

 Ospedale di Sassuolo S.p.A.	PGS17	 SERVIZIO SANITARIO REGIONALE EMILIA-ROMAGNA Azienda Unità Sanitaria Locale di Modena
	SOCIAL MEDIA POLICY	Pag. 1 di 7

SOCIAL MEDIA POLICY

LISTA DELLE REVISIONI

Rev. N.	Data	Descrizione delle modifiche
0	27-06-2022	Prima stesura del documento con la nuova impostazione del sistema di gestione della documentazione prescrittiva

N.B. Questa procedura è di esclusiva proprietà del NOS e non può essere riprodotta in alcun modo e/o divulgata a terzi senza autorizzazione scritta della Direzione Generale. La procedura può subire modifiche e/o aggiornamenti; è pertanto importante che gli utenti della stessa si accertino di essere in possesso dell'ultima revisione.

DATA	AUTORIZZAZIONI		
	REDATTO	VERIFICATO	APPROVATO
27-06-2022	Gruppo di lavoro coordinato da: Ref.te Comunicazione <i>M. Giannacco</i>	Resp. Sistema Qualità e Accreditamento <i>R. Cavallini</i>	Direttore Generale <i>S. Reggiani</i> Direttore Risorse Umane Segret. generale <i>M. Vitone</i>

 Ospedale di Sassuolo S.p.A.	PGS17	 SERVIZIO SANITARIO REGIONALE EMILIA-ROMAGNA Azienda Unità Sanitaria Locale di Modena
	SOCIAL MEDIA POLICY	Pag. 2 di 7

INDICE

INTRODUZIONE.....	3
CONTATTI	3
ORARI DI SERVIZIO	3
RIFERIMENTI NORMATIVI	3
CONTENUTI	4
DOVERI E NORME COMPORTAMENTALI DEGLI UTENTI.....	5
PER I DIPENDENTI O COLLABORATORI	5
PUBBLICITÀ.....	6
APPLICAZIONE DEL REGOLAMENTO EUROPEO PER LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI (GDPR).....	6
GESTIONE DELLE RICHIESTE	6
ACCOUNT ISTITUZIONALI.....	7

 Ospedale di Sassuolo S.p.A.	PGS17	 SERVIZIO SANITARIO REGIONALE EMILIA-ROMAGNA Azienda Unità Sanitaria Locale di Modena
	SOCIAL MEDIA POLICY	Pag. 3 di 7

INTRODUZIONE

La presente *Social Media Policy* regola l'utilizzo da parte degli utenti dei canali ufficiali dell'Ospedale e indica a quali contenuti e a quali modalità di relazione essi siano assoggettati.

L'Ospedale utilizza anche i *social media* (a fianco delle altre modalità previste dalla normativa in materia, vedi Legge 150/2000 - *Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni*) per informare gli utenti e comunicare con loro. Sia il sito internet che i canali *social* sono gestiti e amministrati dallo *staff* del Servizio Comunicazione che, se previsto, può avvalersi anche di collaboratori esterni.

In particolare, il Servizio Comunicazione ha la funzione di gestire gli interventi sulle pagine ufficiali in nome e per conto dell'Ospedale. Esclusivamente il personale operante in tale servizio, sulla base delle indicazioni della Direzione Generale, definisce quali contenuti è opportuno e utile condividere in rete, con l'eventuale consulenza, ove necessaria, dell'Ufficio legale e del D.P.O.

CONTATTI

Per inviare segnalazioni relative ai contenuti di questa *media policy* è possibile contattare l'indirizzo dirgen@ospedalesassuolo.it.

ORARI DI SERVIZIO

Si informano tutti gli utenti, interni ed esterni, che gli spazi *online* e i canali *social* dell'Ospedale saranno monitorati e gestiti, nei giorni lavorativi (da lunedì a venerdì) in una fascia oraria compresa tra le ore 9.00 e le ore 15.00. Scrivere o commentare fuori da tali fasce orarie o in giorni festivi e prefestivi, significa pertanto essere consapevoli che non si riceverà un riscontro tempestivo, ma, nelle tempistiche indicate.

RIFERIMENTI NORMATIVI

- D.lgs. 82/2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale) e successive modifiche e integrazioni nonché il Regolamento eIDAS, UE n. 910/2014
- D.lgs. 33/2013 (Riordino disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni delle pubbliche amministrazioni)
- Legge 150/2000 (Disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni)
- Legge 4/2004 (Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici)

 Ospedale di Sassuolo S.p.A.	PGS17 SOCIAL MEDIA POLICY	 SERVIZIO SANITARIO REGIONALE EMILIA-ROMAGNA Azienda Unità Sanitaria Locale di Modena
		Pag. 4 di 7

CONTENUTI

I contenuti pubblicati sono concepiti per informare cittadini, enti, associazioni e imprese sulle attività, i progetti, le iniziative e gli eventi promossi dall'Ospedale e per favorirne la diffusione. Lo *staff* del Servizio Comunicazione dell'Ospedale progetta e realizza contenuti originali di carattere testuale, fotografico, infografico, audio e video che sono utilizzabili con Licenza *Creative Commons*.

Attraverso i canali dell'Ospedale potranno altresì essere condivisi contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzati da soggetti terzi (Istituzioni, associazioni, imprese, Mass Media, singoli cittadini) previa indicazione dell'origine della fonte che lo staff provvederà a verificare laddove possibile.

L'Ospedale in via generale non diffonde:

- contenuti su tematiche oggetto di controversie legali;
- informazioni riservate o protette dal diritto alla *privacy*;
- informazioni che ledano diritti altrui.

L'Ospedale, tramite gli Amministratori delle pagine ufficiali sui *social network* e del sito, si riserva di moderare, nascondere o rimuovere ogni commento o contenuto non conforme alla presente *policy* o non conforme a norme di legge, pubblicato da soggetti terzi.

Nel caso in cui detti commenti vengano rimossi verrà applicato quanto previsto nella *Policy Data Preservation*.

Saranno comunque nascosti o rimossi dallo *staff* tutti i *post*, i commenti e i materiali che, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- hanno contenuto politico o propagandistico;
- mirano a promuovere attività commerciali e con finalità di lucro;
- presentano un linguaggio inappropriato e/o un tono minaccioso, violento, razzista, volgare o irrispettoso;
- presentano contenuti illeciti o di incitamento a compiere attività illecite;
- hanno contenuti offensivi, ingannevoli, allarmistici, o in violazione di diritti di terzi;
- divulgano dati e informazioni personali o che possono cagionare danni o ledere la reputazione a terzi;
- presentano contenuti osceni, pornografici o pedopornografici, o tale da offendere la morale comune e la sensibilità degli utenti;
- hanno un contenuto discriminatorio per genere, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali;
- si caratterizzano come *spamming*
- promuovono o sostengono attività illegali che violano il *copyright* o che utilizzano in modo improprio un marchio registrato

 Ospedale di Sassuolo S.p.A.	PGS17 SOCIAL MEDIA POLICY	 SERVIZIO SANITARIO REGIONALE EMILIA-ROMAGNA Azienda Unità Sanitaria Locale di Modena Pag. 5 di 7
--	---	--

Pubblicando un commento o altro materiale su uno spazio ufficiale dell'Ospedale si accetta che esso 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.

DOVERI E NORME COMPORTAMENTALI DEGLI UTENTI

Ogni utente è tenuto a rispettare quanto contenuto in questo documento, nella consapevolezza di essere personalmente responsabile dei *post* e commenti inseriti e, in generale, consapevole di dover condurre con buon senso il dialogo con l'Amministrazione titolare della pagina e, rispetto agli Amministratori, con l'utenza esterna.

Ogni utente, interno ed esterno, è tenuto a seguire alcune regole essenziali per garantire il profilo istituzionale dei canali *social* dell'Ospedale:

- i commenti pubblicati devono essere attinenti all'argomento del *post* a cui si riferiscono. I commenti cosiddetti "*off topic*", ovvero non attinenti, saranno rimossi
- tutto ciò che viene pubblicato dagli utenti è sottoposto ai termini vigenti di servizio previsti dai diversi Social Network e può essere utilizzato da tali società come da condizioni generali di contratto sottoscritte

L'utilizzo degli *account* istituzionali è soggetto a regole e procedure condivise all'interno del Servizio Comunicazione e del suo *staff*, a tal fine appositamente autorizzati dalla Direzione Generale. Le risposte "a nome dell'Ospedale" pubblicate da profili non ufficiali, non hanno alcun tipo di valore, anche se operate da persone dipendenti dell'Ospedale.

Per chi dovesse violare questi termini di utilizzo o quelli contenuti nelle *policy* degli strumenti adottati, l'Ospedale 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. Messaggi contenenti dati personali (indirizzi *e-mail*, numeri di telefono, indirizzi, etc.) verranno nascosti o rimossi a tutela delle persone interessate. Per ogni approfondimento relativo al trattamento dei dati personali e sensibili si rinvia al vigente Regolamento Privacy dell'Ospedale.

PER I DIPENDENTI O COLLABORATORI

Ogni dipendente o collaboratore che rilevi un commento o materiale non conforme o non rispettoso delle norme di legge sui profili o le pagine dell'Ospedale, o su altre non amministrate direttamente che menzionano l'Ospedale, è tenuto a segnalarne i contenuti con sollecitudine all'Amministratore.

Si ricorda che le pagine e gli *account* sui *social media* e anche il sito internet dell'Ospedale non sono canali ufficiali per raccogliere segnalazioni o reclami. Per tali finalità è necessario rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) scrivendo a: urp@ospedalesassuolo.it o telefonando al numero 0536 846 212.

 Ospedale di Sassuolo S.p.A.	PGS17	 SERVIZIO SANITARIO REGIONALE EMILIA-ROMAGNA Azienda Unità Sanitaria Locale di Modena
	SOCIAL MEDIA POLICY	Pag. 6 di 7

PUBBLICITÀ

La presenza di spazi pubblicitari a margine dei contenuti nelle pagine social media, non è dovuta, né sotto controllo dell'Ospedale ma gestita in autonomia dagli amministratori dei *social network*.

APPLICAZIONE DEL REGOLAMENTO EUROPEO PER LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI (GDPR)

Per quanto riguarda il trattamento di dati personali e sensibili, soggetto a normativa specifica di riferimento, si rinviano gli utenti, interni ed esterni, ai seguenti documenti:

- Regolamento Privacy dell'Ospedale;
- Informativa generale sul trattamento dei dati;
- Policy privacy.

GESTIONE DELLE RICHIESTE

La gestione delle richieste di informazioni da parte degli utenti è trattata nei tempi e nei termini già indicati nelle sezioni della *policy* denominate: "*Orari di servizio*" e "*Doveri e norme comportamentali degli utenti*". Le risposte ai quesiti posti *on line* sui canali ufficiali, di particolare complessità, vengono solitamente fornite entro 2 giorni lavorativi, salvo casi specifici per i quali sarà preventivamente avvertita l'utenza.

Laddove le risposte da fornire necessitino di uno specifico approfondimento, sarà cura dello *staff* intermediare i servizi preposti per restituire una risposta che sia la più completa e competente possibile. In ogni caso, lo *staff* sottolinea che tali risposte non sono da considerarsi sostituibili a quelle fornite dall'URP e dai Servizi Amministrativi, ottenibili presentandosi di persona.

In ottica di massima trasparenza e velocità di servizio, che è propria di questi canali di comunicazione, lo *staff* ha predisposto un *chat bot* che ha lo scopo di rispondere immediatamente in forma scritta, seppur in modo standardizzato, alle più comuni domande degli utenti.

Per chi avesse necessità di risposta formale, nei termini di legge, è d'obbligo l'utilizzo del canale istituzionale inoltrando segnalazioni all'ufficio URP e/o tramite richiesta con PEC all'indirizzo ospedalesassuolo@pec.it. Tale servizio è comunque soggetto alla disciplina sul trattamento dei dati personali della Privacy policy.

 Ospedale di Sassuolo S.p.A.	PGS17	 SERVIZIO SANITARIO REGIONALE EMILIA-ROMAGNA Azienda Unità Sanitaria Locale di Modena
	SOCIAL MEDIA POLICY	Pag. 7 di 7

ACCOUNT ISTITUZIONALI

L'Ospedale di Sassuolo S.p.A. è presente sui *social network Facebook, YouTube e LinkedIn*. Eventuali profili *social* dei direttori, dirigenti o responsabili sono dagli stessi gestiti a titolo personale. Allo stesso modo i profili dei dipendenti, dei collaboratori e dei consulenti dell'Ospedale sono gestiti esclusivamente a titolo personale.

Per esemplificare, seppur in modo non esaustivo, attualmente l'Ospedale è presente su:

FACEBOOK

La pagina ufficiale @socialospedalesassuolo è raggiungibile all'indirizzo:

<https://www.facebook.com/socialospedalesassuolo>

L'Ospedale non risponde di ulteriori pagine, account o gruppi ad essa riferiti.

YOUTUBE

Il canale YouTube ufficiale è disponibile all'indirizzo:

<https://www.youtube.com/channel/UC442u95lcC1bCyL1SkZloTw>

Sul canale sono presenti video delle campagne informative e promozionali, interviste e atti di convegni organizzati dall'Ospedale e/o da suoi professionisti e partner, oltre a materiali multimediali realizzati da enti terzi (TV, Web Tv, Radio etc)

L'Ospedale non risponde di ulteriori pagine, account o gruppi ad essa riferiti.

LINKEDIN

La pagina ufficiale è raggiungibile all'indirizzo:

https://it.linkedin.com/company/ospedalesassuolo?trk=similar-pages_result-card_full-click

L'Ospedale non risponde di ulteriori pagine, account o gruppi ad essa riferiti.