



Social media policy AOUI Verona

Social media policy AOUI Verona.....	1
Capo I - Disposizioni generali	2
Articolo 1 - Premessa.....	2
Articolo 2 - Finalità	2
Articolo 3 - Riferimenti normativi	3
Capo II - Social Media Policy Interna	4
Articolo 4 - Scopo	4
Articolo 5 - Campo di applicazione e destinatari.....	4
Articolo 6 - Uso privato dei social media	5
Articolo 7 - Pagine e profili aziendali	7
Capo III - Social Media Policy Esterna	8
Articolo 8 - Scopo	8
Articolo 9 - Campo di applicazione e destinatari.....	8
Articolo 10 - Responsabilità.....	9
Articolo 11 - Modalità di accesso e norme di comportamento degli utenti.....	10



Capo I - Disposizioni generali

Articolo 1 - Premessa

1. L'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona (di seguito anche AOUI) nell'ambito del processo di digitalizzazione, comunica con gli operatori, le persone assistite, le imprese, le associazioni, gli enti locali anche con strumenti quali:
 - sito web istituzionale
 - rete intranet
 - social media
2. I profili social istituzionali dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona attualmente sono:
 - pagina Facebook @AOUIVerona;
 - account Linked-in @aouiverona;
 - account Instagram @aoui_verona;
 - canale YouTube @aoui_verona;

Il sito istituzionale www.aovr.veneto.it e la intranet dell'Azienda <https://intranet.ospedaleuniverona.it/> sono il contenitore digitale di documenti e notizie con valenza ufficiale e legale con cui sono integrati tutti gli altri canali di comunicazione.
3. La struttura che si occupa della gestione dei canali di comunicazione digitali dell'AOUI (pubblicazione contenuti, interazioni con gli utenti, monitoraggio degli aggiornamenti dei termini di servizio) è l'Ufficio Comunicazione Esterna e Stampa su indicazione della Direzione Generale e in collaborazione con le Strutture competenti nelle materie trattate. Ove le singole Strutture intendano promuovere eventi o diffondere contenuti attraverso i social media, dovranno raccordarsi con il predetto Ufficio, per una preventiva valutazione degli stessi e, in caso di riscontro favorevole, inviarli per la pubblicazione.
4. I contenuti pubblicati:
 - hanno uno stile comunicativo semplice e comprensibile;
 - sono verificati o condivisi da fonti affidabili e riguardano prevalentemente attività istituzionali, iniziative, nuovi servizi, eventi, scadenze;
 - sono coordinati con gli altri strumenti di comunicazione della AOUI Verona.

Articolo 2 - Finalità

1. L'AOUI utilizza alcuni *social media* con finalità di comunicazione istituzionale e di interesse generale per offrire un servizio alla collettività, per informare, per comunicare e per consentire una relazione più diretta e immediata con i cittadini. Questi canali sono considerati quali strumenti d'informazione e di comunicazione efficace per una maggiore partecipazione alle attività svolte, nell'ottica della trasparenza e della condivisione in linea con i principi espressi dalla Legge del 7 giugno 2000, n. 150.
2. La *Social media policy* aziendale rappresenta lo strumento operativo che permette di illustrare il corretto uso, interno ed esterno, dei profili social aziendali fornendo le linee guida di riferimento.



Articolo 3 - Riferimenti normativi

1. Legge 22 aprile 1941 n.633 "Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio";
2. Legge 300 maggio 1970 "Norme sulla tutela della libertà e dignità dei lavoratori, della libertà sindacale e dell'attività sindacale nei luoghi di lavoro e norme sul collocamento";
3. Decreto Legislativo 30 dicembre 1992 n. 502 "Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'articolo 1 della Legge 23 ottobre 1992, n. 421 e smi;
4. Legge 7 giugno 2000, n. 150 "Disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni" e smi;
5. Direttiva 2002/58/CE(cd Direttiva e Privacy);
6. Legge 9 gennaio 2004 n. 4 "Disposizioni per favorire e semplificare l'accesso degli utenti e, in particolare, delle persone con disabilità agli strumenti informatici" e smi;
7. Decreto Legislativo 7 marzo 2005 n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale" e smi;
8. Legge Regionale 24 febbraio 2005, n. 40 "Disciplina del Servizio Sanitario Regionale" e smi;
9. Rapporto e Linee-Guida in materia di privacy nei servizi di social network "Memorandum di Roma" Adottato in occasione del 43° incontro, 3-4 marzo 2008, Roma - Interational working group on data protection in telecommunications;
10. Indicazioni operative e aspetti tecnici contenuti nel "Vademecum Pubblica Amministrazione e social media" redatto da FormezPA, contenente le "Linee guida per i siti web delle Pubbliche Amministrazioni" previste dalla Direttiva del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione n. 8 del 26 novembre 2009;
11. Decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013, n. 62 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del Decreto Legislativo 30 marzo 2001, n. 165";
12. Decreto del Presidente della Repubblica del 13 Giugno 2023, n. 81 recante le modifiche al "Codice di comportamento dei dipendenti pubblici";
13. Vademecum Garante per la protezione dei dati personali "Social privacy - Come tutelarsi nell'era dei social network", 23 maggio 2014;
14. Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 "Regolamento Generale sulla Protezione dei dati -RGPD";
15. Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" così come modificato dal Decreto Legislativo 10 agosto 2018 n. 101 "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento UE 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)" e smi;
16. 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;
17. Deliberazione del Direttore Generale n. 1289 del 21/12/2023 di adozione del "Codice di comportamento dei dipendenti dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona";



Capo II - Social Media Policy Interna

Articolo 4 - Scopo

1. La Social Media Policy interna è un documento indirizzato agli operatori dell'Azienda e mira a sensibilizzare e informare sull'uso corretto dei social media sia quando nominano l'Azienda, sia quando interagiscono con l'Azienda ed i suoi canali ufficiali. Si tratta di una linea guida per tutti gli operatori perché siano coinvolti attivamente, ma correttamente, nella vita anche virtuale dell'AOU Verona. Operatori attivi sui social, influenti, credibili e riconosciuti da tutti come competenti e titolati rispetto a specifici contenuti, rappresentano una preziosa risorsa per aumentare la fiducia verso l'Azienda (ambassador). Il loro corretto uso dei social permette all'Azienda di favorire la condivisione di valori, contenuti e messaggi, quindi la trasparenza, il coinvolgimento ed il senso d'appartenenza.
2. La Social Media Policy interna regola inoltre l'uso, ma anche i ruoli e le funzioni, di chi gestisce gli account istituzionali della AOU Verona.
3. 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 approvato con Deliberazione Direttore Generale n. 1289 del 21 dicembre 2024 cui ogni dipendente consulente o collaboratore a seguito della sottoscrizione del contratto di lavoro consulenza o collaborazione è vincolato. In particolare gli artt. 11-bis e 11-ter del citato Decreto, obbliga:
 - a. al non utilizzo per fini privati di informazioni di cui si dispone per ragioni di ufficio (cfr. anche art. 3, comma 3 del Codice);
 - b. al rispetto dei vincoli posti dall'Azienda nell'utilizzo di materiale, attrezzature, servizi telematici e telefonici, social network esclusivamente per ragioni di ufficio;
 - c. fatta salva l'attività di ripresa foto-video di persone fisiche in ambito aziendale per finalità istituzionali, a non riprendere con strumenti/apparecchiature personali (inclusi smartphone) immagini foto-video dei pazienti per qualsivoglia finalità;
 - d. a non diffondere attraverso qualsiasi mezzo di comunicazione compresi i social network e gli altri strumenti telematici, dati commenti, immagini (foto, video), audio, informazioni e/o documenti connessi in qualsiasi modo all'attività lavorativa, che possano provocare violazioni della privacy e danni all'Azienda o a terzi, ledere l'onorabilità dei colleghi nonché la riservatezza e la dignità delle persone, in particolare dei pazienti;
4. La struttura che presidia le piattaforme online è l'Ufficio Comunicazione Esterna e Stampa. L'ufficio può essere contattato all'indirizzo ufficio.stampa@aovr.veneto.it.

Articolo 5 - Campo di applicazione e destinatari

1. Le disposizioni della presente sezione si applicano a tutti i dipendenti dell'azienda nonché a tutti i/le collaboratori/collaboratrici o consulenti, con qualsiasi tipologia di contratto o incarico e a qualsiasi titolo, che prestino la loro attività nell'ambito dell'organizzazione dell'Azienda, ivi compresi borsisti, stagisti, tirocinanti, addetti al servizio civile, volontari,



Ufficio Comunicazione Esterna e Stampa

- specializzandi e i soggetti titolari di rapporto di lavoro con il SSN operanti negli istituti penitenziari.
2. Tali 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. Le disposizioni della presente sezione si applicano al Direttore Generale, Direttore Amministrativo e Direttore Sanitario.
 3. L'Ufficio Comunicazione Esterna e Stampa cura i contenuti, in stretto rapporto con la Direzione Aziendale, definisce il Piano editoriale e monitora l'andamento dei canali social aziendali.

Articolo 6 - Uso privato dei social media

1. I profili social del personale, dei collaboratori e dei consulenti della AOUI sono gestiti a titolo personale nel rispetto del Codice di comportamento e delle indicazioni presenti in questa Social Media Policy interna.
2. Con propri account personali, gli operatori di AOUI sono autorizzati ad accedere ai social media e a consultarli in orario di lavoro esclusivamente per scopi istituzionali e di informazione pertinente al proprio lavoro o per condividere contenuti dalla pagina istituzionale dell'Azienda.
3. Nel caso in cui gli operatori accedano ad 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, devono impegnarsi a mantenere un comportamento corretto, sia nei confronti degli utenti che nei confronti della propria Amministrazione, secondo quanto previsto dalla normativa in materia.
4. Per queste ragioni è necessario:
 - a. fare attenzione a come ci si presenta.
I confini tra pubblico e privato, tra professionale e personale non sono sempre distinguibili dagli utenti della rete. Al fine di ridurre al minimo il rischio di equivoco è opportuno, quando si fanno considerazioni su argomenti che riguardano la salute e affini, specificare che si sta scrivendo a titolo personale e per proprio conto, e non come operatore dell'Azienda;
 - b. verificare le fonti prima di condividere informazioni se i contenuti riguardano la salute o affini.
 - c. evitare di diffondere informazioni, commenti o immagini atti a ledere l'immagine o l'onorabilità di cittadini, di colleghi, superiori, sottoposti o dell'Azienda in generale;
 - d. ricordare che la AOUI Verona è un'organizzazione complessa i cui operatori e utenti riflettono un insieme diversificato di culture, valori e punti di vista per cui è opportuno esprimersi sempre con rispetto, salvaguardando la dignità e la riservatezza delle persone;
 - e. considerare 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 delle norme in materia di privacy.
 - f. assicurarsi che il contenuto pubblicato rispetti gli obblighi del dipendente pubblico;
5. Nello specifico, è fatto divieto di:
 - a. rendere pubbliche informazioni riservate in possesso dell'AOUI, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti identificate/identificabili (soggetti



Ufficio Comunicazione Esterna e Stampa

- privati, altri dipendenti, altre Pubbliche Amministrazioni...) di cui si è a conoscenza in ragione del proprio lavoro, 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;
- b. utilizzare il logo o le immagini aziendali in maniera indebita;
 - c. trattare sui social media casi clinici direttamente o indirettamente riconducibili a pazienti / utenti dei servizi aziendali identificati/identificabili;
 - d. pubblicare / diffondere contenuti / informazioni / commenti / audio / foto / video / qualsiasi materiale multimediale direttamente o indirettamente riferibili a pazienti/utenti identificati/identificabili, nonché contattare pazienti/utenti per ragioni legate al servizio;
 - e. divulgare foto, video, o altro materiale multimediale, che riprenda locali e personale dell'Azienda senza esplicita autorizzazione delle strutture e delle persone coinvolte, fatta eccezione per gli eventi autorizzati dall'Azienda che si svolgono presso la sede di lavoro;
 - f. procedere a forme di spettacolarizzazione dell'attività lavorativa, attraverso la pubblicazione sui social di fotografie e selfie, soprattutto in ambito clinico e di setting assistenziale;
 - g. pubblicare messaggi minatori, ingiuriosi, commenti e dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti dell'Azienda, ledendone immagine e compromettendone l'efficienza, fatto salvo il corretto esercizio delle libertà sindacali e del diritto di critica;
 - h. effettuare riferimenti al lavoro/attività dei colleghi (eccettuate le informazioni di dominio pubblico);
 - i. aprire blog, pagine o altri canali a nome dell'Azienda, o che trattano argomenti a essa riferiti, senza l'autorizzazione preventiva di cui al successivo paragrafo "Pagine e profili di servizi aziendali".
6. Le prescrizioni di cui sopra costituiscono direttive formalmente impartite dall'Azienda nonché, limitatamente ai punti c., d., e., h., istruzioni del titolare del trattamento a integrazione di quelle impartite all'atto della designazione a preposto o incaricato del trattamento dei dati personali.
- L'inosservanza di tali prescrizioni da parte del personale dipendente integra una forma di responsabilità disciplinare da declinare in riferimento ai rispettivi contratti di lavoro e da accertare in esito al procedimento disciplinare di cui al "Regolamento per i procedimenti disciplinari" vigente, fermo restando ogni ulteriore fattispecie di responsabilità (penale, civile, amministrativa, contabile) a carico del dipendente. L'inosservanza di tali prescrizioni potrebbe comportare una violazione di dati personali ai sensi di quanto disposto dall'articolo 4, paragrafo 1, punto 12 del Regolamento Ue 679/2016, nel cui caso, secondo quanto previsto dai successivi articoli 33 e 34, il Titolare valuterà la necessità di notificare l'accaduto all'Autorità Garante Privacy.
7. Al fine di assicurare l'osservanza delle prescrizioni di cui sopra da parte dei destinatari non soggetti al potere disciplinare dell'Azienda, negli atti di incarico, nei bandi, negli avvisi e nei contratti/convenzioni di acquisizione delle collaborazioni, delle consulenze o dei servizi, le competenti strutture dell'Azienda inseriscono apposite disposizioni/clausole di risoluzione/decadenza del rapporto in caso di violazione di dette prescrizioni.



Ufficio Comunicazione Esterna e Stampa

8. Per quanto riguarda l'utilizzo dei sistemi di messaggistica (es. WhatsApp), per la trasmissione di immagini e dati (immagini diagnostiche, refertazioni, ecc.), il ricorso a tali strumenti non è da considerarsi affidabile, in quanto la non completa conformità degli stessi al RGPD non fornisce adeguate garanzie circa la sicurezza dei dati sensibili del paziente. Pertanto, nell'ambito del processo diagnostico/assistenziale, sia nella relazione con il paziente che tra professionisti, l'uso di tali strumenti è da evitare, fatta eccezione per casi di assoluta necessità e urgenza per finalità esclusivamente di cura; in ogni caso l'utilizzatore si assume la responsabilità dell'impiego di tali strumenti e delle relative condizioni/modalità di utilizzo, in particolare per quanto riguarda il dovere di ricorrere ad accortezze che impediscano di ricondurre i dati relativi alla salute a soggetti individuati o individuabili.

Articolo 7 - Pagine e profili aziendali

1. L'Ufficio Comunicazione Esterna e Stampa deve essere informato su tutti gli account dell'Azienda e può autorizzare – su richiesta di livelli direzionali/singole strutture/servizi aziendali – l'apertura sui social media di nuovi profili o pagine con finalità istituzionali. Per i sistemi di messaggistica (cd. chat) valgono le indicazioni riportate in questo Regolamento. Si ricorda a tal proposito l'opportuno bilanciamento tra carenza (blackout) e sovraccarico di informazioni (overflow) e l'importanza che ogni Direttore definisca chi invia, quali informazioni, a quali destinatari e con quale periodicità. La comunicazione, online come quella offline richiede infatti di essere allo stesso modo chiara, sintetica e strutturata.
2. I profili e le pagine riferibili all'Azienda devono essere aperti e gestiti solo ed esclusivamente per mezzo di account ufficiali e autorizzati dall'Ufficio Comunicazione Esterna e Stampa. Non è permessa alcuna deroga.
3. È pertanto assolutamente vietato creare pagine e profili riferibili all'Azienda attraverso account o per conto di gruppi e strutture non autorizzate. Formale richiesta deve essere indirizzata a ufficio.stampa@aovr.veneto.it specificando: obiettivi, contenuti, modalità, tempi, ruoli e responsabilità nella gestione.
4. L'Ufficio 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.
5. Gli operatori autorizzati alla gestione e alla pubblicazione di contenuti sui social media (social media editor) devono agire in coordinamento costante con l'Ufficio Comunicazione Esterna e Stampa e in osservanza di tutte le leggi sulla comunicazione e informazione pubblica, comprese le norme sulla privacy.
6. Responsabili della gestione e dei contenuti degli specifici account sono i social media editor, operatori individuati dalla struttura di appartenenza, in accordo con l'Ufficio Comunicazione Esterna e Stampa.
7. I social media editor ai quali viene delegato di agire in nome e per conto dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona devono rispettare le Policy aziendali, le norme di comportamento dei dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni, sia nei confronti dell'AOU che nei confronti degli utenti. Al momento di ogni autorizzazione, l'Ufficio Comunicazione Esterna e Stampa esplicherà l'obbligo di attenersi alle disposizioni del presente Regolamento, specificando le regole d'ingaggio nei rapporti con il pubblico, le modalità di risposta e gli stili di relazione.



Ufficio Comunicazione Esterna e Stampa

8. Per ogni evenienza, i social media manager (ovvero chi per conto dell'Ufficio Comunicazione Esterna e Stampa gestisce i social) devono essere aggiunti fra gli amministratori di tutti i profili e di tutte le pagine, in modo da poter accedere e intervenire all'occorrenza. Tutte le password di coloro che hanno accesso ai social media dell'AOUI, dovranno rispettare rigorosi requisiti di sicurezza.
9. I contenuti informativi dovranno comunque rispettare quanto disposto nel presente Regolamento e dovranno rispondere alle seguenti caratteristiche di qualità:
 - a. Pertinenza: attinenti alla tematica specifica per cui l'account è stato previsto;
 - b. Validità scientifica: le informazioni devono essere fornite da professionisti qualificati o attribuibili a soggetti istituzionali (es. Ministero della Salute, ISS, Agenas, AIFA, Regione Veneto...);
 - c. Trasparenza: i contenuti devono essere chiari e per quanto possibile corredati da indirizzo email o numero di telefono al quale gli utilizzatori possono chiedere ulteriori dettagli o supporto;
 - d. Complementarietà: i contenuti debbono essere destinati ad incoraggiare, e non a sostituire, le relazioni esistenti tra paziente e medico, utenti e personale sanitario, ecc.
10. L'Ufficio Comunicazione Esterna e Stampa mantiene un elenco costantemente aggiornato dei soggetti autorizzati a operare sulle pagine o sugli account e disattiva prontamente le autorizzazioni relative a soggetti non più legittimati, ad esempio, per cessazione del rapporto di lavoro o collaborazione, o per modifica delle mansioni lavorative. È fondamentale che chiunque apra e gestisca un profilo o una pagina per diffondere informazioni per conto dell'Azienda, sia dotato di strumenti e indicazioni necessarie per creare un'immagine coordinata con gli standard di comunicazione istituzionali (logo, allineamento grafico e stilistico, codice redazionale, ecc.).
11. Con successiva specifica procedura saranno definite le modalità di rilascio/revoca dell'autorizzazione all'apertura di profili/pagine di struttura.

Capo III - Social Media Policy Esterna

Articolo 8 - Scopo

1. La Social media policy esterna regola l'utilizzo dei canali istituzionali dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona e definisce in essi le modalità di pubblicazione, redazione, gestione delle informazioni e della moderazione dei contenuti.
2. Di seguito sono indicati i profili istituzionali ufficiali dell'AOUI Verona sui social media:
 - pagina Facebook @AOUIVerona;
 - account Linked-in @aouiverona;
 - account Instagram @aoui_verona;
 - canale YouTube @aoui_verona;

Articolo 9 - Campo di applicazione e destinatari

1. Attraverso le piattaforme social, l'AOUI Verona informa i cittadini su salute, servizi, professionisti, nuove tecnologie, progetti e iniziative, scadenze, eventi, bandi, opportunità di partecipazione e offre aggiornamenti in situazioni di emergenza. I canali social dell'AOUI



Ufficio Comunicazione Esterna e Stampa

Verona sono utilizzati, inoltre, per raccogliere commenti, richieste, domande, critiche e suggerimenti, dando eventuale informazione ai cittadini sulle modalità per l'invio di specifici quesiti o istanze all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Articolo 10 - Responsabilità

1. Le pagine e gli account social sono gestiti dall'Ufficio Comunicazione Esterna e Stampa dell'AOUI Verona, non sono canali per raccogliere segnalazioni o reclami specifici, né per inviare quesiti o istanze che richiedano una apposita attività istruttoria, che vanno invece indirizzati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, secondo le modalità previste dal vigente Regolamento Aziendale di Pubblica Tutela.
2. L'AOUI Verona può condividere e rilanciare contenuti e messaggi di pubblico interesse realizzati da soggetti terzi. Non si assume responsabilità per eventuali informazioni errate o non aggiornate.
3. La presenza di spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati nelle pagine dei social network utilizzati dall'AOUI Verona non è sotto il controllo dell'amministrazione, ma è gestita in autonomia dai gestori delle piattaforme social. I contenuti multimediali e in generale le opere dell'ingegno pubblicate tramite i social media, possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditati al canale originale di riferimento.
4. Nella gestione dei contenuti la moderazione non è preventiva ma successiva alla pubblicazione, e mira esclusivamente al contenimento di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso. Commenti con contenuti volgari, offensivi, xenofobi, diffamatori o che consistano in una diffusione di dati personali, verranno cancellati, i rispettivi autori bloccati e nei casi ritenuti più gravi segnalati ai gestori delle piattaforme. L'Azienda si riserva, inoltre, la possibilità di bloccare e segnalare i profili non conformi alle regole.
5. Saranno eliminati messaggi che pubblicizzano attività commerciali, annunci di compravendita, offerte o omaggi di qualsiasi tipo nonché tutti quelli di propaganda politica. Verranno, inoltre, rimossi messaggi di spam o off topic (fuori tema) ed i messaggi in cui viene indicato stato di salute o patologie di un utente.
6. Negli spazi social istituzionali non sono ammessi commenti con contenuti/informazioni/materiali audio-foto-video:
 - a. relativi a casi medici direttamente o indirettamente riconducibili a soggetti identificati/identificabili;
 - b. riferiti a tematiche oggetto di controversie legali in atto con l'Azienda o prodromiche ad esse;
 - c. che divulgano direttamente o indirettamente dati e informazioni personali (nomi, account privati di posta elettronica, indirizzi, numeri di telefono, codici fiscali, video o foto di persone riconoscibili senza autorizzazione...) o che in qualunque modo possono cagionare danni o ledere la sfera di riservatezza o la reputazione degli interessati;
 - d. che riportano, direttamente o indirettamente, informazioni riferite a minori/soggetti vulnerabili identificati/identificabili
 - e. che divulgano dati particolari (dati relativi alla salute, orientamento sessuale, all'origine razziale o etnica, opinioni politiche, convinzioni religiose o filosofiche, appartenenza sindacale) e dati giudiziari direttamente o indirettamente riconducibili a soggetti identificati/identificabili.



Ufficio Comunicazione Esterna e Stampa

7. In caso di rimozione di un contenuto che violi questa Policy può verificarsi anche la rimozione dei successivi commenti di utenti anche se questi non violano la policy, a causa della configurazione delle diverse piattaforme social e non per volontà dell'Azienda. Tutto ciò che è pubblicato dagli utenti è sottoposto ai termini del servizio dei canali social e può essere utilizzato dalle società proprietarie come da condizioni generali di contratto sottoscritte dall'utente. Per maggiori informazioni, occorre consultare i rispettivi termini del servizio.
8. Per chi dovesse violare ripetutamente queste condizioni o quelle previste nei termini di servizio delle piattaforme social, l'amministratore/moderatore si riserva il diritto di utilizzare il ban o il blocco, nonché di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle forze dell'ordine preposte.
9. Gli eventi organizzati da singoli e associazioni saranno diffusi e pubblicizzati solo se patrocinati dall'Azienda.
10. Messaggi e commenti pubblicati sulla pagina vengono controllati dall'Ufficio Comunicazione Esterna e Stampa abitualmente dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.30 (festivi esclusi) e gestiti direttamente o mediante informativa all'utente sulle modalità di presentazione di richieste e segnalazioni all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP). In caso eccezionale o di emergenza, il servizio garantirà tempestive comunicazioni.
11. Il trattamento dei dati personali degli utenti è regolato dalle policy dei diversi social media utilizzati.
In ogni caso i dati personali o sensibili inseriti in commenti o post pubblici all'interno dei canali social dell'Azienda saranno rimossi.
12. I dati condivisi dagli utenti attraverso eventuali messaggi privati inviati alla struttura che gestisce i profili social aziendali (es. messenger), per quanto non previsto già dalle policy delle singole piattaforme sottoscritte dall'utente che utilizza il canale, saranno trattati nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, con modalità conformi a quanto indicato nell'informativa sulla protezione dei medesimi presente nel sito dell'Azienda.

Articolo 11 - Modalità di accesso e norme di comportamento degli utenti

1. L'accesso ai profili istituzionali dell'Azienda Sanitaria da parte degli utenti esterni è limitato alla pubblicazione di commenti ai post.
2. Il soggetto che si esprime potrà farlo liberamente in forma propositiva o critica ma sempre con un linguaggio decoroso senza espressioni scurrili, o che neghino o offendano l'orientamento sessuale, la provenienza etnica o l'orientamento religioso.
3. I commenti e le foto che possono essere inseriti devono essere di interesse generale e devono rispettare le norme per la riservatezza.
4. Ogni utente deve tenere un comportamento rispettoso dell'etica e delle norme di buon uso dei servizi in rete ed è direttamente responsabile civilmente e penalmente, a norma delle leggi vigenti, dell'uso fatto del servizio. Il controllo e la verifica di quanto disposto fermo l'obbligo di denuncia all'autorità giudiziaria, è in capo all'Ufficio Comunicazione Esterna e Stampa e al Referente del servizio che è responsabile dei contenuti come previsto dallo stesso Regolamento.
5. Saranno rimossi commenti e tag:
 - a. di contenuto politico e/o propagandistico;



Ufficio Comunicazione Esterna e Stampa

- b. volti a promuovere attività commerciali e con finalità di lucro;
- c. aventi linguaggio inappropriato e/o un tono minaccioso, violento, volgare o offensivo;
- d. dai contenuti discriminatori, osceni, pedo/pornografici, illeciti o tesi ad incitare il compimento di attività illecite;
- e. offensivi, ingannevoli, allarmistici, o in grado di violare i diritti di terzi, come nel caso di divulgazione di dati e informazioni personali o violazione di copyright.