

SOCIAL MEDIA POLICY ASL N. 1 DI SASSARI

1. Introduzione

2. ASL Sassari sui Social Network

- 2.1. Canali ufficiali ASL Sassari**
- 2.2. Account social aziendali ufficiali**
- 2.3. Veste grafica dei profili ufficiali**
- 2.4. La redazione Social**
- 2.5. Il ruolo degli URP**
- 2.6. Tono, linguaggio e moderazione**

3. Uso dei Social Network da parte del dipendente / operatore ASL Sassari

- 3.1. Utilizzo dei Social Network**
- 3.2. Regole di utilizzo dei Social Network personali**
- 3.3. Partecipazione nell'attività di comunicazione sui Social Network**
- 3.4. Coinvolgimento nelle pagine ufficiali ASL Sassari**
- 3.5. Tutela della privacy degli utenti e del luogo di lavoro**
- 3.6. Tutela della reputazione professionale dei dipendenti**

4. Social, partnership e patrocini

- 4.1 Gestione social delle partnership o patrocini con istituzioni, enti e associazioni**

5. Tutela dell'immagine dell'Asl n. 1 di Sassari

1. INTRODUZIONE

I **Social Media** e i **Social Network** sono un importante vettore per la comunicazione e hanno un impatto significativo sulla **reputazione professionale e digitale dell'Azienda**.

La **Social Media Policy** nasce per i seguenti scopi:

- Informare tutti gli operatori sulla creazione della Redazione Social e illustrare regole e obiettivi che guidano il lavoro degli addetti all'utilizzo delle piattaforme multimediali aziendali;
- Diffondere le migliori pratiche di utilizzo dei Social Media, in un'ottica di collaborazione con gli operatori che quotidianamente adoperano questi strumenti;
- Proteggere la privacy di pazienti e utenti;

La presente Social Media Policy non entra nel merito dell'utilizzo privato dei profili social degli operatori purché non scrivano in nome e/o per conto della Azienda Socio Sanitaria locale di Sassari.

Tutte le indicazioni riportate di seguito nascono nel rispetto dei valori etici aziendali, dei Codici di Comportamento dei Dipendenti vigenti, delle Normative di Legge, dei Regolamenti in materia di trasparenza, di tutela della privacy e trattamento dei dati personali.

In caso di dubbi, tutti gli operatori nell'ambito dell'ASL SASSARI possono inoltrare le proprie domande all'indirizzo mail socialmedia@asl sassari.it.

La Redazione Social si occuperà di rispondere a tutti i quesiti e anche di esaminare e accogliere eventuali suggerimenti e proposte.

2. L'ASL SASSARI SUI SOCIAL NETWORK

A partire dal mese di luglio 2022 la ASL di Sassari ha fatto il suo esordio su **Facebook**, Social Network di diffusione mondiale. La decisione è nata con l'intento di:

- Veicolare al meglio le informazioni rivolte agli utenti e ai pazienti per aumentare il livello di trasparenza e dialogo;
- Pubblicizzare le numerose iniziative che si svolgono all'interno di tutte le strutture aziendali;
- Informare la popolazione sui servizi resi dall'Azienda;
- Promuovere le professionalità aziendali.

Uno degli obiettivi principali della comunicazione Aziendale attraverso i Social Network è quello di **amplificare la funzione di prevenzione, promozione della salute ed educazione sanitaria** propria dell'ASL Sassari informando gli utenti sulle peculiarità di uno stile di vita sano. Attivare profili ufficiali rappresenta dunque un'ottima opportunità di **divulgazione dei valori aziendali**.

Una volta analizzati i risultati della comunicazione aziendale fatta attraverso il profilo "pilota" di

Facebook, ASL Sassari conta di allargare la sua presenza sui Social Network: Linkedin, Tweeter, Instagram, YouTube, etc. Le caratteristiche di queste piattaforme consentiranno all’Azienda di raggiungere un maggior numero di utenti e di sfruttare al meglio l’immediatezza del formato video come strumento di comunicazione.

È importante sottolineare che nessuna informazione contenuta all’interno degli account ufficiali dell’ASL Sassari intende sostituirsi a studi e/o pareri medici, tecnici e specialistici. I contenuti scelti dalla Redazione Social hanno il semplice intento di informare, divulgare, far conoscere i servizi per l’utenza e le buone pratiche, promuovere l’educazione e la prevenzione e, appunto, favorire il dialogo con utenti / pazienti.

2.1 CANALI UFFICIALI DELL’ASL SASSARI

L’account ufficiale ASL Sassari su Facebook è:

- [@ASL1Sassari](https://www.facebook.com/ASL1Sassari)

Si tratta dell’unico account social della Asl al momento autorizzato dalla Direzione aziendale.

Nel processo di implementazione della presenza dell’ASL Sassari sui Social Network, sarà compito della Direzione autorizzare l’attivazione di ulteriori profili ufficiali (la comunicazione dell’autorizzazione e dell’attivazione sarà resa nota attraverso la piattaforma Intranet aziendale).

Si ricorda che i profili ufficiali sui Social Network rappresentano canali nati per la comunicazione esterna (Azienda/utente). Le comunicazioni interne continuano a essere gestite mediante i canali ufficiali dedicati: piattaforma SISAR di Protocollo e Workflow, e-mail aziendale e piattaforma Intranet aziendale.

2.2 ACCOUNT SOCIAL AZIENDALI UFFICIALI

La creazione e l’utilizzo dei profili aziendali è una prerogativa della Redazione Social. La medesima sottopone la proposta di attivazione alla Direzione Aziendale Asl Sassari, per il tramite dell’Ufficio Stampa o eventuali delegati e, acquisita l’approvazione della Direzione aziendale, autorizza l’avvio del procedimento conseguente per la creazione e l’avvio dell’attività.

Il dipendente / operatore (come qualunque altro soggetto) non può creare o gestire una pagina ufficiale aziendale, ovvero in nome o per conto dell’ASL Sassari, né può crearne una che possa essere comunque riconducibile all’Azienda o all’attività aziendale in generale.

Qualora un dipendente / operatore rilevi la presenza di un profilo non ufficiale (ma riconducibile ad ASL), in violazione di questa disposizione, deve segnalarlo all’indirizzo mail: socialmedia@aslsassari.it.

2.3 VESTE GRAFICA DEI PROFILI UFFICIALI

I profili ufficiali ASL Sassari devono rispettare **standard grafici** specifici:

- All’immagine del profilo deve corrispondere il logo aziendale;
- All’immagine di copertina deve corrispondere, di norma, la foto dell’edificio che ospita la Direzione Generale ovvero una foto / immagine connessa all’attività svolta dall’ASL Sassari: la scelta dell’immagine è effettuata dalla Direzione Aziendale, su proposta della Redazione Social;
- Le immagini, i video e le info-grafiche utilizzate devono rispettare gli standard del Social Network di riferimento e del progetto di immagine coordinata, ed essere sempre coerenti con la strategia, l’azione e le attività dell’Azienda, secondo le valutazioni della Redazione Social.

2.4 LA REDAZIONE SOCIAL

La Redazione Social è composta dalla Asl di Sassari, nella figura dell’Ufficio Stampa, oltre ad altre figure o società esterne che supportano la gestione della comunicazione social della Asl e relativi contenuti, ed è l’unico gruppo di lavoro permanente autorizzato a occuparsi della gestione degli account ufficiali; a tal fine fa riferimento all’Ufficio Stampa, che si raccorda con la Direzione aziendale per le scelte strategiche.

La Redazione Social gestisce ed aggiorna gli account ufficiali dell’ASL Sassari con le notizie e le informazioni più utili per gli utenti.

La scelta degli argomenti trattati avviene sulla base del **piano di comunicazione e delle conseguenti linee di sviluppo dell’informazione e comunicazione aziendali**.

L’organizzazione della Redazione Social è coordinata da uno degli addetti stampa dell’ASL Sassari, o altre figure che si occupano di comunicazione social, individuato dalla Direzione Aziendale della Asl di Sassari.

Gli account ufficiali dell’ASL Sassari sono monitorati dalla Redazione Social.

2.5 IL RUOLO DEGLI URP

La presenza sulle piattaforme digitali richiede una forte collaborazione tra la Redazione Social e gli **Uffici Relazioni con il Pubblico (URP)** che operano sul territorio provinciale.

Questa sinergia è essenziale per poter offrire agli utenti **risposte puntuali e tempestive** che possano essere rese sia sui Social Network, qualora la richiesta di informazioni non coinvolga lo stato di salute del paziente e/o non violi alcuna norma in materia di privacy e di tutela dei dati personali, o in forma privata attraverso la **presa in carico della segnalazione / istanza**.

Di fronte a richieste avanzate dagli utenti sui Social Network per cui sia necessario il coinvolgimento dell’URP, la Redazione Social ha il compito di rispondere, eventualmente **moderando la conversazione**, di segnalare il caso all’URP di competenza, di trasferire eventuali informazioni sotto forma di riscontro ovvero di confermare all’utente la presa in carico del problema indicando l’ufficio competente e le modalità della risposta.

2.6 TONO, LINGUAGGIO E MODERAZIONE

Linguaggio e toni usati negli account ufficiali da parte della Redazione Social sono semplici e diretti, ed ogni risposta deve essere puntuale e coinvolgente.

La Redazione Social ha il compito di **moderare ogni conversazione** e di chiedere agli utenti la massima educazione e correttezza nella formulazione di eventuali richieste o nella descrizione di eventuali casi, accadimenti e criticità.

Nel caso in cui la conversazione assuma **toni scortesi, scorretti o aggressivi**, e dopo eventuale richiesta di moderazione del linguaggio, la Redazione Social valuta tempestivamente se rimuovere determinati messaggi e/o bloccare l'utente, nonché, se del caso, di proporre le dovute segnalazioni secondo le normative vigenti.

3. USO DEI SOCIAL NETWORK DA PARTE DEL DIPENDENTE / OPERATORE ASL

3.1 UTILIZZO DEI SOCIAL NETWORK

Il dipendente / operatore che utilizza i Social Network rappresenta un **valore aggiunto** per amplificare la comunicazione aziendale e per rinforzare la reputazione digitale dell'ASL Sassari.

Condividere i contenuti pubblicati sulle pagine ufficiali, nel perseguitamento delle stesse finalità aziendali e con il medesimo spirito di collaborazione e coesione per il miglioramento continuo dei servizi pubblici e del servizio sanitario, offre un contributo per incrementare il livello di **diffusione dell'informazione**.

Ogni dipendente / collaboratore può scegliere liberamente se seguire gli account ufficiali dell'Azienda e se condividerne i contenuti.

Questa attività è ovviamente libera e facoltativa. Nel caso in cui sia espletata, il dipendente / collaboratore si deve attenere a tutte le regole delle norme vigenti in materia di rapporto alle dipendenze delle PP.AA., del Codice di comportamento dei pubblici dipendenti nonché della regolamentazione aziendale e del presente atto.

3.2 REGOLE DI UTILIZZO DEI SOCIAL NETWORK PERSONALI

Al momento dell'iscrizione e durante l'uso dei Social Network, per l'attività in essi, al dipendente / operatore è ricordato di non utilizzare gli strumenti aziendali come la posta elettronica, il computer o il cellulare aziendale.

Al dipendente / operatore è richiesto di utilizzare i Social Network solo per finalità personali senza mai utilizzare le piattaforme digitali in nome o per conto dell'ASL Sassari, fermo quanto all'articolo precedente riguardo alle prescrizioni vigenti in materia di rapporto alle dipendenze delle PP.AA., di

Codice di comportamento dei pubblici dipendenti nonché di quello di regolamentazione aziendale e di cui al presente atto.

3.3 PARTECIPAZIONE NELL'ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE SUI SOCIAL NETWORK

Tutti i dipendenti / gli operatori possono proporre all'attenzione della Redazione Social argomenti, notizie, informazioni o iniziative nate nell'Area Socio Sanitaria Locale che abbiano rilevanza e che possano essere condivise sui Social Network.

Grazie al trasferimento di queste informazioni verso la Redazione Social, all'indirizzo email socialmedia@aslsassari.it il **“racconto” aziendale** acquisterà maggiore efficacia, completezza, chiarezza e accuratezza.

3.4 COINVOLGIMENTO NELLE PAGINE UFFICIALI

Se un dipendente / operatore dell'ASL Sassari decide di partecipare a una conversazione nata sulle pagine ufficiali ASL Sassari, si raccomanda di:

- Assicurarsi che il post in questione sia autentico;
- Rispondere ai commenti a titolo personale, utilizzando un linguaggio adeguato, corretto e moderato;
- Confrontarsi con gli altri utenti nell'ottica di un dialogo sempre costruttivo;
- Citare e/o “linkare” ricerche scientifiche e/o documento e/o dati testuali o fattuali a sostegno della tesi medica/tecnica nella questione cui Asl fa riferimento;
- Segnalare eventuali commenti negativi alla Redazione Social all'apposito indirizzo e-mail dedicato.

Ogni intervento deve comunque essere improntato al Codice di comportamento dei pubblici dipendenti nonché alla correttezza ed al buon senso, ai valori etici dell'Azienda (di cui, in primis, al vigente regolamentazione interna).

Su ogni eventuale intervento difforme da quanto sopra evidenziato, la Redazione Social interverrà immediatamente, in accordo con la Direzione Aziendale con le dovute segnalazioni per i conseguenti provvedimenti di cui alle normative vigenti.

3.5 TUTELA DELLA PRIVACY DEGLI UTENTI E DEL LUOGO DI LAVORO

Nel rispetto delle norme vigenti riguardo alla tutela della privacy delle persone, è vietata qualsiasi ripresa audio, audiovisiva o fotografica sul luogo di lavoro, salvo una preventiva comunicazione agli uffici competenti, i quali potranno autorizzarla in conformità alle normative vigenti in materia e con tutte le prescrizioni del caso.

È vietato fornire, in qualunque modo, informazioni sensibili e riservate attraverso i Social Network.

Eventuali responsabilità di ogni e qualsiasi violazione saranno ovviamente segnalate e perseguite a norma di leggi e regolamenti in materia.

3.6 TUTELA DELLA REPUTAZIONE PROFESSIONALE DEI DIPENDENTI

La Redazione Social rileva qualsiasi segnalazione in merito ad eventuali contenuti, post, commenti, immagini o video lesivi della reputazione professionale di uno o più dipendenti ASL Sassari.

Ricevuta la segnalazione all'indirizzo e-mail socialmedia@aslsassari.it, l'addetto stampa, in accordo con la Direzione Aziendale e con l'eventuale supporto di una consulenza Legale, può procedere a pubblicare nella sezione Notizie del sito internet www.asl1sassari.it un comunicato stampa ufficiale con le precisazioni che l'Azienda ritiene necessarie.

Ogni eventuale azione ulteriore sarà valutata dai Servizi competenti nel rispetto della normativa vigente.

4 SOCIAL, PARTNERSHIP E PATROCINI

4.1. GESTIONE SOCIAL DELLE PARTNERSHIP O PATROCINI CON ISTITUZIONI, ENTI E ASSOCIAZIONI

Negli obiettivi individuati dalla strategia comunicativa dell'ASL n. 1 di Sassari è prevista la possibilità di attivare e siglare partnership o patrocini con istituzioni, enti e associazioni radicate sul territorio. Lo scopo è veicolare i messaggi sulla promozione della salute e sull'importanza delle attività istituzionali verso un pubblico più vasto.

Ogni partnership o patrocinio deve tenere conto della gestione dell'informazione attraverso i Social Media e i Social Network e della diffusione della notizia sui canali ufficiali aziendali.

Tutti i contenuti relativi alla partnership o al patrocinio, pubblicati sui profili ufficiali degli attori coinvolti, devono essere verificati, concordati e approvati dall'Ufficio stampa che opera sul territorio e possono essere condivisi e rilanciati sui profili ufficiali dell'ASL Sassari.

Anche in questo caso i contenuti diffusi sui **Social Media** e sui **Social Network** devono rispettare i valori etici aziendali, i Codici di Comportamento vigenti, le Normative di Legge, i Regolamenti in materia di trasparenza, tutela della privacy e trattamento dei dati personali.

5.TUTELA DELL'IMMAGINE DELLA ASL N.1 DI SASSARI

La Direzione della Asl n.1 di Sassari, anche supportata dalla consulenza legale, si riserva di tutelare la propria immagine e reputazione in ogni sua sede.