

**Regolamento Social Media Policy Aou Senese**

Revisione	Data	Causale
1	21/07/22	Prima stesura

Fasi	Funzioni	Nome e Cognome	Firma	Data
Redazione	Ufficio Informazione e Comunicazione	Dott.ssa Ines Ricciato		
	Ufficio Innovazione	Ing. Gianpaolo Ghisalberti		
Verifica	Direzione Amministrativa	Dott.ssa Maria Silvia Mancini		
	UOC Affari Generali e legali	Dott.ssa Nicoletta Minutella		
Approvazione	Direttore generale	Professor Antonio Barretta		
Emissione	Responsabile Ufficio Informazione e Comunicazione	Dott.ssa Ines Ricciato		

Luogo di archiviazione e conservazione del documento in originale: UOC igiene ed Epidemiologia

**La diffusione del seguente documento** è assicurata su Intranet Aziendale, sito web istituzionale, profili social istituzionali.

Essa inoltre sarà distribuita a

- |  |                          |
|--|--------------------------|
| 1. <u>Direzione Aziendale AOUS</u>     | 2. <u>URP</u>            |
| 3. <u>Ufficio di Direzione</u>         | 4. <u>UOC Formazione</u> |
| 5. <u>UOC Affari Generali e Legali</u> | 6. <u>RPCT</u>           |

Validità doc fino a:	Parole chiave		
22/07/2025	Social media policy	Comunicazione aziendale	



Azienda Ospedaliero-  
Universitaria Senese



DIREZIONE GENERALE – UFFICIO INFORMAZIONE E  
COMUNICAZIONE

## Regolamento Social Media Policy Aou Senese

A.DG.PA 25

Rev. 0

22/07/2022

Pag. 2 di 9

La procedura nella Rev.\*\*\*\*\* è stata redatta dal \*Gruppo di Redazione composto da:

- Ines Ricciato, dirigente Giornalista Responsabile Ufficio Informazione e Comunicazione
- Andrea Frullanti, CTP Addetto Stampa, Ufficio Informazione e Comunicazione
- Tommaso Salomoni, CTP Addetto Stampa, Ufficio Informazione e Comunicazione
- Gianpaolo Ghisalberti, CTP responsabile Ufficio Innovazione

La UOSA Accreditamento e Qualità ha provveduto per il presente documento, ad effettuare: controllo formale del documento, codifica e allineamento ai documenti aziendali



## INDICE

<b>1. SCOPO .....</b>	<b>4</b>
<b>2. CAMPO DI APPLICAZIONE E DESTINATARI.....</b>	<b>4</b>
<b>3. MODALITÀ OPERATIVE.....</b>	<b>5</b>
<b>3.1 Social Media Policy esterna .....</b>	<b>5</b>
<b>3.2 Social Media Policy Interna .....</b>	<b>7</b>
<b>4. AGGIORNAMENTO .....</b>	<b>8</b>
<b>5. RIFERIMENTI NORMATIVI:.....</b>	<b>8</b>



## Regolamento Social Media Policy Aou Senese

### Introduzione

Il regolamento relativo alla social media policy, esterna e interna, si inserisce nella pianificazione delle attività di informazione e comunicazione dell'Aou Senese. I profili social istituzionali, infatti, hanno l'obiettivo di illustrare e favorire la conoscenza da parte di cittadini, utenti, enti, istituzioni e stakeholder in generale delle attività di ricerca, didattica e assistenza, degli eventi e delle novità che riguardano l'Aou Senese, favorendo anche la promozione dell'immagine aziendale, la partecipazione e la condivisione su temi di rilevante interesse pubblico e sociale.

### 1. Scopo

La **social media policy esterna** contiene le informazioni rivolte agli utenti circa le finalità, le tipologie di contenuti e i comportamenti consentiti nell'utilizzo e nell'interazione con i profili social istituzionali dell'Aou Senese.

La **social media policy interna** individua le principali norme di comportamento che i professionisti dell'Aou Senese (intesi come dipendenti, collaboratori, consulenti e tutte le persone che, a vario titolo, lavorano o collaborano con l'Aou Senese, ivi compresi gli studenti e i volontari), sono tenuti ad osservare nei confronti dell'Aou Senese nel momento in cui accedono ai social network con i propri profili social personali.

### 2. Campo di applicazione e destinatari

#### Account istituzionali

L'Aou Senese è presente su Twitter, Instagram e Youtube. I profili sono gestiti dall'Ufficio Informazione e Comunicazione all'interno della Direzione Generale. Eventuali profili social del direttore generale, sanitario e amministrativo, dei dirigenti e di dipendenti, consulenti e collaboratori sono gestiti esclusivamente a titolo personale e seguono le indicazioni della social media policy interna.

#### *Twitter*

Il profilo Twitter ufficiale è **@AouSenese** raggiungibile all'indirizzo web: <https://twitter.com/AouSenese>.

È possibile twittare, retwittare e commentare i contenuti pubblicati nel rispetto delle regole stabilite nella presente social media policy. L'Aou Senese non risponde di ulteriori account - ad essa riferiti - presenti su Twitter.

#### *Instagram*

Il profilo Instagram ufficiale è **aousenese** ed è disponibile all'indirizzo web: <https://www.instagram.com/aousenese>.

È possibile commentare i contenuti pubblicati nel rispetto delle regole stabilite nella presente social media policy. L'Aou Senese non risponde di ulteriori profili - ad essa riferiti - presenti su Instagram.

#### *Youtube*

Il canale Youtube ufficiale è **AouSenese** ed è disponibile all'indirizzo web: [https://www.youtube.com/c/AouSenese\\_LeScotte](https://www.youtube.com/c/AouSenese_LeScotte).

Sul canale Youtube sono presenti video informativi, interviste ed eventi dell'ospedale Santa Maria alle Scotte. È possibile commentare i contenuti pubblicati nel rispetto delle regole stabilite nella presente social media policy. L'Aou Senese non risponde di ulteriori profili - ad essa riferiti - presenti su Youtube.

### Trattamento dei dati personali degli utenti dei social network

Il trattamento dei dati personali degli utenti è regolamentato dalle policy in uso sulle piattaforme social network utilizzate. I dati personali o sensibili inseriti in commenti o post pubblici all'interno dei canali sui social media dell'Aou Senese saranno rimossi. I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto delle norme vigenti sulla protezione dei dati personali e della Privacy Policy dell'Aou Senese, disponibile sul sito istituzionale al seguente link:



<https://www.ao-siena.toscana.it/privacy/>

Il presente regolamento si applica a tutti gli utenti dei social media aziendali. In particolare la social media policy interna vincola tutti i dipendenti e i professionisti che, a vario titolo, lavorano e/o collaborano con l'Aou Senese.

## Contatti

Gli utenti possono inviare segnalazioni relative ai contenuti di questa social media policy all'indirizzo [comunicazione@ao-siena.toscana.it](mailto:comunicazione@ao-siena.toscana.it).

## 3. Modalità operative

### 3.1 Social Media Policy esterna

La media policy esterna indica agli utenti le regole di comportamento da rispettare nell'utilizzo dei social media dell'Aou Senese. I canali social istituzionali sono gestiti dall'Ufficio Informazione e Comunicazione e i contenuti proposti sono originali e possono essere presentati in formato testuale, fotografico, infografico, audio, video, ecc. Sono utilizzabili con Licenza CC (Creative Commons - Attribuzione 3.0). È inoltre possibile che sul sito e sui canali social istituzionali aziendali possano essere condivisi contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzati da soggetti terzi (istituzioni, enti, associazioni, media, ecc.), previa verifica dell'attendibilità della fonte. Eventuali spazi pubblicitari presenti a margine dei contenuti pubblicati nelle pagine dei social aziendali non sono sotto il controllo dell'Aou Senese, ma sono gestiti in autonomia dagli amministratori dei singoli social network. Tutti i quesiti e messaggi degli utenti, in forma pubblica o privata, pervenuti tramite i profili social istituzionali vengono letti dall'Ufficio Informazione e Comunicazione che risponde direttamente sulle richieste di informazioni di carattere generale e coinvolge gli uffici e le unità operative competenti o rimanda ai canali di assistenza tradizionali per necessità e bisogni informativi di natura specifica.

## I contenuti

I contenuti pubblicati sui canali social istituzionali sono realizzati per informare l'utenza sulle attività di ricerca, didattica e assistenza dell'Aou Senese nel rispetto dei principi di liceità, trasparenza, equità, tempestività e correttezza. L'informazione è prodotta nel rispetto dei seguenti criteri:

- 1) utilità sociale dell'informazione;
- 2) verità dei fatti esposti;
- 3) forma "civile" dell'esposizione dei fatti e della loro valutazione: cioè non eccedente rispetto allo scopo informativo da conseguire, improntata a serena obiettività e rispettosa della dignità delle persone.

L'Aou Senese non promuove e non condivide:

- contenuti su tematiche oggetto di controversie legali o affermazioni che potrebbero essere utilizzate contro l'Aou Senese;
- informazioni riservate o protette dal diritto alla privacy, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti su contenuti, documenti, progetti non ancora resi pubblici o relativi a procedimenti in corso;
- informazioni personali o dati sensibili: nei social istituzionali non sono ammessi commenti con contenuti, immagini informazioni o materiali audio/foto/video relativi a casi clinici/medici riconducibili direttamente o indirettamente a persone fisiche identificate/identificabili, riferiti a controversie legali che diffondono dati personali quali nomi, account di posta elettronica, codici fiscali e altri dati che consentano l'identificazione e che possano ledere la riservatezza e la reputazione di soggetti identificati/identificabili e in ogni caso che diffondono le categorie particolari di dati di cui all'art.9 e 10 del Regolamento UE 2016/679 (dati relativi alla salute, orientamento sessuale, originale razziale/etnica, opinioni politiche, convinzioni religiose o filosofiche, appartenenza ad organizzazioni sindacali, dati giudiziari) e riconducibili direttamente o indirettamente a persone fisiche identificate/identificabili.

## Regole di comportamento, moderazione e netiquette

I canali social dell'Aou Senese sono moderati dall'Ufficio Informazione e Comunicazione. Nel rispetto dell'art. 21 della Costituzione e per favorire il dialogo e il confronto i commenti sono liberi ma devono rispettare alcune



regole di comportamento/netiquette. L'Aou Senese gestisce gli spazi di comunicazione dei propri profili social valutando attentamente linguaggio, toni e commenti e chiedendo ai propri utenti il rispetto delle seguenti regole di comportamento/netiquette:

1. Gli utenti hanno il diritto di esprimere liberamente la propria opinione attraverso commenti e post pubblicati nel rispetto del requisito essenziale del pubblico interesse;
2. Rispetto dei criteri di pertinenza e continenza: è necessario esprimere la propria opinione con educazione e misura, contestualizzando quanto esposto e rispettando le opinioni altrui;
3. Rispetto della correttezza nell'esposizione dei fatti e della più serena obiettività;
4. Non è consentito utilizzare i profili social istituzionali per necessità personali;
5. Nell'utilizzo degli spazi social dell'Aou Senese si osservano le regole di correttezza di comportamento, di rispetto delle opinioni altrui e della privacy. In particolare, ogni utilizzatore è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Qualsiasi commento deve essere volto a tutelare l'onore e la dignità di persone fisiche o giuridiche, proteggendo ciascuno da aggressioni morali ingiustificate. Non saranno tollerati e saranno rimossi insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, atteggiamenti violenti e discriminatori;
6. È necessario evitare riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi.
7. I commenti devono riguardare l'argomento trattato pertanto i cosiddetti "off topic", ossia non attinenti, saranno rimossi;
8. È vietato postare audio, video e foto non autorizzati a commento delle notizie pubblicate sui profili social aziendali;
9. Gli argomenti trattati sui canali social dell'Aou Senese fanno riferimento a notizie di rilevante interesse pubblico nel rispetto dei principi di buon andamento, imparzialità e trasparenza della Pubblica Amministrazione. Non saranno trattati casi personali;
10. Non è possibile utilizzare gli spazi di comunicazione sui profili social aziendali per scopi diversi da quelli istituzionali dell'Aou Senese;
11. Sono vietate attività di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali;
12. Non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati;
13. Saranno rimossi tutti i post, i commenti o i materiali audio, video e foto che:
  - a. hanno un contenuto politico e/o propagandistico;
  - b. presentano linguaggi e/o toni inappropriati, violenti, minacciosi, volgari, discriminatori e/o irrispettosi;
  - c. presentano contenuti illeciti e/o che incitano a compiere attività illecite;
  - d. hanno contenuti offensivi, ingannevoli, allarmistici, e/o in violazione di diritti di terzi;
  - e. divulgano dati e informazioni personali e/o che possono cagionare danni o ledere la reputazione di terzi;
  - f. presentano contenuto osceno, pornografico o pedopornografico, e/o tale da offendere la sensibilità degli utenti;
  - g. hanno un contenuto discriminatorio per genere, razza, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e/o sociali;
  - h. promuovono e/o sostengono attività illegali, che violano il copyright e/o che utilizzano in modo improprio un marchio registrato.
14. Chi non rispetterà le presenti regole di comportamento potrà essere bannato, bloccato o segnalato alle forze dell'ordine e autorità competenti, in base al tipo di violazione riscontrata;
15. Per ogni approfondimento relativo al trattamento dei dati personali è possibile consultare la Privacy Policy e le Note legali dell'Aou Senese ai seguenti link:

<https://www.ao-siena.toscana.it/privacy/>

<https://www.ao-siena.toscana.it/note-legali/>



16. L'Aou Senese declina ogni responsabilità relativa alla diffusione di notizie, materiale audio, foto e video non preventivamente autorizzato. Si riserva inoltre di avviare procedimenti disciplinari e legali, in caso di lesione dell'immagine aziendale, violazione della privacy o procurato allarme e comunque nei confronti di chi non rispetterà le disposizioni della presente social media policy.

### 3.2 Social Media Policy Interna

I professionisti dell'Aou Senese, intesi come dipendenti, collaboratori, consulenti e tutte le persone che, a vario titolo, lavorano o collaborano con l'Aou Senese, ivi compresi gli studenti e i volontari, nella configurazione, utilizzo e gestione dei propri account privati sui social media, sono tenuti a rispettare norme di comportamento tese a garantire la tutela dell'Aou Senese e delle persone che vi lavorano. In particolare sono tenuti al rispetto della media policy esterna e delle seguenti regole relative alla media policy interna anche in virtù dei doveri costituzionali di diligenza, lealtà, imparzialità, buona condotta e servizio esclusivo alla cura dell'interesse pubblico, e dei valori e i principi etici che i dipendenti e il personale operante a qualunque titolo presso l'Azienda sono tenuti ad osservare ai sensi dell'art.54 del d. lgs.165/2001, dell'art.1 del dpr 62/2013 e del codice di comportamento aziendale:

1. È vietato postare sui propri profili social privati, notizie riguardanti problematiche organizzative dell'Aou Senese che devono essere sempre trattate e ricondotte nell'ambito dei rapporti istituzionali tra Azienda e dipendenti, nel rispetto dei diritti previsti dalla normativa e del rapporto fiduciario tra professionisti ed ospedale;
2. È vietato postare sui propri profili social privati foto, audio e video di attività, cose o persone riguardanti l'Aou Senese senza autorizzazione, ad eccezione di eventi pubblici che si svolgono nella sede di lavoro;
3. Il professionista che rende nota la sua attività lavorativa sul proprio profilo social privato, è tenuto a specificare nelle informazioni biografiche personali che le opinioni espresse hanno carattere personale e non impegnano in alcun modo la responsabilità dell'Aou Senese;
4. È possibile condividere sui propri profili social privati i contenuti diffusi dai canali social istituzionali dell'Aou Senese;
5. È necessario osservare sui propri profili social privati un comportamento pubblico rispettoso dell'Aou Senese;
6. È vietato divulgare attraverso i social media informazioni riservate, informazioni su attività lavorative e usare a fini privati le informazioni di cui si dispone per ragioni d'ufficio;
7. Nel rispetto del corretto esercizio delle libertà sindacali e del diritto di critica, i professionisti devono evitare di trasmettere e diffondere messaggi minatori o ingiuriosi, commenti e dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti dell'Aou Senese, riferiti alle attività istituzionali dell'azienda e più in generale al suo operato, che per le forme e i contenuti possano comunque ledere l'immagine aziendale;
8. È necessario rispettare la privacy dei colleghi, evitando riferimenti all'attività lavorativa svolta, fatte salve le informazioni di dominio pubblico;
9. È vietato trattare casi clinici direttamente riconducibili a persone fisiche/pazienti/utenti identificati o identificabili.
10. È vietato pubblicare contenuti/informazioni e materiali audio/foto/video direttamente o indirettamente riferibili a pazienti/utenti o a situazioni lavorative in ambito assistenziale;
11. È vietato aprire blog, pagine web e social o altri canali a nome dell'Aou Senese o che tratti-no argomenti riferiti all'attività istituzionale dell'Azienda, senza autorizzazione preventiva del direttore generale;
12. È vietato utilizzare su account personali il logo aziendale senza autorizzazione;
13. È vietato taggare l'Aou Senese sui propri profili social privati in relazione ad attività di natura commerciale, propagandistica o politica;
14. È vietato diffondere fake news a proposito dell'Aou Senese e della sua attività;
15. I dipendenti dell'Ufficio Informazione e Comunicazione autorizzati dall'Azienda all'accesso e alla gestione dei profili social istituzionali, attraverso cui agiscono in nome e per conto dell'Aou Senese, devono operare nel rispetto dei seguenti criteri:



**A. Riconoscibilità:** le pagine social devono essere riconoscibili come Aou Senese attraverso la presenza di logo aziendale, link alla presente policy, contatti di riferimento;

**B. Pertinenza:** le pagine social istituzionali devono essere attinenti alla tematica specifica per cui l'account è stato previsto;

**C. Verifica scientifica:** le informazioni contenute nelle pagine social istituzionali devono essere sempre verificate con professionisti qualificati e sono validate dalla Direzione Aziendale;

**d. Trasparenza:** i contenuti delle pagine social istituzionali sono elaborati con linguaggio chiaro e semplice, in modo da essere immediatamente comprensibili e rendere trasparente l'attività dell'Aou Senese;

**e. Complementarietà:** i contenuti delle pagine social istituzionali non sostituiscono gli altri canali di comunicazione ma si integrano con essi per amplificare e potenziare le attività di informazione e comunicazione;

16. I dipendenti abilitati all'utilizzo dei social istituzionali, che possedano anche account di tipo personale, sono chiamati alla massima attenzione nell'utilizzo dei profili adottando tutte le accortezze necessarie, anche tecniche, per evitare lo scambio dei profili durante l'utilizzo degli strumenti;
17. La violazione di tali regole di comportamento è fonte di responsabilità disciplinare, nel rispetto dei principi di gradualità e proporzionalità delle sanzioni.

#### 4. Aggiornamento

Il presente regolamento potrà essere rivisto e aggiornato anche alla luce di mutate esigenze aziendali e/o dell'introduzione di novità normative in materia.

#### 5. Riferimenti normativi:

- Costituzione della Repubblica Italiana;
- Legge n. 150 del 2000 “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni” e smi;
- Decreto del Presidente della Repubblica n. 62 del 2013 “Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici”;
- Legge n. 633 del 1941 “Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio” e smi;
- Legge n.300 del 1970 “Statuto dei lavoratori” e smi;
- Decreto legislativo n.165 del 2001 “Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche” e smi;
- Decreto legislativo n. 196 del 2003, Codice in materia di protezione dei dati personali (*recante disposizioni per l'adeguamento dell'ordinamento nazionale al regolamento UEn. 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*); Decreto legislativo n.33 del 2013 “Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni” e smi;
- Regolamento Europeo 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;
- “Social media e PA, dalla formazione ai consigli per l'uso”, Ministro per la semplificazione e la Pubblica Amministrazione, Formez PA, PA Social, Seconda Edizione, Gennaio 2018, <http://www.formez.it/notizie/social-media-e-pa-dalla-formazione-ai-consigli-luso.html> ;



- 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 Marzo 2017;
- “Linee guida per i siti web della PA - Vademecum Pubblica Amministrazione e Social media” del Ministero della Funzione Pubblica <http://www.formez.it/notizie/online-il-vademecum-pubblica-amministrazione-e-social-media.html>
- “Linee guida in materia di trattamento di dati personali contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato da soggetti pubblici per finalità di pubblicazione e diffusione sul web 2 marzo 2011 (Gazzetta Ufficiale n. 64 del 19 marzo 2011);
- "Linee guida in materia di trattamento di dati personali, contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato per finalità di pubblicità e trasparenza sul web da soggetti pubblici e da altri enti obbligati" (Gazzetta Ufficiale n. 134 del 12 giugno 2014);
- Codice di comportamento aziendale approvato con deliberazione nr. 763 del 20 Settembre 2019;
- Regolamento aziendale per l'uso di Internet, Posta Elettronica e Risorse informatiche aziendali, approvato con Delibera 630 del 9 settembre 2015;
- Regolamento aziendale relativo alle Attività di Informazione e Rapporti con i Media, approvato con Delibera n.109 del 22 marzo 2011;
- Regolamento aziendale in materia di riprese fotografiche e videoregistrazioni per finalità scientifiche, didattiche e di studio del 2 dicembre 2019.