SOCIAL MEDIA POLICY

IFO, per lo svolgimento delle sue attività ha istituito l'Ufficio Comunicazione Stampa e Relazioni Esterne, il quale a sua volta utilizza i social media per informare, comunicare, ascoltare e dare accesso ai servizi.

Attraverso i social network come Facebook, Twitter, Linkedin, Instagram, Telegram o YouTube, in particolare, favorisce anche la partecipazione, il confronto e il dialogo con i propri interlocutori. In questi spazi e con queste attività, l'amministrazione intende perseguire finalità istituzionali e di interesse generale.

La social **media policy esterna** contiene le informazioni rivolte agli utenti circa le finalità, le tipologie di contenuti e i comportamenti consentiti sulle pagine/profili istituzionali creati.

La social **media policy interna** individua le principali norme di comportamento che i dipendenti della ASL sono tenuti ad osservare nel momento in cui accedono ai social network con i propri account personali.

SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

1. Social media policy interna

Nella social media policy interna sono descritte le principali norme di comportamento che i dipendenti sono tenuti ad osservare quando accedono ai social network con i loro account personali, nonché alcune precauzioni da adottare nell'uso dei servizi di messaggistica a scopo professionale.

Il personale dipendente IFO, nella configurazione, utilizzo e gestione dei propri account privati sui social network è tenuto a **rispettare alcune norme di comportamento**. Si tratta, in generale, di indicazioni **tese a garantire tanto la salvaguardia dell'Azienda**, quanto delle persone che vi lavorano.

La costruzione della reputazione aziendale passa anche con gli strumenti social, ormai sempre più utilizzati dagli utenti. Ai dipendenti IFO è consigliata la partecipazione e la diffusione virale dei contenuti prodotti dall'azienda. I dipendenti e tutti coloro che a vario titolo collaborano con l'ente sono i primi ambasciatori del brand e i primi stakeholders degli IFO.

Il personale che sceglie di rendere nota la propria attività lavorativa è tenuto a indicare la qualifica rivestita all'interno dell'Ente, citando inoltre l'account istituzionale presente sullo stesso social network (Facebook e Linkedin), **specificando che le opinioni espresse hanno carattere personale e non impegnano in alcun modo la responsabilità dell'Azienda**.

Il personale può liberamente condividere sui propri profili privati i contenuti diffusi dai canali social IFO: informazioni su iniziative, progetti, campagne, video, immagini e/o infografiche.

Allo stesso tempo è tenuto ad osservare un **comportamento pubblico rispettoso dell'organizzazione** presso cui lavora, conformemente a quanto disposto dal Regolamento UE 2016/679 e D. Lgs 30 giugno 2003, n. 196 (codice privacy) come novellato dal D. Lgs 101/2018, D.P.R. 16 Apr. 2013 n. 62 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici" e modifiche del 13 giugno 2023 (Decreto Presidente della Repubblica N. 81).

Nello specifico il personale/collaboratore:

- È invitato a condividere sul proprio account i post, tweet, le foto ed i video prodotti dai canali social ufficiali degli IFO. Invitare amici/colleghi/pazienti a seguire le pagine IFO:
  https://www.facebook.com/ReginaElenaSanGallicanoIFO
  https://twitter.com/ireisgufficiale

- https://www.youtube.com/user/UfficioStampaIFO
  https://www.instagram.com/iforeginaelenasangallicano/
  https://www.linkedin.com/company/ifo-reginaelena-sangallicano/
  Cercare il canale su Telegram: @IFOReginaElenaSanGallicano

- non può trattare sui social network casi medici specifici o personali, né può divulgare attraverso essi informazioni riservate, 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, deve astenersi dalla trasmissione e diffusione, mediante qualsivoglia strumento ovvero canale di comunicazione a sua disposizione, di messaggi minatori ovvero ingiuriosi, commenti e dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti dell'IFO, riferiti alle attività istituzionali e, più in generale, al suo operato, che per le forme e i contenuti possano comunque ledere l'immagine, il prestigio o comprometterne l'efficienza;
- L'utilizzo di caselle di posta elettroniche personali e' di norma evitato per attivita' o comunicazioni afferenti il servizio, salvi i casi di forza maggiore dovuti a circostanze in cui il dipendente, per qualsiasi ragione, non possa accedere all'account istituzionale. Il dipendente e' responsabile del contenuto dei messaggi inviati. I dipendenti si uniformano alle modalita' di firma dei messaggi di posta elettronica di servizio individuate dall'amministrazione di appartenenza.
- non deve partecipare alle discussioni “critiche” in maniera attiva sugli account istituzionali ed evitare di commentare discussioni negative da parte degli utenti; non è possibile parlare a nome dell’ente sul proprio profilo o nei commenti sui profili istituzionali;
- rispettare il Codice di Comportamento dell’ente che è valido anche sui social. Assumere un comportamento pubblico rispettoso verso le persone. Rispettare la privacy dei colleghi, evitando riferimenti al lavoro che stanno svolgendo o in generale alle attività svolte nell’ambito degli IFO, fatte salve le informazioni di dominio pubblico. Comportamenti difformi e sconvenienti saranno segnalati, se possibile rimossi e potranno essere oggetto di provvedimenti disciplinari;

- uniformarsi al linguaggio dell'ente e relativo tone of voice: professionale, autorevole, comunicativo e di supporto all'utenza. Usare le parole chiave e gli hashtag usati nei post istituzionali; Adottare quindi uno stile amichevole pur mantenendo la sobrietà propria di una istituzione pubblica. Prediligere la seconda personale singolare in coerenza con il carattere informale e diretto del canale utilizzato. Avviare e concludere le risposte con un ringraziamento ed un saluto. Fornire risposte complete ma circostanziati, rinviando se necessario ulteriori approfondimenti alle modalità di accesso alle informazioni tradizionali o ufficio competente. Assumere toni distensivi, mai polemici, anche in caso di reclami o giudizi negativi sull'ente.
- ad eccezione di eventi pubblici che coinvolgono l'IFO non può divulgare foto, video, o altro materiale multimediale, che riprenda locali aziendali e personale senza l'esplicita autorizzazione delle strutture e delle persone coinvolte;
- non può aprire blog, pagine o altri canali a nome dell'IFO o che trattino argomenti riferiti all'attività istituzionale degli Istituti, senza autorizzazione preventiva dell'ufficio stampa e del legale rappresentante;
- è comunque responsabile dell'immagine dell'ente: l'utilizzo di foto/video (che coinvolgono personale medico, amministrativo e pazienti) realizzate all'interno dell'ente e diffuse sui social è in contrasto con il codice della privacy. Fare quindi attenzione che non vengano effettuate foto e riprese video da parte dei cittadini e diffuse sui social senza autorizzazione dell'Ufficio Stampa e Relazioni Esterne
- non può utilizzare il logo o l'immagine IFO su account personali.

2. Apertura account da parte di singoli Servizi aziendali

Qualora un singolo Servizio aziendale voglia ottenere un account per la gestione di un social network con finalità istituzionali dovrà inoltrare formale richiesta all'Ufficio Stampa e Relazioni Esterne specificando:

- Obiettivi
- Modalità
- Tempi
- Ruoli e responsabilità nella gestione
- Contenuti

L'ufficio stampa 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.

I contenuti informativi dovranno comunque rispettare quanto disposto nel presente Regolamento e dovranno, comunque, rispondere alle seguenti caratteristiche di qualità:

- Pertinenza: attinenti alla tematica specifica per cui l'account è stato previsto
- Validità scientifica e documentazione: le informazioni debbono essere fornite da professionisti qualificati ed essere scientificamente giustificate da prove adeguate, con una chiara attribuzione delle fonti scientifiche di riferimento e del loro aggiornamento;
- Trasparenza: i contenuti devono essere molto chiari, fornendo un indirizzo e-mail al quale gli utilizzatori possono chiedere ulteriori dettagli o supporto;

- Complementarietà: i contenuti debbono essere destinati ad incoraggiare, e non a sostituire, le relazioni esistenti tra paziente e medico, utenti e personale sanitario, ecc.
- Continuità: i social si caratterizzano per la periodicità delle pubblicazioni che devono essere garantite nel tempo.

3. Uso di sistemi di messaggistica nell'ambito del processo diagnostico

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 sensibili del paziente stesso.**

L'uso di tali strumenti nell'ambito del processo diagnostico è quindi sconsigliato, deve limitarsi a casi di assoluta necessità e, comunque, se si sceglie di ricorrere a tali sistemi, lo si fa sotto la propria responsabilità.

4. Privacy

Il trattamento dei dati avviene per le finalità e con i mezzi a distanza sopra citati e, secondo le modalità sopra descritte dalla presente policy, in conformità al Regolamento UE 2016/679, al del D. Lgs. n. 196/2003 (Codice Privacy) come novellato dal D. Lgs. 101/2018.

Il trattamento dei dati personali dei dipendenti degli IFO segue le policy in uso nelle diverse piattaforme utilizzate.

In ogni caso i dati sensibili contenuti in commenti o interventi all'interno dei profili social attivati vengono rimossi.

I dati trattati saranno conservati esclusivamente per il tempo necessario allo svolgimento del servizio richiesto dall'Utente e successivamente cancellati.

Questa Policy può essere aggiornata in qualsiasi momento senza preavviso, pertanto, invitiamo a ripetere la lettura nel tempo.

L'interessato dispone dei diritti di cui all'art. 15 e ss. GDPR e precisamente:

i) ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile;

ii) ottenere l'indicazione: a) dell'origine dei dati personali; b) delle finalità e modalità del trattamento; c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici e dei presidi di sicurezza approntati; d) degli estremi identificativi del titolare, del / dei responsabile/i e di eventuali rappresentanti designati ai sensi dell'art. 27 GDPR, nell'ambito dell'UE o extra-UE; e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di Destinatari;

iii) ottenere: a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati; b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o la limitazione dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati; c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato;

iv) opporsi, in tutto o in parte: a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che La riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; b) al trattamento di dati personali che La riguardano a fini di

invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale, mediante l'uso di sistemi automatizzati di chiamata senza l'intervento di un operatore mediante e-
mail e/o mediante modalità di marketing tradizionali mediante telefono e/o posta cartacea. Si fa presente che il diritto di opposizione dell'interessato, esposto al precedente punto b), per finalità di marketing diretto, mediante modalità automatizzate, si estende a quelle tradizionali e che comunque resta salva la possibilità per l'interessato di esercitare il diritto di opposizione anche solo in parte. Pertanto, l'interessato può decidere di ricevere solo comunicazioni mediante modalità tradizionali ovvero solo comunicazioni automatizzate oppure nessuna delle due tipologie di comunicazione.
Ove applicabili, l'interessato ha altresì i diritti di cui agli artt. 16-21 GDPR (Diritto di rettifica, diritto all'oblio, diritto di limitazione di trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto di opposizione), nonché il diritto di reclamo all'Autorità Garante (art. 77 GDPR e 141 Codice Privacy, così come novellato dal D. Lgs. 101/2018).

Modalità di esercizio dei diritti

Il soggetto interessato potrà in qualsiasi momento esercitare i diritti inviando:

- una raccomandata a.r. a **ISTITUTI FISIOTERAPICI OSPITALIERI**, Via Elio Chianesi 53 – 00144 Roma;
- una e-mail all'indirizzo: _____
- DPO all'indirizzo: segreteria@scudoprivacysrl.com