

---

## REGOLAMENTO

# SOCIAL MEDIA POLICY AOU FEDERICO II

---

APPROVATO CON DELIBERAZIONE N. 230 DEL 22.03.2019

# SOCIAL MEDIA POLICY AOU FEDERICO II

---

## Indice

<a href="#">Premessa</a> .....	3
<a href="#">SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA</a> .....	3
<a href="#">I social network dove è presente l'AOU Federico II</a> .....	3
<a href="#">Pagina Facebook dell'AOU Federico II</a> .....	3
<a href="#">Messaggi diretti</a> .....	3
<a href="#">Profilo Twitter dell'AOU Federico II</a> .....	4
<a href="#">Messaggi diretti</a> .....	4
<a href="#">Web Magazine aziendale Area Comunicazione</a> .....	4
<a href="#">Moderazione</a> .....	5
<a href="#">Cosa postiamo sui social network</a> .....	6
<a href="#">Cosa non postiamo sui social network</a> .....	6
<a href="#">Netiquette</a> .....	6
<a href="#">Privacy</a> .....	7
<a href="#">Contatti e suggerimenti</a> .....	7
<a href="#">SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA</a> .....	8
<a href="#">Social media policy interna</a> .....	8
<a href="#">Apertura account da parte di singoli realtà dipartimentali</a> .....	9
<a href="#">Uso di sistemi di messaggistica nell'ambito del processo diagnostico</a> .....	9

# SOCIAL MEDIA POLICY AOU FEDERICO II

---

## Premessa

L'Azienda Ospedaliera Universitaria Federico II utilizza i social media per informare, comunicare, ascoltare e favorire l'accesso ai servizi assistenziali offerti, valorizzando l'immagine, l'identità e la capacità relazionale dell'Azienda. Attraverso i social network favorisce la partecipazione, il confronto e il dialogo con i propri interlocutori.

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

La **social media policy interna** individua le principali norme di comportamento che tutto il personale dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Federico II è tenuto ad osservare nel momento in cui accede ai social network con i propri account personali.

## SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

### I social network dove è presente l'AOU Federico II

#### Pagina Facebook dell'AOU Federico II

La pagina è raggiungibile al link <https://www.facebook.com/areacomunicazione.aoufedericoII> ed è gestito dalla PO Comunicazione, URP e Ufficio stampa.

L'AOU Federico II non utilizza alcun meccanismo di pubblicazione automatica per diffondere contenuti su Facebook.

Sulla pagina vengono pubblicati:

- Notizie, foto, video e comunicati stampa sulle attività della AOU Federico II;
- dichiarazioni del Direttore Generale, dei Dirigenti apicali e delle Istituzioni che collaborano con l'Azienda;
- segnalazioni di articoli sulle attività dell'AOU Federico II;
- resoconti di attività in corso di svolgimento.

La decisione di seguire altre pagine non implica alcun tipo di approvazione sui contenuti che vi sono postati. Eventuali profili facebook del personale sono gestiti esclusivamente a titolo personale in totale autonomia. Ciascun utente si assume la responsabilità del proprio comportamento e si esprime a titolo personale, secondo le indicazioni della social media policy interna.

#### Messaggi diretti

Esaminiamo tutti i messaggi che riceviamo con elevata tempestività. Quando possibile segnaliamo link a documenti che riteniamo utili a fornire una risposta. Per segnalazioni e richieste articolate ci confrontiamo direttamente con il servizio di riferimento. In orario notturno il cittadino che si rivolge alla chat con messaggio diretto riceve comunque questa risposta "Grazie per averci contattato. Risponderemo a breve alla sua richiesta. Lo staff di Area Comunicazione <https://www.facebook.com/areacomunicazione.aoufedericoII/>".

### Profilo Twitter dell'AOU Federico II

Il profilo twitter dell'AOU Federico II ([https://twitter.com/AC\\_AOU\\_FedII](https://twitter.com/AC_AOU_FedII)) è gestito dalla PO Comunicazione, URP e Ufficio stampa.

L'AOU Federico II non utilizza alcun meccanismo di pubblicazione automatica per diffondere contenuti su Twitter, utilizza tuttavia una replicazione diretta dei contenuti della pagina facebook sul profilo twitter.

Seguendo [@AC\\_AOU\\_FedII](https://twitter.com/AC_AOU_FedII) ci si può aspettare di leggere regolarmente tweet riguardanti:

- Notizie, foto, video e comunicati stampa sulle attività dell'AOU Federico II
- dichiarazioni del Direttore Generale, dei Dirigenti Apicali e delle Istituzioni che collaborano con l'Azienda;
- segnalazioni di articoli sulle attività dell'AOU Federico II
- resoconti di attività in corso di svolgimento.

La decisione di seguire un altro profilo Twitter non implica alcun tipo di approvazione sui contenuti che vi sono postati. Eventuali profili twitter 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

Esaminiamo tutte le menzioni che riceviamo tempestivamente. La brevità imposta dal formato di comunicazione di Twitter rende però difficile fornire una risposta completa e utile, pertanto 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.

### Web Magazine aziendale Area Comunicazione

Le informazioni veicolate attraverso i social media, Facebook e Twitter, trovano fonte principale negli articoli pubblicati sul **magazine aziendale Area Comunicazione**, raggiungibile all'indirizzo <http://areacomunicazione.policlinico.unina.it>.

È una testata giornalistica registrata presso il Tribunale di Napoli (n.02/2017 del 15/03/2017) il cui Direttore Responsabile è *Alessandra Dionisio*, responsabile della PO Comunicazione, URP e Ufficio stampa dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Federico II.

Gli articoli riguardano la scienza e la medicina, la prevenzione e la promozione della salute, le iniziative di aggiornamento e formazione, ma anche la cultura e la società, le innovazioni tecnologiche ed i nuovi media, con particolare riferimento alle iniziative connesse all'AOU Federico II e ai professionisti che vi lavorano.

Il web magazine rappresenta uno strumento di comunicazione interna, perché consente ai professionisti dell'Azienda di condividere le numerose attività assistenziali e di ricerca svolte nell'Azienda Ospedaliera Universitaria Federico II, e di comunicazione esterna, attraverso la creazione di un dialogo aperto, semplice e trasparente con la cittadinanza sui temi della salute e del benessere.

I contenuti del web magazine privilegiano le buone notizie riguardanti informazioni, studi e ricerche di interesse per i professionisti della salute ed i cittadini. Gli articoli sono a cura della PO Comunicazione, URP e Ufficio Stampa che collabora attivamente con tutte le realtà dipartimentali e con la Scuola di Medicina e Chirurgia.

Ogni *news* pubblicata indica sempre l'autore, di norma un professionista dell'Azienda. La pubblicazione degli articoli è autorizzata esclusivamente dal direttore responsabile della testata giornalistica.

La realizzazione degli articoli avviene attraverso WordPress, una piattaforma di Content Management System, open source. Si tratta, quindi, di un sistema di creazione, gestione e pubblicazione di contenuti di libero utilizzo.

**Qualsiasi altro account social o blog non citato nel presente documento non è da ritenersi fonte ufficiale dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Federico II e ne sarà richiesta la chiusura.**

### Moderazione

I canali social dell'AOU Federico II vengono moderati in orari di ufficio. Ogni richiesta viene monitorata e presa in carico.

La moderazione da parte dell'Amministrazione 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.

I tempi di risposta variano in base alla tipologia della richiesta. L'obiettivo è rispondere alle richieste dei cittadini ogni volta che sia possibile o di indirizzare agli uffici competenti per fornire la risposta più pertinente, o di segnalare link a documenti che riteniamo utili per fornire una risposta nel più breve tempo possibile.

Non tutto può essere risolto attraverso i canali social, ma viene fatto il possibile per indicare le soluzioni migliori.

Le pagine e gli account dell'AOU Federico II non sono canali per raccogliere segnalazioni o reclami specifici, che invece vanno indirizzati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico ma possono costituire una prima interfaccia per le richieste informative per la risoluzione di problematiche che non richiedono un'istruttoria e che possono essere risolte agendo sulla "facilitazione dei percorsi".

L'AOU Federico II non risponde a messaggi su proposte, programmi, prese di posizione di movimenti e partiti politici.

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, turpiloquio, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza.

In ogni caso, saranno rimossi dall'amministratore tutti i post, 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 o che possono cagionare danni o ledere la reputazione a terzi;

- presentano contenuti a carattere osceno, pornografico o pedopornografico, o tale da offendere la morale comune e la sensibilità degli utenti;
- hanno un contenuto discriminatorio per genere, razza, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali;
- promuovono o sostengono attività illegali, che violano il copyright o che utilizzano in modo improprio un marchio registrato;
- contenuti classificabili come spam.

L'AOU Federico II si riserva il diritto di rimuovere qualsiasi contenuto che venga ritenuto in violazione di questa social media policy o di qualsiasi legge applicabile. Per chi dovesse violare queste condizioni o quelle contenute nelle policy degli strumenti adottati ci si riserva il diritto di usare il ban o il blocco per impedire ulteriori interventi e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle forze dell'ordine preposte.

#### Cosa possiamo sui social network

I contenuti pubblicati comprendono comunicazioni sulle attività e i servizi erogati, comunicati stampa, pubblicazioni e documenti ufficiali, novità normative, informazioni su iniziative ed eventi, immagini e video istituzionali. I canali social dell'AOU Federico II sono utilizzati inoltre per raccogliere commenti, richieste, domande, critiche e suggerimenti.

L'eventuale presenza di spazi pubblicitari nei canali social utilizzati dalla AOU Federico II non sono sotto il controllo dell'Amministrazione, ma gestiti in autonomia dal social network di riferimento.

#### Cosa non possiamo sui social network

- In nessuno spazio digitale pubblico dell'AOU Federico II saranno trattati casi medici specifici o personali: questo tipo di informazioni è altamente riservato, e va discusso solo in privato con il personale sanitario;
- Informazioni su tematiche oggetto di controversie legali o su affermazioni che potrebbero essere utilizzate contro l'Azienda;
- Informazioni riservate, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti (a titolo esemplificativo non esaustivo istituzioni, utenti, stakeholder, etc...) o informazioni su attività lavorative, servizi, progetti e documenti non ancora resi pubblici, decisioni da assumere e provvedimenti relativi a procedimenti in corso, prima che siano stati ufficialmente deliberati e comunicati formalmente alle parti;
- Informazioni personali e dati sensibili

#### Netiquette

Qualsiasi interlocutore è responsabile dei messaggi che invia, dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Non saranno comunque tollerati insulti, volgarità, offese, minacce, e in generale, atteggiamenti violenti.

A tutti si chiede di esporre la propria opinione con correttezza e misura e di rispettare le opinioni altrui.

L'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale: non è possibile utilizzare questi spazi per affrontare casi personali.

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

Nei social network i contenuti pubblicati devono rispettare la privacy delle persone. Vanno evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica, atteggiamenti violenti, offensivi o discriminatori rispetto al genere, orientamento sessuale, età, religione, convinzioni personali, orientamenti politici, origini etniche, disabilità. Va altresì evitata la pubblicazione di dati personali (caselle email, numeri di telefono, numeri di conto corrente, indirizzi), in caso contrario i contenuti postati saranno rimossi per tutelare le persone interessate. Non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati.

#### Privacy

Il trattamento dei dati personali degli utenti segue le policy in uso nelle diverse piattaforme utilizzate. In ogni caso i dati sensibili contenuti in commenti o interventi all'interno dei profili social attivati dall'Azienda Ospedaliera Universitaria Federico II. I dati condivisi dagli utenti attraverso eventuali messaggi privati spediti direttamente alla struttura che gestisce i profili social saranno trattati nel rispetto del D. Lgs. n. 196/2003 e dell'Informativa sul Trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento Europeo n.679/2016 e conservati esclusivamente per il tempo necessario allo svolgimento del servizio richiesto dall'Utente.

#### Contatti e suggerimenti

Gli utenti possono rivolgere le loro segnalazioni (ad esempio abusi o violazioni del copyright) a: [areacomunicazione.aou@unina.it](mailto:areacomunicazione.aou@unina.it)

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

## SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

### Social media policy interna

Nella social media policy interna sono descritte le principali norme di comportamento che i dipendenti sono tenuti ad osservare quando accedono ai social network (Facebook, Twitter, ecc...) con i loro account personali, nonché alcune precauzioni da adottare nell'uso dei servizi di messaggistica a scopo professionale.

Il personale tutto dell'AOU Federico II, nella configurazione, utilizzo e gestione dei propri account privati sui social network è tenuto a rispettare alcune norme di comportamento. Si tratta, in generale, di indicazioni tese a garantire tanto la salvaguardia dell'Azienda, quanto delle persone che vi lavorano.

Il personale che sceglie di rendere nota la sua attività lavorativa è tenuto a indicare la qualifica rivestita all'interno dell'Azienda, citando inoltre l'account istituzionale dell'Azienda qualora fosse presente sullo stesso social network, specificando che le opinioni espresse hanno carattere personale e non impegnano in alcun modo la responsabilità dell'Azienda.

Il personale può liberamente condividere sui propri profili privati i contenuti diffusi dai canali social dell'AOU Federico II: 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, conformemente a quanto disposto nel D.Lgs 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali", D.P.R. 16 Apr. 2013 n. 62 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici"

Nello specifico:

- non può trattare sui social network casi medici specifici o personali, né può divulgare attraverso essi informazioni riservate, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti di cui è a conoscenza (ad esempio partner, istituzioni, utenti, stakeholder, etc...) o informazioni su attività lavorative, servizi, progetti e documenti non ancora resi pubblici, decisioni da assumere e provvedimenti relativi a procedimenti in corso, prima che siano stati ufficialmente deliberati e comunicati formalmente alle parti interessate;
- fermo restando il corretto esercizio delle libertà sindacali e del diritto di critica, deve astenersi dalla trasmissione e diffusione, mediante qualsivoglia strumento ovvero canale di comunicazione a sua disposizione, di messaggi minatori ovvero ingiuriosi, commenti e dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti dell'Azienda, riferiti alle attività istituzionali e, più in generale, al suo operato, che per le forme e i contenuti possano comunque nuocere all'AOU Federico II, 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'AOU Federico II, fatte salve le informazioni di dominio pubblico;
- ad eccezione di eventi pubblici che si svolgono presso la sede di lavoro non può divulgare foto, video, o altro materiale multimediale, che riprenda locali aziendali e personale senza l'esplicita autorizzazione delle strutture e delle persone coinvolte;
- non può aprire blog, pagine o altri canali a nome dell'AOU Federico II o che trattino argomenti riferiti all'attività istituzionale dell'Azienda, senza autorizzazione preventiva;
- non può utilizzare il logo o l'immagine dell'AOU Federico II su account personali.

### Apertura account da parte di singoli realtà dipartimentali

Qualora una singola realtà dipartimentale volesse ottenere un account per la gestione di un social network con finalità istituzionali dovrà inoltrare formale richiesta alla PO Comunicazione, URP e Ufficio Stampa specificando:

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

La PO Comunicazione, URP e 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 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.

In assenza della procedura indicata eventuali account non saranno ritenuti fonte ufficiale dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Federico II e si inviterà il responsabile alla chiusura delle suddette pagine.

### 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 sensibili 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.