
SEDE LEGALE

Via dei Ponderanesi n. 2 – 13875 Ponderano (BI)
P.IVA 01810260024

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

IL DIRETTORE GENERALE

Dr. Mario Sano'

(nominato con D.G.R. n. 18 - 3300 del 28 Maggio 2021)

L'anno 2024, il giorno 02 del mese di Dicembre, presso l'Azienda Sanitaria Locale BI con sede legale in Ponderano (BI) - Via dei Ponderanesi n. 2

ha assunto la seguente deliberazione:

Deliberazione n. 564 del 02/12/2024

OGGETTO: APPROVAZIONE LINEE DI INDIRIZZO RIFERITE ALLA SOCIAL MEDIA POLICY DELL'AZIENDA SANITARIA LOCALE BI DI BIELLA.

Deliberazione n. 564 del 02/12/2024

SEDE LEGALE
Via dei Ponderanesi n. 2 – 13875 Ponderano (BI)
P.IVA 01810260024

OGGETTO: APPROVAZIONE LINEE DI INDIRIZZO RIFERITE ALLA SOCIAL MEDIA POLICY DELL'AZIENDA SANITARIA LOCALE BI DI BIELLA.

IL DIRETTORE GENERALE

Su richiesta dell'UFFICIO COMUNICAZIONE E URP inserita al n. 549 delle proposte della SS AFFARI GENERALI LEGALI E ISTITUZIONALI;

PREMESSO:

- che le nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione possono rappresentare un importante strumento che consente nuove forme di dialogo con i cittadini condividendo informazioni e contenuti, nonché lo scambio di opinioni e conoscenze, e che i *Social Media* si sono ormai affermati nella società come piattaforme di contatto e dialogo offrendo la possibilità di un flusso costante di informazioni al loro interno;
- che il diffuso utilizzo dei *Social Media* da parte dei cittadini consolidatosi in questi ultimi anni richiede non solo la presenza dell'ASL BI di Biella all'interno degli stessi, con appositi profili e pagine istituzionali, ma anche una gestione integrata delle attività e degli strumenti di comunicazione, prevedendo l'adozione e la condivisione di linee d'indirizzo "*Social Media Policy*" interne ed esterne;

RICHIAMATO:

- il Regolamento UE 2016/679 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);
- il D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici";
- il D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e ss.mm.ii.;
- il D.Lgs 165/2001 e s.m.i.;

RICHIAMATE ALTRESI':

- la Legge 7 giugno 2000, n. 150 "Disciplina delle attività di informazione di comunicazione delle pubbliche amministrazioni" (Regolamento attuativo- Direttiva DPCM 21.09.2000);
- la Nota del Ministero della Salute del 29 marzo 2017 "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;
- le "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", pubblicate in Gazzetta Ufficiale n. 134 del 12 giugno 2014;

Pag. 1 di 2

Deliberazione n. 564 del 02/12/2024

SEDE LEGALE

Via dei Ponderanesi n. 2 – 13875 Ponderano (BI)
P.IVA 01810260024

- le “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” del 2 marzo 2011, pubblicate in Gazzetta Ufficiale n. 64 del 19 marzo 2011;
- la Deliberazione n. 350 del 28/07/2022 “Codice di comportamento dei dipendenti dell’Azienda Sanitaria Locale BI di Biella – Aggiornamento alla luce di nuove Linee Guida”;

CONSIDERATO:

- che l’ASL BI pubblica contenuti istituzionali attraverso il sito web <https://aslbi.piemonte.it/>, che il sito è il principale depositario delle informazioni e delle comunicazioni d’interesse pubblico rivolte ai cittadini, che tali informazioni vengono rilanciate sui profili social dell’Azienda: Facebook, Instagram, LinkedIn, e altre;
- che risulta pertanto opportuno definire regole di comportamento relativamente ai profili istituzionali e personali attivati dal personale, nonché alle pagine dell’Azienda;

DATO ATTO che la *Social Media Policy* (SMP) è l’insieme delle regole con cui l’ASL BI disciplina l’utilizzo e la gestione dei suoi profili istituzionali sui *social media* e definisce le modalità di pubblicazione, redazione, gestione delle informazioni multimediali e della moderazione di contenuti, tale documento definisce, inoltre, le regole per l’uso dei *social media* da parte dei dipendenti;

ATTESO che, la proposta di Linee di indirizzo riferite alla *Social Media Policy*, secondo il testo allegato quale parte integrante e sostanziale al presente provvedimento, corrisponde alle esigenze sopra rappresentate;

PRESO ATTO dei pareri conformi del Direttore Amministrativo, Dr. Paolo GARAVANA e del Direttore Sanitario, Dr.ssa Eva ANSELMO, ai sensi del D.Lgs. n. 502/1992 e successive modificazioni ed integrazioni;

DELIBERA:

- 1) di approvare, per le motivazioni espresse in premessa, il documento contenente le linee d’indirizzo riferite alla *Social Media Policy* interna ed esterna dell’Azienda Sanitaria Locale BI di Biella, allegato al presente provvedimento per farne parte integrante e sostanziale;
- 2) di pubblicare sul sito web aziendale il presente provvedimento, ai sensi del D.Lgs. 14.3.2013, n. 33;
- 3) di dare mandato alla SS AFFARI GENERALI LEGALI E ISTITUZIONALI di trasmettere copia del presente provvedimento all’Ufficio Comunicazione e URP per gli adempimenti consequenziali.

SEDE LEGALE

Via dei Ponderanesi n. 2 – 13875 Ponderano (BI)

P.IVA 01810260024

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

Deliberazione n. 564 del 02/12/2024

Per approvazione

IL DIRETTORE GENERALE

Dr. Mario Sano'

Social Media Policy dell'Azienda Sanitaria Locale BI

Indice

1. DISPOSIZIONI GENERALI

- 1.1 I social media all'interno di un progetto di comunicazione integrata con cittadini, personale e gli altri stakeholder dell'azienda sanitaria
- 1.2 Regolamentazione e finalità
- 1.3 Riferimenti normativi

2. SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

- 2.1. Finalità
- 2.2. Ambito di applicazione
- 2.3. Apertura account da parte di singoli Servizi aziendali
- 2.4. Uso di sistemi di messaggistica nell'ambito dell'attività professionale
- 2.5. Utilizzo di profili istituzionali in rappresentanza dell'Azienda Sanitaria

3. SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

- 3.1. Contenuti pubblicati sui social media
- 3.2. Moderazione
- 3.3. Contenuti non pubblicabili sui social media
- 3.4. I social media aziendali
- 3.5. Netiquette
- 3.6. Privacy
- 3.7 Contatti e suggerimenti

1.1. I Social Media all'interno di un progetto di comunicazione integrata con cittadini, personale e gli altri stakeholder

L'Ufficio Comunicazione URP si occupa della comunicazione di tutte le attività dell'Azienda Sanitaria Locale BI di Biella e dei suoi professionisti e si avvale degli strumenti di comunicazione, quali i media tradizionali, stampa, tv e radio, ma anche della pubblicazione delle informazioni rivolte ai cittadini e agli utenti sul portale internet <https://aslbi.piemonte.it/> e dei social media, che insieme si integrano in un progetto complessivo di gestione della reputazione dell'ente rispetto ai suoi stakeholder.

L'obiettivo è perseguire una trasparente e responsabile gestione delle interazioni dell'Azienda Sanitaria con i suoi stakeholder, partendo dall'assunto ormai condiviso secondo il quale prima del servizio, le pubbliche amministrazioni esprimono funzioni comunicative connesse al proprio patrimonio identitario, integrando storia, tradizione, governance, cultura interna, mission, architettura, etc.

Il modello organizzativo della comunicazione rappresenta un elemento relazionale strategico che può facilitare o al contrario ostacolare l'evoluzione del sistema relazionale dell'organizzazione verso un modello incentrato sul dialogo e sulla negoziazione con i propri stakeholder.

“Stare dove sono i cittadini” è il principio guida alla base della decisione dell'ASL BI, così come della Pubblica Amministrazione, della propria presenza sui Social Media.

Pertanto, attraverso i social media, quali Facebook, Instagram, YouTube, LinkedIn e Tik Tok, l'ASL BI favorisce l'informazione sulla salute e sull'accesso ai propri servizi, il confronto e il dialogo, in un'ottica di trasparenza, partecipazione e empowerment nei confronti di cittadini, associazioni e dei propri portatori di interesse. I social media costituiscono non di meno canali di ascolto e monitoraggio dei bisogni e della soddisfazione dei cittadini (il cosiddetto “sentiment analysis”) funzionale al costante miglioramento dei servizi resi da parte dell'Azienda Sanitaria.

Per questo motivo i Social Media dell'ASL BI sono aperti a commenti e richieste di informazioni. Nel pieno rispetto delle diversità di pensiero di ciascuno, le opinioni, le proposte e i suggerimenti dei cittadini sono un fondamentale contributo all'organizzazione. Sarà rimosso ogni commento offensivo o lesivo dei principi fondamentali sanciti nella Costituzione Italiana dell'immagine e dell'onorabilità dei terzi o che violi le disposizioni sulla privacy relative al trattamento dei dati personali.

In caso di violazione di queste condizioni o quelle contenute nelle policy degli strumenti adottati l'ASL Bi 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.

I canali social vengono moderati dal lunedì al venerdì, negli orari di apertura dell'Ufficio Comunicazione e URP, ossia dalle 9 alle 13 e dalle 14.30 alle 15.30.

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

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.

1.2 Regolamentazione e finalità

Le disposizioni in materia di attività digitale delle pubbliche amministrazioni sono contenute nel “Codice dell’Amministrazione Digitale” (CAD) - D.lgs. n. 82 del 7 marzo 2005, che delinea un quadro normativo volto a promuovere e disciplinare la diffusione e l’utilizzo delle tecnologie dell’informazione sia nell’ambito dell’attività interna della Pubblica Amministrazione, sia nei rapporti con i cittadini, favorendo anche la riduzione dei costi, l’incremento dell’efficienza e l’aumento della trasparenza.

In primis il Codice afferma che le pubbliche amministrazioni siano tenute a rideterminare le proprie strutture e procedimenti secondo le nuove tecnologie della comunicazione, per assicurare “la disponibilità, la gestione, l’accesso, la trasmissione, la conservazione e la fruibilità dell’informazione in modalità digitale.”

A questo proposito, l’ASL BI riconosce il web e i social media quali strumenti fondamentali per favorire l’informazione, il dialogo con i cittadini, la comunicazione di pubblica utilità anche in situazioni di emergenza. I Social Media sono per l’ASL BI canali di comunicazione istituzionali che contribuiscono, integrandosi con il sito istituzionale e la intranet aziendale, al mantenimento e al rafforzamento sia della reputazione dell’Azienda presso gli stakeholder esterni, sia del senso di appartenenza dei dipendenti e dei collaboratori.

La Social Media Policy (SMP) è l’insieme delle regole con cui l’ASL BI disciplina l’utilizzo e la gestione dei suoi profili istituzionali sui social media e definisce le modalità di pubblicazione, redazione, gestione delle informazioni multimediali e della moderazione dei contenuti.

Questo documento definisce, inoltre, le regole per l’uso dei social media da parte dei dipendenti.

L’Azienda utilizza i social media principalmente con le seguenti finalità: informare su servizi, prestazioni e iniziative, diffondere bandi e avvisi e campagne informative e di sensibilizzazione per la promozione della salute e i corretti stili di vita, raccogliere commenti e suggerimenti per migliorare l’organizzazione dei servizi, favorire la conoscenza di norme e tematiche riguardanti la prevenzione e l’assistenza, informare i cittadini sulle modalità di invio all’Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) di quesiti, istanze e segnalazioni che richiedano una risposta personalizzata o un’apposita attività istruttoria, diffondere comunicati anche in caso di emergenza.

Il presente documento, e sue eventuali modifiche e integrazioni, sarà disponibile nella sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale.

1.3 Riferimenti normativi

- 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);
- Decreto Legislativo n. 196 del 30/06/03 “Codice in materia di protezione dei dati personali” come modificato dal Decreto Legislativo n. 101 del 10/08/2018;
- Legge n. 241 del 7 agosto 1990 e s.m.i. “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;
- Decreto Legislativo n. 502 del 30 dicembre 1992 e s.m. i. “Riordino della disciplina in materia sanitaria”;
- Legge 7 giugno 2000, n. 150 “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”;

- Decreto Legislativo n. 82 del 7 marzo 2005 e s.m.i. “Codice dell’Amministrazione Digitale”;
- Decreto del Presidente della Repubblica, 16 Aprile 2013 n. 62 “Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici”
- “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>
- 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;
- “Linee guida per i siti web della PA - Vademecum Pubblica Amministrazione e Social media”, Formez PA (edizioni 2011 e 2018);
- “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);
- "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);
- Linee guida AGID per la promozione dei servizi digitali dell’1 aprile 2019;
- Deliberazione n. 350 del 28 luglio 2022 “Codice di comportamento dei dipendenti dell’ASL BI di Biella – Aggiornamento alla luce di nuove linee guida”.

2. SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

2.1 Finalità

Nella social media policy interna sono descritte le principali norme di comportamento che il personale è tenuto ad osservare quando accede ai social media con account personali e sulle pagine e i profili dell’Azienda Sanitaria.

Il personale è il primo portavoce dell’Azienda e rappresenta il volto dell’organizzazione nella relazione con i cittadini e con gli stakeholder del proprio territorio. Le risorse umane e professionali di un’Azienda con i propri valori, sensibilità e comportamenti contribuiscono ad alimentare la cultura dell’ente e a determinare la quota di fiducia e credibilità verso il proprio contesto di riferimento. La partecipazione spontanea da parte del personale tramite i canali social consente di trasmettere in modo autentico e credibile il valore prodotto dall’organizzazione, coinvolgendo le proprie comunità di riferimento su temi significativi per l’ente e rafforzando al contempo il senso di appartenenza dei professionisti.

I contenuti della social media policy interna sono coerenti con il vigente quadro normativo in materia di protezione dei dati personali, con il D.P.R 16 aprile 2013 n. 62 “Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici”, nonché con le disposizioni del “Codice di comportamento dell’ASL BI di Biella – Aggiornamento alla luce delle nuove Linee Guida” approvato con Deliberazione del Direttore Generale n. 350 del 28 luglio 2022.

2.2 Ambito di applicazione

La presente sezione è rivolta al personale dell’ASL BI, nonché ai collaboratori, ai consulenti, con qualsiasi tipologia di contratto o incarico e titolo, che prestino la loro attività nell’Azienda, ivi compresi borsisti, stagisti, osservatori, tirocinanti, addetti al servizio civile, volontari, specializzandi, nonché le imprese fornitrici di opere o servizi.

Le seguenti disposizioni si applicano altresì, in quanto compatibili, al personale convenzionato con il SSN e ai soggetti terzi che erogano servizi/attività a favore dell’Azienda.

Nel caso in cui gli operatori accedano a un social network con un account personale, devono tenere presente che possono essere comunque identificati dagli altri utenti come operatori dell'Azienda e, come tali, sono tenuti a mantenere un comportamento corretto, sia nei confronti degli utenti che nei confronti della propria Amministrazione, secondo quanto previsto dalla normativa in materia.

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'ASL BI: informazioni su iniziative, progetti, campagne, video, immagini e/o infografiche. La condivisione delle proprie competenze, del proprio talento e dei risultati conseguiti da parte del personale dell'Azienda Sanitaria tramite i profili social è un valore per tutta l'organizzazione. Fatto salvo il diritto costituzionalmente garantito per tutti i dipendenti/collaboratori di poter manifestare liberamente il proprio pensiero e la propria analisi critica e del corretto esercizio delle libertà sindacali, di seguito si evidenziano alcuni comportamenti che possono porre anche involontariamente il personale in situazioni di rischio di violazioni o difficoltà nella gestione del proprio ruolo verso l'esterno.

Si ricorda

- di prestare attenzione a come ci si pone e presenta sui social media: i confini tra pubblico e privato, tra sfera personale e professionale possono essere percepiti come sovrapponibili dai cittadini, in quanto non sempre sono distinguibili. In caso di considerazioni su argomenti che riguardano l'ambito sanitario, è opportuno specificare che si sta scrivendo a titolo personale e non come operatore dell'Azienda, in modo da ridurre al minimo il rischio di equivoco;
- di tenere sempre presenti i principi etici aziendali, così come sono esplicitati nel Codice di comportamento, specialmente se si decide di rendere evidente sui profili social la propria professione e il luogo di lavoro. Se si appartiene ad una specifica categoria professionale (medico, tecnico, infermiere, ostetrico, ecc.) occorre tenere conto delle indicazioni espresse dall'Ordine di riferimento su questa tematica;
- che è opportuno verificare le fonti prima di condividere informazioni se i contenuti riguardano l'ambito sanitario;
- di tener presente che i social media e la rete in generale non devono essere utilizzati per divulgare informazioni e foto che identifichino persone senza il loro permesso, ai sensi della normativa in materia di privacy;
- di considerare che un'Azienda Sanitaria è un'organizzazione complessa i cui operatori e utenti riflettono un ampio spettro di sensibilità culture, valori e punti di vista per cui è opportuno esprimersi con rispetto, tutelando la dignità e la riservatezza delle persone;
- di evitare di diffondere informazioni, commenti o immagini che possano ledere, anche involontariamente, danneggiare la reputazione di cittadini, colleghi, superiori o dell'Azienda nel suo complesso;
- di rispettare la privacy dei colleghi, evitando riferimenti al lavoro che stanno seguendo o in generale all'attività svolta nell'ambito dell'ASL BI, fatte salve le informazioni di dominio pubblico;
- di osservare le leggi sul diritto d'autore durante la pubblicazione di contenuti.
- di assicurarsi sempre che il contenuto pubblicato rispetti gli obblighi del dipendente pubblico.

Si ricorda che non è consentito

- rendere pubbliche informazioni riservate in possesso dell'ASL BI, ad esempio: documentazione e corrispondenza interna, informazioni di terze parti indeterminate o identificabili, di cui si è a conoscenza in ragione della propria professione, informazioni su attività lavorative, servizi, progetti e documenti non ancora resi pubblici, decisioni da assumere e provvedimenti relativi a

- procedimenti in corso prima della formalizzazione ufficiale;
- trattare sui social media casi clinici direttamente o indirettamente riconducibili a pazienti/utenti identificati/identificabili;
- aprire blog, pagine o altri canali a nome dell'Azienda, o che trattano argomenti a essa riferiti, senza preventiva autorizzazione.
- pubblicare o diffondere contenuti - informazioni/commenti, audio, foto, video - ovvero qualsiasi materiale multimediale direttamente o indirettamente riconducibili a pazienti/utenti indetificati o identificabili, nonché contattare utenti per ragioni legate al servizio;
- divulgare foto, video o, altro materiale multimediale, che riprenda locali e personale senza esplicita autorizzazione dell'Azienda e delle persone coinvolte, fatta eccezione per gli eventi autorizzati o pubblici che si svolgono presso la sede di lavoro;
- effettuare riferimenti al lavoro dei colleghi;
- utilizzare il logo o l'immagine aziendale su account personali;
- utilizzare il marchio aziendale per iniziative ed eventi esterni all'Azienda Sanitaria, se non dopo esplicita richiesta all'Ufficio Comunicazione e URP e successiva autorizzazione;
- pubblicare messaggi minatori, ingiuriosi, commenti e dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti dell'Azienda, ledendone immagine e pregiudicandone in modo ingiustificato la credibilità e danneggiandone di conseguenza l'efficienza;

Le prescrizioni di cui sopra costituiscono direttive formalmente impartite, pertanto l'inosservanza di tali prescrizioni da parte del personale, integrano una forma di responsabilità disciplinare di cui al "Regolamento per i procedimenti disciplinari" approvato con delibera del Direttore Generale n. 240 del 04/03/2019, fermo restando ogni ulteriore fattispecie di responsabilità (penale, civile, amministrativa, contabile) a carico del dipendente.

Il contenuto della social media policy sarà condiviso con il personale attraverso la sua pubblicazione sul sito aziendale e sulla intranet.

2.3. Presenza sui social da parte dei singoli servizi

L'indicazione è quella di evitare l'apertura di nuovi canali. In casi di elevata rilevata rilevanza strategica aziendale, è possibile segnalare la necessità dell'attivazione di nuovi account sui canali social e la verifica di pagine temporanee sul sito internet all'Ufficio Comunicazione e URP e la contestuale valorizzazione social, specificando: obiettivi, modalità, tempi e contenuti.

L'Ufficio Comunicazione e URP procederà alla valutazione della richiesta e inoltrerà la stessa, corredata di parere, alla Direzione Generale per l'autorizzazione, mantenendo comunque la responsabilità nella gestione.

2.4. Uso di sistemi di messaggistica nell'ambito del processo diagnostico

Riguardo all'utilizzo dei sistemi di messaggistica (WhatsApp, Facebook Messenger, Skype ecc), si ricorda che le informazioni scambiate con tali sistemi sono assimilabili a quelle trasmesse tramite una normale telefonata, così come la trasmissione di immagini e dati (immagini diagnostiche, refertazioni, ecc.) non è da considerarsi affidabile, in quanto non è tracciabile e non garantisce la sicurezza dei dati personali 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.

2.5. Utilizzo di profili istituzionali in rappresentanza dell'Azienda Ospedaliera

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 Ospedaliera. Ogni volta che l'Azienda ravveda un interesse nella creazione di un account social, verrà avviato il percorso che prevede la richiesta formale all' Ufficio Comunicazione e URP. 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 Sanitaria Locale di Biella 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.

3. 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).

3.1 Contenuti pubblicati sui social media

Sui social media aziendali sono pubblicati contenuti relativi a comunicati stampa, pubblicazioni e documenti ufficiali, aggiornamenti normativi e attività, iniziative, servizi, progetti ed eventi aziendali, utilizzando immagini e video istituzionali.

I canali social aziendali sono inoltre utilizzati per ricevere richieste di informazioni, segnalazioni, suggerimenti, commenti, critiche.

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 social media dell'ASL producono propri contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali che sono da considerarsi in licenza Creative Commons CC BYND 3.0¹, possono essere condivisi, riprodotti e scaricati, a condizione che non vengano modificati e che venga riconosciuta una menzione di paternità nei confronti dell'Azienda Sanitaria.

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

3.2 Moderazione

I canali social vengono moderati negli orari di apertura dell'Ufficio Comunicazione e URP, ossia dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 15.30.

¹ <https://creativecommons.org/licenses/by-nd/3.0/it/deed.it>

Gli utenti sono invitati a presentarsi 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.

Ogni richiesta viene monitorata e presa in carico. La moderazione da parte dell'Amministrazione all'interno dei propri spazi 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 di segnalare link a documenti che si ritengono utili a fornire una risposta nel più breve tempo possibile o indirizzare agli uffici competenti per fornire la risposta più pertinente.

Non tutto può essere risolto attraverso i canali social: gli operatori dell'Ufficio Comunicazione e URP sono a disposizione per indirizzare nel migliore dei modi le richieste pervenute.

Le pagine e gli account dell'ASL BI non sono canali deputati a gestire direttamente segnalazioni o reclami specifici, che dovranno essere ricondotti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Messaggi relativi a proposte, programmi, prese di posizione di movimenti e partiti politici non sono trattati o oggetto di risposta tramite i social media dell'ASL BI.

Così pure 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, 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 i post, i commenti o i contenuti che:

- presentano un linguaggio inappropriato e/o un tono minaccioso, violento, volgare o irrispettoso;
- 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;
- contenuti classificabili come spam;
- promuovono o sostengono attività illegali, che violano il copyright o che utilizzano in modo improprio un marchio registrato;
- hanno un contenuto politico/propagandistico;
- mirano a promuovere attività commerciali e con finalità di lucro;
- presentano contenuti illeciti o di incitamento a compiere attività illecite;
- 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.

L'ASL BI si riserva il diritto di rimuovere qualsiasi contenuto che venga ritenuto in violazione di questa social media policy o di qualsiasi norma vigente. In caso di violazione di queste condizioni o quelle contenute nelle policy degli strumenti adottati, l'ASL BI si riserva il diritto di attivare 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.

Contenuti non pubblicabili sui Social Media

In nessuno spazio digitale pubblico dell'ASL BI possono essere trattati

- Informazioni personali e dati personali;
- casi medici specifici o personali: essendo questo tipo di informazioni altamente riservato, va discusso solo in privato tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico con il personale sanitario;

- Informazioni su tematiche oggetto di controversie legali o che potrebbero essere utilizzate contro l'Azienda Sanitaria;
- 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.

Social Media aziendali

1) Pagina Facebook dell'ASL BI

La pagina Facebook @Ospedale di Biella-ASLBI è raggiungibile al link <https://www.facebook.com/OspedalediBiellaASLBI/> ed è gestito dall'Ufficio Comunicazione e URP. Sulla pagina vengono pubblicati testi, immagini, infografiche, video relativi a:

- notizie e comunicati stampa sulle attività dell'ASL BI;
- Iniziative, campagne di sensibilizzazione e prevenzione, attività, progetti ed eventi aziendali, anche in collaborazione con enti terzi;
- Articoli sulle attività dell'ASL BI;
- Bandi e avvisi dell'ASL BI
- Condivisioni di informazioni pubblicate da enti istituzionali di rilevanza nazionale e regionale e locali, quali Governo, Ministri, altre Aziende Sanitarie e da Fondazioni e Associazioni;
- Dirette video per eventi e interviste.

La decisione di seguire altre pagine non implica alcun tipo di approvazione sui contenuti in esse postati. Eventuali profili Facebook del personale dell'ASL BI sono gestiti esclusivamente a titolo personale in 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 sono gestiti a cura dello staff dell'Ufficio Comunicazione e URP, che per segnalazioni e richieste articolate rimanderà la trattazione del caso via email o tramite lo sportello dedicato dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Fuori dall'orario di apertura, il cittadino che si rivolge alla chat un messaggio diretto *"Grazie per averci inviato un messaggio. Cercheremo di rispondere il prima possibile. Nell'attesa ti ricordiamo che puoi trovare informazioni utili sui seguenti siti:*

- per i servizi e le prestazioni dell'ASLBI: <https://aslbi.piemonte.it/>

- per i servizi sanitari digitali: <https://www.salutepiemonte.it/>

- per info sulla vaccinazione anti covid e per la preadesione: <https://www.ilpiemontetivaccina.it>

Cordiali saluti, URP ASLBI".

2) La pagine Instagram dell'ASL BI

Il profilo Instagram @Ospedale di Biella - ASL BI è raggiungibile al link https://www.instagram.com/ospedale_biella_aslbi/ ed è gestito dall'Ufficio Comunicazione e URP.

L'ASL BI non utilizza alcun meccanismo di pubblicazione automatica per diffondere contenuti su Instagram, utilizza tuttavia una replicazione diretta dei contenuti della pagina facebook.

Sulla pagina @Ospedale di Biella - ASL BI sono pubblicati testi, immagini, infografiche, video relativi a:

- notizie, e comunicati stampa sulle attività dell'ASL BI;
- Iniziative, campagne di sensibilizzazione e prevenzione, attività, progetti ed eventi aziendali, anche in collaborazione con enti terzi;
- Articoli sulle attività dell'ASL BI;

- Bandi e avvisi dell'ASL BI
- Condivisioni di informazioni pubblicate da enti istituzionali di rilevanza nazionale e regionale e locali, quali Governo, Ministri, altre Aziende Sanitarie e da Fondazioni e Associazioni;
- Dirette video per eventi e interviste.

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.

Messaggi diretti sono gestiti a cura dello staff dell'Ufficio Comunicazione e URP, che per segnalazioni e richieste articolate rimanderà la trattazione del caso via email o tramite lo sportello dedicato dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Fuori dall'orario di apertura, il cittadino che si rivolge alla chat un messaggio diretto *"Grazie per averci inviato un messaggio. Cercheremo di rispondere il prima possibile. Nell'attesa ti ricordiamo che puoi trovare informazioni utili sui seguenti siti:*

- per i servizi e le prestazioni dell'ASLBI: <https://aslbi.piemonte.it/>

- per i servizi sanitari digitali: <https://www.salutepiemonte.it/>

- per info sulla vaccinazione anti covid e per la preadesione: <https://www.ilpiemontetivaccina.it>

Cordiali saluti, URP ASLBI".

3) La pagina LinkedIn dell'ASL BI

È denominata Ospedale di Biella – ASL BI ed è raggiungibile al link <https://it.linkedin.com/company/ospedale-di-biella---asl-bi> ed è gestita dall'Ufficio Comunicazione e URP.

Sulla pagina vengono pubblicati testi, immagini, infografiche, video relativi a:

- notizie, e comunicati stampa sulle attività dell'ASL BI;
- Iniziative, attività, progetti ed eventi aziendali, anche in collaborazione con enti terzi;
- Bandi e avvisi dell'ASL BI;
- Articoli sulle attività dell'ASL BI;
- Condivisioni di attività, quali pubblicazione di articoli scientifici e partecipazione a convegni da parte dei professionisti dell'ASL BI;
- Condivisioni di informazioni pubblicate da enti istituzionali di rilevanza nazionale e regionale e locali, quali Governo, Ministri, altre Aziende Sanitarie e da Fondazioni e Associazioni;

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.

Messaggi diretti

Esaminiamo tempestivamente tutte le menzioni che riceviamo. Quando possibile segnaliamo link a documenti che riteniamo 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.

4) Il canale YouTube dell'ASL BI

Il canale aziendale YouTube @OSPEDALEDIBIELLASLBI è raggiungibile al link <https://www.youtube.com/@OSPEDALEDIBIELLAASLBI> ed è gestito dall'Ufficio Comunicazione e URP.

Sul canale vengono pubblicati i video di progetti, campagne di sensibilizzazione e prevenzione, interviste, attività ed eventi aziendali, anche in collaborazione con enti terzi, condivisi anche su altri social media.

Dei video pubblicati su YouTube è consentito l'embed su siti e blog.

L'ASL BI 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.

Non essendo YouTube soggetto a specifici obblighi di legge, i contenuti multimediali pubblicati rispondono ai requisiti tecnici della piattaforma generale di YouTube, ma non risultano completamente compatibili con i requisiti di accessibilità previsti per la Pubblica Amministrazione.

5) Il canale Tik Tok dell'ASL BI

Il canale aziendale Tik Tok @ospedale.biella_aslbi è raggiungibile al link https://www.tiktok.com/@ospedale.biella_aslbi? t=8qhpaXQAPT7& r=1 ed è gestito dall'Ufficio Comunicazione e URP.

Sul canale vengono pubblicati i video di progetti, campagne di sensibilizzazione e prevenzione, interviste, attività ed eventi aziendali, anche in collaborazione con enti terzi, condivisi anche su altri social media.

Il fatto che il profilo dell'ASL BI segua altri profili Tik Tok non implica alcun tipo di approvazione sui contenuti che vi sono postati. Eventuali profili Tik Tok 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.

6) Il profilo X dell'ASL BI

Il profilo X @ASLBIella è raggiungibile al link <https://x.com/aslbiella> ed è gestito dall'Ufficio Comunicazione e URP.

I contenuti presenti sul canale possono essere i seguenti

- Retweet di informazioni pubblicate dalla Regione Piemonte, Governo e Ministeri e da altre Aziende Sanitarie;
- Notizie, Bandi e avvisi dell'ASL BI.

Il fatto che il profilo dell'ASL BI segua altri profili X non implica alcun tipo di approvazione sui contenuti che vi sono postati. Eventuali profili X 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 brevità imposta dal formato di comunicazione di X rende però difficile fornire una risposta completa e utile. La funzionalità "messaggi diretti" non è utilizzata per rispondere agli utenti. Per segnalazioni e richieste articolate occorre utilizzare l'email urp@aslbi.piemonte.it

2.5. Netiquette

Netiquette è l'insieme di "regole di conversazione" per gli interlocutori in rete. Ogni interlocutore è responsabile dei contenuti che pubblica, delle opinioni che esprime e dei messaggi che invia.

L'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale: non è possibile utilizzare i social media aziendali per affrontare casi personali.

Sui social media i contenuti pubblicati devono rispettare la privacy delle persone. Vanno evitati riferimenti ad accadimenti o a particolari 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 personali (email, recapiti telefonici, indirizzi personali), in caso contrario i contenuti postati saranno rimossi per tutelare i soggetti interessati.

Non sono ammessi offese, minacce, insulti, volgarità e, in generale, atteggiamenti violenti. Le modalità di manifestazione della propria opinione deve sempre avvenire con correttezza e nel rispetto delle opinioni altrui.

Non è consentita la pubblicazione di informazioni su tematiche oggetto di controversie legali o su affermazioni che possono essere utilizzate contro l'Azienda Sanitaria.

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

Non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati.

2.6. Privacy

Il trattamento dei dati personali degli utenti segue le policy in uso nelle diverse piattaforme utilizzate. In ogni caso, saranno oggetto di cancellazione i dati personali contenuti in commenti o interventi all'interno dei profili e delle pagine social dell'ASL BI. 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 per il tempo necessario allo svolgimento del servizio richiesto dall'Utente.

2.7. Contatti e suggerimenti

Gli utenti possono rivolgere le loro segnalazioni (ad esempio abusi o violazioni del copyright) a: urp@aslbi.piemonte.it

Siav S.p.A - Contrassegno Elettronico



TIPO CONTRASSEGNO QR Code

IMPRONTA DOC B8BDF467C8A10727A95A1398C35B820BF74C20DFE81C71B844E62FAC74053A8E

Firme digitali presenti nel documento originale

Firma in formato p7m: Sano' Mario

Dati contenuti all'interno del Contrassegno Elettronico

Data Delibera 02/12/2024

Data Esecutività 02/12/2024

Oggetto APPROVAZIONE LINEE DI INDIRIZZO RIFERITE ALLA SOCIAL MEDIA POLICY DELL'AZIENDA SANITARIA LOCALE BI DI BIELLA.

Numero Delibera 564

Credenziali di Accesso per la Verifica del Contrassegno Elettronico

URL

IDENTIFICATIVO FOV4V-6478

PASSWORD TqFyd

DATA SCADENZA Senza scadenza