



SOCIAL MEDIA POLICY

FINALITÀ

L'ASST Cremona utilizza i social media con finalità istituzionali e di interesse generale per informare, comunicare e ascoltare i cittadini; per favorire la loro partecipazione e far nascere il confronto e il dialogo. Questo a garanzia di una relazione diretta con tutti i pubblici di riferimento fondato sui principi di trasparenza e condivisione. L'utilizzo dei social media da parte di ASST Cremona avviene nel rispetto delle disposizioni amministrative e delle norme di legge.

LE PAGINE UFFICIALI E I CONTENUTI

L'ASST Cremona informa i cittadini rispetto a novità, servizi e iniziative attraverso comunicati stampa, sito aziendale e le pagine ufficiali di [Facebook](#), [Instagram](#), [LinkedIn](#), [Twitter](#) e il canale [YouTube](#). Gestisce, inoltre, le pagine Google MyBusiness relative al Presidio Ospedaliero di Cremona e Oglio Po. Fotografie, infografiche, video e altre risorse multimediali possono essere riprodotte liberamente, ma devono sempre essere accreditate al canale originale di riferimento (va sempre citata correttamente la fonte).

Sfruttando le opportunità tipiche dei social network l'ASST Cremona può condividere e rilanciare occasionalmente contenuti e messaggi di pubblico interesse anche realizzati da soggetti terzi (Regione Lombardia, ATS Val Padana, altri enti, testate di informazione, siti web, ecc.). In questi casi l'ASST Cremona si limita a verificare l'attendibilità della fonte, ma non ne certifica i contenuti.

Commenti e post degli utenti, che dovrebbero sempre presentarsi con nome e cognome, rappresentano l'opinione dei singoli e non quella di ASST Cremona che non può essere ritenuta responsabile della veridicità o meno di ciò che viene postato da terzi, entità giuridiche o fisiche.

Le informazioni divulgate tramite social network sono da intendersi generali e non esaustive e, nella maggior parte dei casi, rinviano a sezioni specifiche del sito internet www.asst-cremona.it.

L'ASST Cremona non promuove e non condivide:

- affermazioni che potrebbero essere utilizzate contro l'Ente;
- 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 non autorizzate;
- dati sensibili.

MODERAZIONE E NETIQUETTE

Moderazione dei commenti

I canali social di ASST Cremona sono moderati dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.30.

Ogni richiesta viene monitorata e presa in carico. L'obiettivo è di rispondere agli utenti nel modo più corretto possibile anche dirottando le richieste ai servizi competenti per individuare la risposta più pertinente. I tempi e le modalità di risposta variano in base alla tipologia di richiesta.

Si rammenta che non è possibile, attraverso i canali social, accedere ai dati dell'utente o alla sua pratica personale relativa ai servizi erogati dall'ASST Cremona. In conseguenza di ciò e per evidenti ragioni di tutela della privacy, i casi personali relativi a prestazioni sanitarie - comunicati anche tramite chat privata (Messenger) - saranno dirottati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) che potrà trattare ogni questione nel dettaglio, verificando l'identità del soggetto richiedente e l'eventuale documentazione a sostegno della sua richiesta.



Netiquette: buone norme di comportamento per tutti gli utenti

L'ASST Cremona si impegna a gestire spazi di comunicazione e dialogo all'interno dei profili social istituzionali chiedendo ai propri utenti il rispetto di alcune semplici regole di netiquette:

- le opinioni personali sono espresse sotto la propria responsabilità rispettando l'opinione altrui e basandosi, per quanto possibile, su dati di fatto verificabili;
- insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, atteggiamenti violenti che ledono la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza non sono tollerati;
- devono essere evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi;
- sono vietate tutte le forme di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali.

Saranno rimossi dallo staff che gestisce le pagine social di ASST Cremona tutti i post, i commenti o i materiali audio/video che:

- hanno un contenuto politico o propagandistico;
- presentano un linguaggio inappropriato e/o un tono minaccioso, violento, volgare o irrispettoso;
- presentano contenuti illeciti o che incitano 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 di terzi o che promuovono o sostengono attività illegali;
- presentano contenuto osceno, pornografico o pedopornografico, o tale da offendere la sensibilità degli utenti;
- hanno un contenuto discriminatorio per genere, razza, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali.

Per chi dovesse violare ripetutamente queste condizioni o quelle contenute nelle policy degli strumenti adottati, lo staff si riserva il diritto di usare la funzione di blocco utente (quando possibile dopo un primo avvertimento) per impedire ulteriori interventi. Inoltre, segnalerà l'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle forze dell'ordine.

REGOLE PER I DIPENDENTI E COLLABORATORI A VARIO TITOLO DI ASST CREMONA

Appartenenza e responsabilità

I dipendenti e i collaboratori di ASST Cremona, nella configurazione, utilizzo e gestione dei propri account privati sui Social Media sono tenuti a rispettare alcune norme di comportamento. In generale, tali indicazioni sono tese a salvaguardare l'immagine pubblica dell'Azienda, delle persone che vi lavorano e degli utenti. Il personale che sceglie di rendere nota la propria attività lavorativa è tenuto a:

- indicare nella sezione "Informazioni personali" del profilo social la qualifica rivestita all'interno dell'Azienda;
- citare l'account istituzionale di ASST Cremona qualora fosse presente sullo stesso social.

È necessario inoltre specificare, a seconda del caso, che:

- le opinioni espresse hanno carattere personale e non impegnano in alcun modo la responsabilità di ASST Cremona;
- la pagina non è ufficiale.

Buone norme a tutela dei professionisti

In caso di condivisione di informazioni personali o professionali (luogo di lavoro e di residenza) è opportuno prevedere un contestuale innalzamento dell'attenzione per difendersi da attacchi, non necessariamente informatici, che impiegano in varie maniere tecniche psicologiche o falsificazione dell'identità (social engineering) per recuperare informazioni propedeutiche all'avvio di attacchi di natura informatica.



È preferibile limitare la visibilità delle proprie informazioni alle sole persone con cui si intende condividerle, evitando una sovraesposizione mediatica mediante l'adozione di adeguate impostazioni sulla privacy.

Diventare ambassador per ASST Cremona

La reputazione aziendale passa attraverso la voce degli operatori che si esprimono anche sui canali social accessibili a un gran numero di persone. L'ambassador è un professionista che – a prescindere dal ruolo – può farsi interprete dei valori dell'ASST di Cremona: le persone si fidano più di un volto che di un marchio, per questo l'uso consapevole dei social (pagine personali o eventuali pagine non ufficiali), può rivelarsi una leva comunicativa strategica e una cassa di risonanza fondamentale. Come? Ad esempio, attraverso la condivisione delle notizie/post pubblicati nelle pagine ufficiali dell'Azienda.

Per diventare ambassador contattare la SS Comunicazione e relazioni esterne all'indirizzo comunicazione@asst-cremona.it.

PRIVACY E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Si ricorda che il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate e non ad ASST Cremona. I dati personali/sensibili inseriti in commenti o post pubblici all'interno dei canali social media di ASST Cremona potranno essere rimossi a tutela degli utenti.

L'interazione dei minori al di sotto dei 18 anni con gli account social ASST Cremona non è consentita.

Contatti

Utenti e operatori possono inviare segnalazioni relative ai contenuti di questa media policy all'indirizzo comunicazione@asst-cremona.it.

Riferimenti normativi

- D.P.R. 13 giugno 2023, n. 81 - Regolamento concernente modifiche al decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013, n.62, recante: «Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165».
- Linee Guida del Garante per la protezione dei dati personali in tema di sanità, privacy e social
- Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali- GDPR (General Data Protection Regulation)
- DGR Lombardia 5765/2016 - Determinazioni in ordine al miglioramento della gestione della documentazione sanitaria, con specifico riferimento alle registrazioni dei pazienti
- DPR 62/2013 - Codice di comportamento dei dipendenti pubblici
- Decreto Legislativo 33/2013 - Riordino della disciplina sul diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle PA
- Direttiva 2/2009 - Presidenza Consiglio dei Ministri - Dipartimento Funzione Pubblica - in materia di utilizzo di internet e casella di posta istituzionale sul luogo di lavoro
- Decreto Legislativo 82/2005 - Codice dell'Amministrazione Digitale
- Legge 150/2000 - Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni
- Legge 633/1941 sulla protezione del diritto d'autore

IL DIRETTORE GENERALE

- Giuseppe Rossi -