

SOCIAL MEDIA POLICY DELL'AREA SOCIO SANITARIA DI ORISTANO

SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA (per i cittadini)

Quella che segue è la c.d. "social media policy" esterna, ovvero il documento che stabilisce e descrive le regole di comportamento che i cittadini sono tenuti a seguire quando interagiscono con i social network della Assl di Oristano.

La Assl di Oristano infatti, per comunicare con i cittadini utilizza, oltre al sito internet istituzionale www.asloristano.it, che rimane il principale canale di comunicazione, i seguenti social network: la pagina pubblica su Facebook 'ASSL Oristano', l'account Twitter 'ASSL Oristano' e il canale Youtube 'ASSL ORISTANO'. Lo scopo è quello di informare e comunicare, ma anche di dialogare e interagire con i cittadini, confrontarsi con loro e farli partecipare attivamente al processo di crescita qualitativa dell'Azienda, dando loro la possibilità di formulare proposte, osservazioni e suggerimenti rispetto alle prestazioni offerte.

I profili social istituzionali sono gestiti dall'Ufficio stampa e comunicazione della Assl di Oristano.

CONTENUTI

Attraverso i Social media, la Assl di Oristano informa i cittadini su servizi, progetti e iniziative.

In particolare i contenuti pubblicati riguardano:

- informazioni riguardanti l'attività ed i servizi dell'Assl
- promozione di incontri ed eventi
- promozione di materiale informativo prodotto dall'Assl o dalla Ats o dalla Regione Sardegna sui temi della salute
- diffusione di conoscenze ed informazioni che promuovono stili di vita corretti
- azioni di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini
- comunicazioni di servizio
- aggiornamenti in situazioni particolari e di emergenza

I canali social producono propri contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali che possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditate al canale originale di riferimento (occorre cioè citare la fonte che le ha prodotte).

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

Sfruttando le opportunità tipiche di queste piattaforme, l'Azienda può condividere e rilanciare occasionalmente sulle proprie bacheche social contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzate da soggetti terzi (altri enti, istituzioni). Possono essere veicolate attraverso i social media della Assl le iniziative e/o i progetti che abbiano richiesto e ottenuto il patrocinio dell'Assl.

Per ciò che riguarda le iniziative patrocinate, pur verificandone, per quanto possibile, la precisione e l'attendibilità dei messaggi, l'Azienda non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o non aggiornate).

L'eventuale presenza di spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati nelle pagine dei social media utilizzati dall'Assl è gestita in autonomia dagli stessi social network e non è riconducibile al controllo dell'Assl.

NETIQUETTE (REGOLE DI UTILIZZO DEI SOCIAL NETWORK)

L'Assl di Oristano si impegna a gestire spazi di comunicazione e dialogo all'interno dei propri profili nei diversi social network e a favorire la partecipazione degli utenti; tuttavia chi interagisce con commenti, post o messaggi deve rispettare le seguenti **regole di comportamento**:

- ogni utente dovrebbe sempre presentarsi con nome e cognome;
- è opportuno esprimere la propria opinione con correttezza, misura e nel rispetto delle opinioni altrui;
- ogni utente è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime;

- ogni discussione è legata a un tema specifico e di interesse generale: i commenti devono essere pertinenti. Si chiede a tutti i partecipanti di rispettare il tema affrontato, evitando di allargare il confronto in modo generico e indiscriminato.
- l'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale: non è possibile utilizzare questi spazi per affrontare casi personali, in quanto le informazioni sanitarie rappresentano dati altamente riservati, che vanno discussi solo in privato con il personale sanitario;
- i contenuti pubblicati devono rispettare sempre la privacy delle persone. Vanno evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi;
- non sarà tollerata 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.

I contenuti prodotti dalla Assl di Oristano possono essere riprodotti purché sia citata come fonte la Assl di Oristano e l'Url del social network su cui sono riportati.

MODERAZIONE

I canali social della Assl di Oristano sono monitorati per assicurare che le regole indicate in questo documento siano osservate. La moderazione dei canali social dell'Assl di Oristano avviene a posteriori, ovvero in un momento successivo alla pubblicazione.

Nei casi più gravi - e in modo particolare in caso di mancato rispetto delle regole condivise in questo documento - l'Assl si riserva la possibilità di cancellare i contenuti, allontanare gli utenti dai propri spazi e segnalarli ai filtri di moderazione del social media ospitante.

Saranno rimossi:

- commenti e post discriminatori, offensivi, violenti o inappropriati nei confronti di altri utenti, presenti o meno alla discussione, di enti, associazioni, aziende o di chi gestisce e modera i canali social;
- insulti, turpiloquio, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza;
- i dati sensibili postati in commenti o post pubblici all'interno dei canali sui social;
- i messaggi pubblicitari e qualsiasi tipo di propaganda elettorale;
- contenuti illeciti, osceni, pornografici o pedopornografici, o tali da offendere la morale comune e la sensibilità degli utenti.

Verranno inoltre moderati:

- i commenti fuori argomento rispetto alla discussione di un determinato post (off topic);
- gli interventi inseriti ripetutamente;
- i commenti e i post scritti per disturbare la discussione (cosiddetti "trolling" o "flame").

L'Azienda si riserva il diritto di usare il ban o il blocco nei confronti di utenti con account palesemente falsi, di chi viola ripetutamente queste condizioni o quelle contenute nelle policy degli strumenti adottati e si riserva inoltre di effettuare eventualmente la segnalazione ai responsabili della piattaforma e alle forze dell'ordine.

Risposte a quesiti o messaggi:

I canali dell'Assl vengono presidiati, di regola, dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 14.00, per rispondere alle richieste e ai quesiti dei cittadini direttamente, se possibile, o trasferendoli agli Uffici o ai Servizi a cui compete la relativa risposta.

Tutti i quesiti e messaggi vengono letti dall'Ufficio stampa e comunicazione. I tempi di risposta variano in base alla tipologia di richiesta; nel caso in cui i canali social non siano lo strumento adeguato per soddisfare la richiesta, gli operatori dell'Ufficio stampa e comunicazione provvederanno a informare sulle corrette modalità o sulle Strutture cui rivolgersi.

Il canale ufficiale per raccogliere segnalazioni o reclami è l'URP (Ufficio Relazioni col Pubblico):

Oristano, via Carducci 41

Orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì, ore 9-13; martedì, ore 15.30-17

Tel: 0783.7016

Mail: urp@asloristano.it

PRIVACY

Si ricorda che il trattamento dei dati personali degli utenti che accedono alle pagine social della Assl di Oristano sono trattati secondo le Policy in uso su ciascuna piattaforma utilizzata. In ogni caso i dati sensibili postati in commenti o post pubblici all'interno dei canali social della Assl di Oristano verranno rimossi (vedi sezione moderazione). I dati condivisi dagli utenti attraverso eventuali messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali social saranno trattati nel rispetto delle leggi italiane sulle privacy (D.Lgs. n. 196/2003) e conservati esclusivamente per il tempo necessario allo svolgimento del servizio richiesto dall'utente.

CONTATTI

Ufficio stampa e comunicazione Assl Oristano
Via Carducci, 35
email: ufficio.stampa@asloristano.it
tel. 0783 317874

SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA (per i dipendenti)

Nella social media policy interna sono descritte le principali norme di comportamento che i dipendenti della Assl di Oristano sono tenuti ad osservare quando accedono ai social network con i loro account personali.

Il personale dipendente dell'Assl di Oristano, 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'Assl, 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 della Assl 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'Assl di Oristano: informazioni su iniziative, progetti, campagne, video, immagini e/o infografiche.

Allo stesso tempo è tenuto ad osservare un comportamento pubblico rispettoso dell'organizzazione presso cui lavora.

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;
- fermi 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'Assl di Oristano, 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 nell'ambito dell'Assl, 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 della Assl di Oristano o che trattino argomenti riferiti all'attività istituzionale dell'Azienda, senza autorizzazione preventiva;

- non può utilizzare il logo o l'immagine dell'Assl di Oristano su account personali.

Apertura account da parte di singoli Servizi

Qualora un singolo Servizio aziendale voglia ottenere un account per la gestione di un social network con finalità istituzionali dovrà inoltrare formale richiesta all'Ufficio stampa specificando:

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

L'Ufficio stampa procederà alla valutazione della richiesta e inoltrerà la stessa, corredata di parere, alla Direzione Generale per l'autorizzazione, mantenendo una costante supervisione sull'attività, se approvata.

I contenuti informativi dovranno comunque rispettare quanto disposto nel presente Regolamento e dovranno, comunque, rispondere alle seguenti caratteristiche:

- **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.