n. 837 del 4/8/2017.

Il personale può liberamente condividere sui propri profili privati i contenuti diffusi dai canali social dell'ASST, quali informazioni su iniziative, progetti, campagne, video, immagini e/o infografiche.

Il personale, in particolare:

- non può divulgare attraverso i social network informazioni riservate, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti (soggetti privati, altri dipendenti, altre Pubbliche Amministrazioni, eccetera) 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;
- fermi restando l'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 o dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti dell'Azienda o dei suoi dipendenti,
- deve rispettare la privacy dei colleghi, evitando riferimenti al lavoro che stanno svolgendo o in generale alle attività svolte nell'ambito dell'ASST fatte salve le informazioni di dominio pubblico;
- a eccezione di eventi pubblici, che si svolgono presso la sede di lavoro o anche fuori dalla stessa, non può divulgare foto, video, o altro materiale multimediale, senza l'esplicita autorizzazione delle strutture e delle persone coinvolte;
- non può utilizzare il logo ASST su account personali.

Si ricorda inoltre che:

- I social media non devono essere utilizzati per le comunicazioni interne tra colleghi e/o con la Direzione Strategica: per tali finalità occorre fare ricorso ai canali ed alle procedure in uso.
- Rispettare la privacy dei nostri utenti è una priorità aziendale. È vietato utilizzare o discutere nei social network di 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.
- Bisogna evitare di speculare su qualsiasi evento o notizia che la ASST non abbia ufficialmente annunciato. Fughe d'informazioni potenzialmente in grado di ledere gli interessi Aziendali non saranno permesse e potranno essere fonte di responsabilità civile/penale/amministrativa o disciplinare.
- 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.
- Per la protezione dei dipendenti e dell'azienda, è fondamentale che ci si attenga a tutte le leggi in materia di copyright.

Apertura account da parte di singole U.O./Servizi aziendali

Qualora una singola U.O., servizio o Struttura aziendale volesse aprire un account per la gestione di un social network con finalità istituzionali dovrà inoltrare formale richiesta di autorizzazione al Direttore Generale, specificando:



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

I contenuti informativi dovranno comunque rispettare quanto disposto nel presente documento e 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 ad incoraggiare, e non a sostituire, le relazioni esistenti tra paziente e medico, utenti e personale sanitario, ecc.

Profili aziendali già attivati prima della presente policy devono essere comunicati, per la necessaria autorizzazione da parte della Direzione, a redazioneweb@asst-valleolona.it.

La Direzione si riserva di chiedere modifiche ai contenuti pubblicati e la tempestiva rimozione di immagini, post, commenti ritenuti lesivi dell'immagine dell' Azienda o comunque non opportuni.

GLOSSARIO

Account: un account, in informatica, indica quell'insieme di funzionalità, strumenti e contenuti attribuiti ad un nome utente in determinati contesti operativi, spesso in siti web o per usufruire di determinati servizi su Internet.

Ban: Il sostantivo inglese "ban" deriva dal verbo "to ban", "bandire". Nel gergo italiano di social network e forum, viene usato "ban" come sostantivo e "bannare" come forma verbale italianizzata. Tramite il ban, gli amministratori o moderatori di una community o di un social cacciano, in maniera solitamente definitiva, un utente a seguito di comportamenti considerati inappropriati o per violazione di norme e regolamenti interni o generali.

Blog: Il termine blog è la contrazione di web-log, ovvero "diario in rete". Nel gergo di Internet, un blog è un particolare tipo di sito web in cui i contenuti vengono visualizzati in forma cronologica. In genere un blog è gestito da uno o più blogger che pubblicano, più o meno periodicamente, contenuti multimediali, in forma testuale o in forma di post.

Copyright: termine di lingua inglese che letteralmente significa diritto di copia, è l'equivalente del diritto d'autore.

Creative Commons: licenze che indicano chiaramente quali diritti patrimoniali l'autore tiene per sé e a quali invece rinuncia, consentendo quindi la condivisione di lavori originali e permettendone eventualmente anche la modifica. Le licenze Creative Commons agiscono in aggiunta e sulla base del diritto d'autore già esistente e non servono a tutelare l'opera o a dimostrarne la paternità, ma a farla circolare e renderla disponibile e utilizzabile da terzi. Tramite le licenze Creative Commons si mantengono i diritti morali sui contenuti originali come foto, scritti, progetti, video e altro ancora, pur condividendoli con il mondo intero.

Flame: ("fiamma") nell'ambito di social media e forum, dichiarazione, spesso intenzionalmente provocatoria, in cui gli animi si "infianno" parecchio; in alternativa, il termine viene usato a indicare il complesso della polemica in sé scatenata.

Off topic: ("Fuori tema") Nel contesto di gruppi di discussione, forum, newsgroup ecc. un contributo è off-topic se non rientra nei limiti della discussione in corso.

Policy: repertorio di limiti e di linee di condotta che, se stabiliti in un regolamento, sono legati al rispetto delle leggi e delle normative vigenti.

Post: (dal verbo inglese to post, ovvero inviare, pubblicare); chiamato a volte anche pubblicazione o articolo, è un messaggio testuale, avente la funzione di opinione, commento o intervento, che viene pubblicato su una determinata piattaforma

Social media - Social network: gruppo di applicazioni Internet basate sui presupposti ideologici e tecnologici del Web 2.0, che consentono la creazione e lo scambio di contenuti generati dagli utenti per condividere contenuti testuali, immagini, video e audio.



Link: è una parola inglese dal significato di catena, collegamento, legame. Nel web, sta a indicare un collegamento tra pagine diverse (collegamento ipertestuale).

Netiquette: insieme delle regole che dettano i parametri di educazione e buon comportamento (dal francese etiquette) sulla Rete (dall'inglese net), è', cioè, sinonimo di buon comportamento quando si usa internet.

Spam: termine inglese che definisce un annuncio pubblicitario non richiesto e inviato a numerosi utenti). Nel gergo italiano Il verbo "spammare" significa reindirizzare un messaggio più volte o fare pubblicità indesiderata. Nelle chat vuol dire inviare messaggi privi di contenuto e fini a sé stessi.

Stakeholder: portatore di interessi. Tutti i soggetti, individui od organizzazioni che abbiano legittime attese nei confronti di un'impresa. In sanità gli stakeholders principali sono i cittadini, i familiari, le organizzazioni di rappresentanza dei cittadini, le associazioni di volontariato, gli enti locali, il personale e i dirigenti delle aziende sanitarie, i sindacati e le assicurazioni ecc.

Troll: utente di una comunità virtuale che pubblica commenti o contenuti volutamente provocatori, offensivi, irritanti, irrilevanti o intenzionalmente fuori contesto, allo scopo di stuzzicare o far innervosire altri utenti. Dal sostantivo troll derivano comunemente il verbo to troll e il termine trolling (tradotto in trollare), ovvero l'agire come un troll. Farsi trollare significa rispondere alle provocazioni del troll.