



SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

1. Finalità

La presente Social Media Policy definisce le norme di comportamento che il personale dell'Azienda ospedaliero-universitaria Sant'Andrea (di seguito "Azienda" o "AOUSA") è tenuto a osservare quando accede, utilizza o pubblica contenuti all'interno di social network e piattaforme digitali (siti web, blog, forum, Facebook, Instagram, X/Twitter, YouTube, TikTok, ecc.).

Ai fini della presente Policy, per "*profilo*" si intende qualunque spazio online riconducibile a un utente, inclusi account social e siti web.

Le finalità della Policy sono:

- salvaguardare l'immagine, la reputazione e il decoro dell'Azienda e dei suoi professionisti;
- tutelare i dati personali e le informazioni riservate di utenti, pazienti, colleghi e stakeholder;
- assicurare una comunicazione corretta, veritiera e conforme alle norme deontologiche e legislative vigenti;
- garantire una corretta e trasparente informazione sui servizi sanitari erogati.

2. Destinatari

Le indicazioni si applicano al personale dipendente e assimilabile, intendendo con quest'ultimo termine il personale convenzionato, autorizzato all'assistenza, medici in formazione specialistica, collaboratore, tirocinante od ogni altro soggetto assimilato che frequenta l'Azienda e utilizzi i social media. Si applicano sia quando il personale pubblica contenuti tramite i propri account personali, commenta contenuti pubblicati da terzi, gestisce o contribuisce alla gestione di profili, siti o canali riconducibili all'Azienda.

3. Profili personali associati all'Azienda

Il personale che sceglie di rendere nota sul proprio profilo personale l'appartenenza all'AOU Sant'Andrea è tenuto a indicare la qualifica ricoperta all'interno dell'Azienda, specificando che le opinioni espresse hanno carattere personale e non rappresentano né costituiscono comunicazioni ufficiali dell'AOU Sant'Andrea.

Anche nel caso di gestione di siti web finalizzati ad illustrare la propria formazione, competenze, attività professionale, con esplicita associazione all'Azienda, il dipendente avrà cura di inserire una dicitura chiara quale, ad esempio: *"Le informazioni pubblicate su questo profilo rappresentano esclusivamente la mia attività e le mie opinioni professionali e non costituiscono comunicazioni ufficiali dell'AOU Sant'Andrea."*

L'inserimento del *disclaimer* non esonera in alcun modo il dipendente dal rispetto degli obblighi di correttezza, lealtà e tutela dell'immagine dell'Azienda.





È in ogni caso richiesto un comportamento pubblico rispettoso dell'organizzazione, dei colleghi, partner istituzionali, stakeholder e pazienti, improntato al buon senso e conforme al Codice Deontologico Medico, a quanto disposto dal Regolamento (UE) 2016/679, dal D.Lgs 196/2003, come modificato dal D.Lgs. 101/2018, dal D.P.R. 16 Apr. 2013 n. 62 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici" e dal Codice di comportamento dell'Azienda.

Il personale può liberamente condividere sui propri profili privati i contenuti diffusi dai canali social dell'Azienda (informazioni su iniziative, progetti, campagne, video, immagini e/o infografiche senza modificarne il contenuto o il significato).

4. Profili personali non associati all'Azienda

Una comunicazione online finalizzata alla divulgazione/promozione scientifica, clinica o professionale realizzata dal professionista senza riferimenti o associazione all'Azienda – diretta o indiretta - non è soggetta a regolamentazione aziendale, rimanendo sotto la responsabilità del professionista ma comunque vincolata alla normativa vigente e al Codice Deontologico Medico che, tra gli altri obbliga alla corretta, veritiera e funzionale comunicazione in qualsiasi ambito pubblico.

5. Obblighi e divieti generali per tutto il personale

Il personale dipendente e assimilato non può:

- trattare sui social casi clinici specifici o informazioni sanitarie personali, né divulgare dati soggetti tutelati dalla normativa sulla privacy, ivi compresi video/foto/audio di pazienti dell'AOUSA;
- divulgare informazioni riservate relative all'Azienda 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, pubblicare o diffondere con qualsiasi mezzo messaggi/commenti/dichiarazioni ingiuriosi, offensivi o lesivi dell'immagine dell'Azienda e del suo operato;
- violare la privacy dei colleghi, inserendo riferimenti all'attività lavorativa svolta o che stanno svolgendo nell'ambito dell'Azienda, fatte salve le informazioni di dominio pubblico;
- divulgare foto, video, o altro materiale multimediale, che riprenda attività, locali e personale dell'Azienda senza l'esplicita autorizzazione della direzione, ad eccezione di eventi pubblici che si svolgono presso la sede di lavoro;
- utilizzare il logo o l'immagine aziendale nei profili personali;
- pubblicare immagini/video/audio prodotti dall'Azienda o tramite strumenti aziendali senza autorizzazione della Direzione Generale;
- formulare raccomandazioni o endorsement nei confronti di fornitori o altri soggetti che abbiano rapporti professionali con l'Azienda, al fine di evitare potenziali conflitti di interesse o indebite attribuzioni all'Azienda stessa, in special modo nel caso in cui l'affiliazione all'Azienda è indicata sul proprio profilo. Non si devono pubblicizzare prodotti sanitari, dispositivi, servizi o aziende con cui esistono relazioni professionali/commerciali.

6. Apertura e gestione di canali online non ufficiali riconducibili all'Azienda

Pur riconoscendo il valore divulgativo/informativo e formativo di alcuni siti, blog, gruppi, canali o profili riconducibili a una specifica Unità Operativa, Struttura o gruppo di professionisti dell'AOU Sant'Andrea (ad esempio canali divulgativi tematici, quali quelli legati a singole discipline o reparti), è necessario - in un'ottica di trasparenza e correttezza verso il cittadino – mantenere una distinzione tra i canali istituzionali direttamente gestiti dall'Azienda (funzioni preposte alla comunicazione) e i canali on line non ufficiali riconducibili all'Azienda ma non gestiti dalla stessa. Possono pertanto essere aperti e gestiti canali social non ufficiali ma aventi una esplicita associazione all'Azienda purché:

- ne sia data preventiva comunicazione alla Direzione generale;
- sia inserita in modo chiaro e visibile all'utenza un'informativa sull'attribuzione editoriale.

Nello specifico:

- 1) L'apertura di tale tipologia di spazio digitale deve essere preventivamente comunicata alla Direzione Generale da parte del Direttore della Struttura interessata oppure del professionista che si assume formalmente la responsabilità dei contenuti.
Tale comunicazione deve includere l'indicazione di chi si assume la responsabilità editoriale (nominativi dei responsabili dei contenuti); la tipologia e la natura dei contenuti che si intendono pubblicare; le finalità informative, divulgative o scientifiche del canale.
- 2) A tutela della trasparenza verso gli utenti e della corretta distinzione rispetto ai canali istituzionali dell'Azienda, tali spazi devono riportare in modo chiaro e visibile la seguente dicitura¹: *“Canale divulgativo a cura di [Unità/Struttura/specialisti] dell'AOU Sant'Andrea. Per comunicazioni istituzionali dell'Azienda si invita a fare riferimento ai canali ufficiali.”*

Giova evidenziare che il responsabile editoriale risponderà personalmente dei contenuti pubblicati e del rispetto della normativa vigente.

7. Uso di sistemi di messaggistica nell'ambito del processo diagnostico o terapeutico

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 relativi alla salute del paziente stesso. L'uso di tali strumenti nell'ambito del processo diagnostico è quindi vietato.

Laddove, nei casi di assoluta e comprovata necessità, si scelga di ricorrere a tali sistemi, lo si farà sotto la propria esclusiva responsabilità, e si dovrà comunque procedere immediatamente alla cancellazione dei dati in tal modo trasmessi.

¹ Nelle diverse piattaforme social sono sempre disponibili spazi descrittivi del profilo, come la sezione “Biografia” su Instagram, la sezione “Informazioni” su Facebook e il riepilogo del profilo su LinkedIn.



8. Norme transitorie sui profili non conformi

Qualora un profilo personale o un canale online non ufficiale, aperto anteriormente alla pubblicazione della presente Policy, risultino non conformi a quanto dalla stessa previsto (ad esempio utilizzo non autorizzato del logo aziendale, pubblicazione di contenuti riservati o mancata indicazione della natura personale dei contenuti), il professionista deve:

1. Segnalare tempestivamente il profilo o i contenuti alla Direzione Strategica;
2. Adottare le misure correttive necessarie, quali:
 - inserire la dicitura che chiarisca la natura personale dei contenuti;
 - rimuovere materiali protetti o riservati;
 - acquisire le autorizzazioni aziendali per l'uso di immagini e video di proprietà dell'Azienda;
 - adeguare la comunicazione al rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali e del Codice Deontologico Medico.

Il mancato adeguamento alla presente Policy dei profili o canali già on line entro 20 giorni dall'entrata in vigore della stessa potrà rilevare ai fini disciplinari, fatte salve eventuali responsabilità civili o penali derivanti dalla diffusione di informazioni riservate o dalla violazione della normativa sulla protezione dei dati personali.

9. Sanzioni

Il mancato rispetto della presente Policy comporta l'applicazione delle misure disciplinari previste dal Codice di Comportamento dell'Azienda e dalle normative vigenti, fatte salve eventuali responsabilità civili o penali derivanti dalla diffusione di informazioni riservate o dalla violazione della normativa sulla protezione dei dati personali.