ARNAS G.Brotzu
Azienda di Rilievo Nazionale
ed Alta Specializzazione

Social Media Policy



G. Brotzu

di CAGLIARI

www.arnasbrotzu.it

Social Media Policy ARNAS G. Brotzu di Cagliari

Struttura proponente S.S.D Comunicazione e Relazioni Esterne

Indice

1. PREMESSA 3

2. FINALITÀ 4

3. RIFERIMENTI NORMATIVI 5

4. NATURA ISTITUZIONALE DEI CANALI SOCIAL 6

PARTE I – CANALI SOCIAL ISTITUZIONALI 7

5. ACCOUNT ISTITUZIONALI 7

6. GESTIONE DEGLI ACCOUNT ISTITUZIONALI 8

7. PROGRAMMAZIONE E PUBBLICAZIONE DEI CONTENUTI 9

8. CRITERI PER I CONTENUTI ISTITUZIONALI 9

9. COMUNICAZIONE SANITARIA E SCIENTIFICA 10

10. EMERGENZE E SITUAZIONI DI CRISI 10

PARTE II – INTERAZIONE CON GLI UTENTI 11

11. PRINCIPI DI INTERAZIONE 11

12. MODERAZIONE DEI COMMENTI 11

PARTE III – PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI 12

13. PRINCIPI GENERALI 12

14. DATI RELATIVI ALLA SALUTE 13

15. FOTOGRAFIE E VIDEO NEGLI AMBIENTI AZIENDALI 13

PARTE IV – PERSONALE E ACCOUNT PERSONALI 14

16. PRINCIPI GENERALI 14

17. APPARTENENZA ALL'ARNAS G. Brotzu 15

18. INFORMAZIONI RISERVATE E DOCUMENTI INTERNI 15

19. UTILIZZO DEL LOGO, DEL NOME E DELL'IDENTITÀ VISIVA 16

20. DIRITTO DI CRITICA E LIBERTÀ SINDACALE 17

20. RAPPORTI CON GLI ORGANI DI INFORMAZIONE 17

PARTE V – SICUREZZA 17

21. SICUREZZA DEGLI ACCOUNT 17

22. ERRORI, VIOLAZIONI E ACCOUNT COMPROMESSI 18

PARTE VI – RUOLI E RESPONSABILITÀ 18

23. DIREZIONE GENERALE e SSD Comunicazione e Relazioni Esterne 18

24. STRUTTURE AZIENDALI 19

25. RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI 19

26. STRUTTURE COMPETENTI IN MATERIA INFORMATICA E SICUREZZA 19

PARTE VII – RESPONSABILITÀ 20

27. RESPONSABILITÀ DEL PERSONALE 20

28. RESPONSABILITÀ NELLA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE 21

PARTE VIII – TRASPARENZA, ACCESSIBILITÀ E CONSERVAZIONE 21

29. COORDINAMENTO CON IL SITO ISTITUZIONALE 21

PARTE IX – GESTIONE DELLE RICHIESTE DEGLI UTENTI 21

30. RICHIESTE DI INFORMAZIONI 21

PARTE X – AGGIORNAMENTO DELLA POLICY 22

31. REVISIONE 22

PARTE XI – DISPOSIZIONI FINALI 22

32. CANALI UFFICIALI 22

33. ENTRATA IN VIGORE 22

1. PREMESSA

L'ARNAS G. Brotzu utilizza i social media e gli altri strumenti di comunicazione digitale quali strumenti di informazione, comunicazione istituzionale, divulgazione scientifica e sanitaria, promozione dei servizi, educazione alla salute e valorizzazione delle professionalità e delle attività dell'Azienda.

La comunicazione attraverso i social media costituisce parte della comunicazione istituzionale dell'ARNAS G. Brotzu e deve pertanto essere esercitata nel rispetto delle finalità istituzionali dell'Azienda, dei principi di imparzialità, trasparenza, correttezza, appropriatezza, accessibilità e tutela della dignità delle persone.

La presente Social Media Policy disciplina:

1. l'utilizzo e la gestione dei canali social istituzionali dell'ARNAS G. Brotzu;
2. le modalità di produzione, verifica, pubblicazione, gestione e moderazione dei contenuti;
3. i ruoli e le responsabilità connesse alla comunicazione istituzionale attraverso i social media;
4. i comportamenti del personale nell'utilizzo dei propri account personali, quando tale utilizzo possa incidere sugli obblighi derivanti dal rapporto di lavoro o possa determinare un collegamento con l'attività dell'Azienda;
5. le modalità di tutela della riservatezza e dei dati personali, con particolare riferimento ai dati relativi alla salute;
6. l'utilizzo del nome, del logo, del marchio e degli altri elementi identificativi dell'ARNAS;
7. le modalità di gestione delle interazioni con gli utenti;
8. gli aspetti relativi alla sicurezza degli account e alla gestione degli eventuali incidenti;
9. i criteri di coordinamento tra Direzione Generale, SSD Comunicazione e Relazioni Esterne e strutture aziendali.

La presente Policy tiene conto della natura pubblica dell'ARNAS G. Brotzu e della particolare delicatezza delle attività assistenziali, sanitarie, scientifiche e di ricerca svolte dall'Azienda.

La presenza dell'ARNAS G. Brotzu sui social media non sostituisce i canali istituzionali previsti dalla normativa e dalle procedure aziendali e non costituisce, salvo espressa previsione, modalità ordinaria per la presentazione di istanze, reclami, richieste di accesso agli atti, richieste di assistenza sanitaria o altre comunicazioni aventi valore amministrativo, per le quali restano ferme le modalità di presentazione per via telematica previste dall'art. 65 del D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e l'utilizzo del domicilio digitale di cui all'art. 3-bis del medesimo decreto.

Le comunicazioni aventi natura amministrativa, sanitaria o comunque soggette a specifiche procedure devono essere indirizzate agli appositi canali aziendali.

2. FINALITÀ

L'utilizzo dei social media istituzionali è finalizzato, in particolare, a:

- fornire informazioni corrette, tempestive e di pubblica utilità;
- facilitare l'accesso dei cittadini alle informazioni sui servizi sanitari e amministrativi;
- promuovere campagne di prevenzione, educazione e informazione sanitaria;
- comunicare iniziative, eventi, convegni, progetti e attività dell'ARNAS;
- diffondere informazioni relative all'organizzazione e ai servizi dell'Azienda;
- valorizzare le professionalità, le competenze e le attività svolte dall'Azienda;
- divulgare, nei limiti consentiti dalla normativa, attività di ricerca, innovazione e formazione;
- favorire il rapporto e il dialogo con cittadini, utenti e comunità professionali;
- orientare gli utenti verso i corretti servizi e canali aziendali;
- contribuire alla conoscenza dell'identità istituzionale dell'ARNAS.

La comunicazione sanitaria deve essere particolarmente attenta sotto il profilo dell'accuratezza scientifica e deve evitare formulazioni allarmistiche, impropriamente promozionali, fuorvianti o idonee a generare aspettative non realistiche.

3. RIFERIMENTI NORMATIVI

La presente Policy è adottata nel rispetto della normativa vigente e deve essere interpretata in coordinamento con i regolamenti, le procedure, gli atti organizzativi e le disposizioni aziendali applicabili.

Costituiscono principali riferimenti normativi:

- Legge 7 giugno 2000, n. 150, recante disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR)
- D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, recante Codice in materia di protezione dei dati personali, come modificato dal D.Lgs. 10 agosto 2018, n. 101;
- D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82, recante Codice dell'Amministrazione Digitale, per quanto applicabile;
- Legge 7 agosto 1990, n. 241, per quanto applicabile;
- D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33, in materia di trasparenza, per quanto applicabile;
- D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62, recante Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, come modificato dal D.P.R. 13 giugno 2023, n. 81;
- Codice di comportamento dell'ARNAS G. Brotzu;

- Legge 22 aprile 1941, n. 633, in materia di diritto d'autore e tutela dell'immagine, per quanto applicabile;

- Legge 9 gennaio 2004, n. 4, in materia di accessibilità degli strumenti informatici, per quanto applicabile;

- Direttiva (UE) 2022/2555 del Parlamento europeo e del Consiglio del 14 dicembre 2022 (c.d. NIS 2), recepita con il D.Lgs. 4 settembre 2024, n. 138
    - DECRETO LEGISLATIVO 4 settembre 2024, n. 138 , normativa vigente in materia di sicurezza informatica; normativa e disposizioni aziendali in materia di segreto d'ufficio, riservatezza e tutela delle informazioni

- art 11 ter dpr 62/2013 , Utilizzo dei mezzi di informazione e dei social media.

La presente Policy deve essere interpretata anche alla luce degli orientamenti e dei provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali, nonché delle linee guida del Comitato europeo per la protezione dei dati (EDPB), con particolare riferimento alle Linee guida 8/2020 sul targeting degli utenti dei social media (versione 2.0 adottata il 13 aprile 2021) applicabili alla comunicazione e alla diffusione di informazioni attraverso strumenti digitali.

4. NATURA ISTITUZIONALE DEI CANALI SOCIAL

Gli account social ufficiali dell'ARNAS G. Brotzu costituiscono **canali ufficiali di comunicazione istituzionale dell'Azienda**.

Gli account istituzionali e i relativi contenuti non sono riconducibili, a titolo personale, ai singoli dipendenti, collaboratori o alle singole strutture aziendali che contribuiscono alla produzione dei contenuti.

La comunicazione diffusa attraverso gli account ufficiali esprime la posizione istituzionale dell'ARNAS G. Brotzu ed è effettuata nell'ambito degli indirizzi e delle competenze proprie dell'Azienda.

La **Direzione Generale sovrintende alla comunicazione istituzionale dell'ARNAS G. Brotzu**, definendone gli indirizzi generali e assicurandone il coordinamento con le finalità istituzionali, organizzative, assistenziali e strategiche dell'Azienda.

La **SSD Comunicazione e Relazioni Esterne**, nell'ambito degli indirizzi della Direzione Generale e secondo l'organizzazione aziendale, assicura il coordinamento e la gestione operativa della comunicazione istituzionale attraverso i canali social.

Le strutture aziendali partecipano alla comunicazione istituzionale fornendo, per quanto di competenza, informazioni, dati, materiali, immagini, video e proposte editoriali.

La proposta o trasmissione di un contenuto da parte di una struttura aziendale non determina automaticamente il diritto alla pubblicazione.

La decisione di pubblicare un contenuto sui canali social istituzionali deve essere assunta nell'ambito dell'organizzazione aziendale prevista dalla presente Policy e dalle disposizioni interne.

Nessuna struttura o singolo dipendente può presentare come canale ufficiale dell'ARNAS G. Brotzu un account social non formalmente autorizzato dall'Azienda.

PARTE I – CANALI SOCIAL ISTITUZIONALI

5. ACCOUNT ISTITUZIONALI

Gli account social ufficiali dell'ARNAS G. Brotzu sono strumenti di comunicazione istituzionale dell'Azienda.

Alla data di adozione della presente Policy,gli account istituzionali sono:

- Facebook;
- Instagram;
- LinkedIn;
- YouTube;
- Threads;

- X

L'elenco può essere integrato con ulteriori piattaforme in relazione all'evoluzione degli strumenti di comunicazione digitale e alle esigenze istituzionali dell'Azienda. L'attivazione di nuovi account istituzionali deve essere preventivamente autorizzata secondo l'organizzazione aziendale, previo coinvolgimento del Responsabile della Protezione dei Dati ai fini della valutazione dei trattamenti di dati personali connessi all'utilizzo della piattaforma, dell'aggiornamento del registro delle attività di trattamento di cui all'art. 30 del Regolamento (UE) 2016/679 e della predisposizione dell'informativa di cui agli artt. 13 e 14 del medesimo Regolamento, nonché, per gli aspetti di sicurezza informatica, del Responsabile per la transizione al digitale di cui all'art. 17 del D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82.

Gli account ufficiali devono essere riconoscibili come appartenenti all'ARNAS G. Brotzu e riportare, ove tecnicamente possibile, i riferimenti al sito istituzionale e agli altri canali ufficiali. Eventuali account non formalmente autorizzati non devono essere considerati canali ufficiali dell'ARNAS.

6. GESTIONE DEGLI ACCOUNT ISTITUZIONALI

Gli account social istituzionali sono gestiti e coordinati, **sotto la sovrintendenza della Direzione Generale**, dalla **SSD Comunicazione e Relazioni Esterne**, in collaborazione con le strutture aziendali competenti e, per gli aspetti tecnici e di sicurezza, con le strutture competenti in materia informatica.

La gestione comprende:

- programmazione editoriale;
- produzione e acquisizione dei contenuti;
- verifica dei contenuti;
- pubblicazione;
- monitoraggio;
- moderazione;
- gestione delle richieste degli utenti;

- monitoraggio delle criticità;
- gestione degli accessi;
- verifica periodica degli amministratori;
- gestione delle situazioni di crisi;
- conservazione e archiviazione dei contenuti secondo le procedure aziendali applicabili.

La pubblicazione sui canali istituzionali è effettuata esclusivamente da soggetti formalmente autorizzati. Le credenziali di accesso devono essere custodite secondo le procedure di sicurezza aziendali, non possono essere cedute a soggetti non autorizzati e devono essere individualmente riconducibili, ove tecnicamente possibile, al soggetto autorizzato. Gli accessi devono essere tempestivamente modificati o revocati in caso di cessazione, trasferimento o modifica dell'incarico del soggetto autorizzato.

7. PROGRAMMAZIONE E PUBBLICAZIONE DEI CONTENUTI

La SSD Comunicazione e Relazioni Esterne definisce e attua la programmazione editoriale dei canali social istituzionali, tenendo conto degli indirizzi della Direzione Generale e delle esigenze informative dell'Azienda.

Le strutture aziendali possono proporre contenuti relativi alle attività di propria competenza. I contenuti devono essere trasmessi con un adeguato anticipo, ove possibile, per consentire le verifiche necessarie.

La SSD Comunicazione e Relazioni Esterne può modificare testi, immagini e formati per esigenze editoriali, di chiarezza, accessibilità, correttezza istituzionale e conformità alla presente Policy, fermo restando il rispetto dell'informazione tecnico-professionale fornita dalla struttura competente. Per contenuti di particolare rilevanza istituzionale, sanitaria, reputazionale o organizzativa può essere richiesto il preventivo coinvolgimento della Direzione Generale.

8. CRITERI PER I CONTENUTI ISTITUZIONALI

I contenuti pubblicati sui canali ufficiali devono essere: veritieri; verificati; aggiornati; comprensibili; coerenti con la comunicazione istituzionale dell'ARNAS; conformi alla normativa in materia di protezione dei dati personali; coerenti con le competenze istituzionali dell'Azienda; accessibili, per quanto tecnicamente possibile; privi di elementi discriminatori o lesivi dei diritti delle persone.

I contenuti relativi a servizi, attività, scadenze, bandi, iniziative e procedure devono essere accompagnati, ove possibile, dal collegamento alla relativa pagina del sito istituzionale. Le informazioni suscettibili di modifiche devono essere mantenute aggiornate.

9. COMUNICAZIONE SANITARIA E SCIENTIFICA

La comunicazione sanitaria e scientifica dell'ARNAS deve essere fondata su informazioni attendibili e verificabili e deve essere formulata in modo comprensibile per il pubblico cui è rivolta.

I social istituzionali non costituiscono canali per la diagnosi, la prescrizione o la gestione individuale di percorsi sanitari.

Le richieste degli utenti relative a specifiche condizioni cliniche devono essere indirizzate ai servizi e ai canali aziendali appropriati.

10. EMERGENZE E SITUAZIONI DI CRISI

In presenza di eventi che possano avere rilevanza sanitaria, istituzionale, organizzativa o reputazionale, la comunicazione sui social deve essere coordinata con la Direzione Generale e con le strutture aziendali competenti.

In caso di emergenza deve essere garantito un flusso informativo finalizzato all’uniformità dei messaggi; alla verifica delle informazioni; alla chiarezza delle fonti; all’individuazione del riferimento comunicativo; al coordinamento con le autorità competenti, ove necessario; al contrasto alla diffusione di informazioni inesatte o non verificate. Nessun dipendente non espressamente autorizzato può rilasciare attraverso i canali social istituzionali comunicazioni ufficiali relative a emergenze o eventi critici.

La SSD Comunicazione e Relazioni Esterne coordina la diffusione dei messaggi istituzionali secondo gli indirizzi della Direzione Generale.

PARTE II – INTERAZIONE CON GLI UTENTI

11. PRINCIPI DI INTERAZIONE

I canali social istituzionali favoriscono il dialogo con cittadini e utenti e costituiscono strumenti di informazione e ascolto. Le critiche, anche negative, non costituiscono di per sé motivo di rimozione di un commento.

L'ARNAS G. Brotzu promuove un confronto rispettoso, pertinente e coerente con la natura istituzionale dei propri canali.

Le richieste relative a: dati sanitari; situazioni assistenziali individuali; dati personali; prenotazioni; cartelle cliniche; referti; procedimenti amministrativi individuali; informazioni riservate non devono essere trattate pubblicamente attraverso i social. L'utente deve essere indirizzato, ove necessario, verso il canale aziendale appropriato.

12. MODERAZIONE DEI COMMENTI

La moderazione deve essere effettuata secondo criteri uniformi, proporzionati, trasparenti e non discriminatori.

Possono essere rimossi o nascosti, secondo le funzionalità della piattaforma, i contenuti: minatori; ingiuriosi o gravemente offensivi; discriminatori; contenenti incitamento all'odio o alla violenza; contenenti dati personali di terzi; contenenti dati relativi alla salute; contenenti informazioni riservate; manifestamente illeciti; finalizzati alla diffusione di contenuti pericolosi; palesemente estranei all'argomento della comunicazione, quando la loro reiterazione comprometta significativamente la fruibilità del canale.

La moderazione non può essere utilizzata per eliminare, in quanto tali, opinioni critiche, dissenso o valutazioni negative sull'attività dell'Azienda, quando espressi in forma lecita e pertinente.

In presenza di contenuti che possano costituire minaccia, illecito o violazione di diritti di terzi, devono essere attivate, ove necessario, le procedure aziendali applicabili e, nei casi previsti, le competenti autorità.

PARTE III – PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

13. PRINCIPI GENERALI

La gestione dei social media istituzionali deve avvenire nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali. La disponibilità di un'informazione da parte dell'Azienda non costituisce, di per sé, presupposto sufficiente per la sua pubblicazione o diffusione sui social media.

Il trattamento dei dati personali connesso alla gestione dei canali social istituzionali è effettuato dall'ARNAS G. Brotzu in qualità di titolare del trattamento, per l'esecuzione dei compiti di interesse pubblico di cui all'art. 6, par. 1, lett. e), del Regolamento (UE) 2016/679 e in conformità all'art. 2-ter del D.Lgs. 196/2003, nel rispetto dei principi di cui all'art. 5 del Regolamento e, in particolare, dei principi di limitazione della finalità e di minimizzazione dei dati. Per i trattamenti effettuati mediante le funzionalità statistiche e di analisi rese disponibili dalle piattaforme, l'Azienda può assumere, unitamente al fornitore della piattaforma, la qualità di contitolare del trattamento ai sensi dell'art. 26 del Regolamento, secondo quanto affermato dalla Corte di giustizia dell'Unione europea con la sentenza del 5 giugno 2018, causa C-210/16, Wirtschaftsakademie Schleswig-Holstein.

Su ciascun canale istituzionale è resa disponibile, ove tecnicamente possibile, l'informativa di cui agli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679, ovvero un collegamento alla stessa pubblicata sul sito istituzionale, recante anche l'indicazione degli accordi di contitolarità resi disponibili dal fornitore della piattaforma e delle garanzie applicabili agli eventuali trasferimenti di dati verso Paesi terzi ai sensi del Capo V del Regolamento. Il trattamento è censito nel registro delle attività di trattamento di cui all'art. 30 del Regolamento.

Non è consentito l'utilizzo di dati personali di pazienti, utenti o dipendenti trattati dall'Azienda per finalità di profilazione, di creazione di pubblici personalizzati o di indirizzamento mirato dei contenuti sulle piattaforme social. L'eventuale ricorso a

contenuti sponsorizzati, così come l'installazione sul sito istituzionale di strumenti di tracciamento forniti dalle piattaforme, è subordinato alla preventiva consultazione del Responsabile della Protezione dei Dati e, ove ne ricorrano i presupposti, alla valutazione d'impatto sulla protezione dei dati di cui all'art. 35 del Regolamento.

14. DATI RELATIVI ALLA SALUTE

Particolare tutela deve essere assicurata ai dati relativi alla salute e alle altre categorie particolari di dati personali.

È vietata la diffusione attraverso i social media di informazioni dalle quali sia possibile desumere, anche indirettamente, lo stato di salute o la situazione sanitaria di una persona, in conformità all'art. 9 del Regolamento (UE) 2016/679 e all'art. 2-septies, comma 8, del D.Lgs. 196/2003, ai sensi del quale i dati genetici, biometrici e relativi alla salute non possono essere diffusi.

Pertanto, devono essere evitati contenuti che consentano di identificare o rendere identificabile un paziente. La rimozione del nome o il semplice oscuramento del volto non garantiscono necessariamente l'anonimizzazione, potendo l'interessato restare identificabile attraverso ulteriori elementi quali il luogo, la data, le circostanze dell'evento, la voce, le caratteristiche fisiche o il contesto, tenuto conto dei mezzi di cui si può ragionevolmente fare uso ai sensi del considerando 26 del Regolamento (UE) 2016/679.

La realizzazione e la pubblicazione di contenuti testimoniali che coinvolgano pazienti o loro familiari identificati o identificabili è subordinata a una accurata valutazione di compatibilità con il divieto di cui al secondo comma del presente articolo, e, in ogni caso, alla previa informativa e alla documentata manifestazione di volontà dell'interessato.

15. FOTOGRAFIE E VIDEO NEGLI AMBIENTI AZIENDALI

La realizzazione di fotografie e video all'interno delle strutture dell'ARNAS deve avvenire nel rispetto delle disposizioni aziendali e della normativa in materia di protezione dei dati personali e di tutela dell'immagine, ivi inclusi gli artt. 96 e 97 della Legge 22 aprile 1941, n. 633 e l'art. 10 del codice civile.

È vietata la pubblicazione di immagini che mostrino, anche incidentalmente, informazioni relative a pazienti o attività sanitarie non destinate alla diffusione.

La realizzazione di immagini e video per finalità di comunicazione istituzionale deve essere preventivamente coordinata con la SSD Comunicazione e Relazioni Esterne.

La pubblicazione dell'immagine di persone riconoscibili, ivi compreso il personale, è preceduta dall'informativa di cui all'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 e, ove necessario, dall'acquisizione del consenso dell'interessato o, per i minori, di chi esercita la responsabilità genitoriale. Nei confronti del personale deve essere sempre garantita la possibilità di rifiutare la ripresa o la pubblicazione senza alcuna conseguenza sul rapporto di lavoro.

PARTE IV – PERSONALE E ACCOUNT PERSONALI

16. PRINCIPI GENERALI

La presenza sui social media di un dipendente dell'ARNAS G. Brotzu appartiene, di regola, alla sfera personale dell'interessato.

Il personale può utilizzare i propri account personali nel rispetto della legge, dei diritti altrui e degli obblighi derivanti dal rapporto di lavoro.

L'utilizzo di un account personale non esclude il rispetto degli obblighi di: riservatezza; segreto d'ufficio; correttezza; tutela dei dati personali; tutela dell'immagine dell'Azienda; sicurezza delle informazioni.

Il personale deve inoltre osservare le disposizioni del Codice di comportamento nazionale e del Codice di comportamento dell'ARNAS G. Brotzu

L'art. 11-ter del D.P.R. 62/2013 richiede al dipendente di adottare ogni cautela affinché le proprie opinioni non siano attribuibili direttamente alla pubblica amministrazione e di astenersi da interventi o commenti che possano nuocere al prestigio, al decoro o all'immagine dell'amministrazione.

Ai sensi dell'art. 11-ter, comma 3, del D.P.R. 62/2013, al fine di garantirne i necessari profili di riservatezza, le comunicazioni afferenti direttamente o indirettamente il servizio non si svolgono, di norma, attraverso conversazioni pubbliche

mediante l'utilizzo di piattaforme digitali o social media, salvo che tale utilizzo risponda a un'esigenza di carattere istituzionale.

17. APPARTENENZA ALL'ARNAS G. Brotzu

Il dipendente che renda pubblica sul proprio profilo la propria appartenenza all'ARNAS deve evitare che opinioni, valutazioni o commenti personali siano presentati come posizione ufficiale dell'Azienda.

Il dipendente non deve utilizzare il proprio ruolo, qualifica, divisa, posizione organizzativa o appartenenza all'Azienda per attribuire carattere ufficiale a opinioni personali.

In attuazione dell'art. 11-ter, comma 4, del D.P.R. 62/2013, la cautela richiesta è graduata in base al livello gerarchico e di responsabilità del dipendente. Il personale titolare di incarichi di direzione aziendale, di incarichi dirigenziali o di incarichi di funzione, il personale abilitato alla gestione dei canali istituzionali e il personale che svolge funzioni di rappresentanza dell'Azienda sono tenuti a un livello di cautela più elevato, in ragione della maggiore riconducibilità delle loro dichiarazioni all'Azienda. Costituiscono, in particolare, condotte idonee a danneggiare la reputazione dell'Azienda, da valutarsi con rigore crescente in relazione al ruolo ricoperto: la pubblicazione di commenti denigratori o lesivi della dignità di colleghi, pazienti o utenti; la diffusione di valutazioni su casi, procedimenti o eventi aziendali dei quali il dipendente sia venuto a conoscenza per ragioni d'ufficio; la pubblicazione di contenuti che ritraggano ambienti o attività assistenziali in modo lesivo della dignità delle persone o del decoro dell'Azienda.

18. INFORMAZIONI RISERVATE E DOCUMENTI INTERNI

È vietata la pubblicazione attraverso account personali o altri canali non autorizzati di:

- documenti interni non destinati alla diffusione;
- corrispondenza interna;
- informazioni relative a procedimenti in corso;
- decisioni non ancora adottate o comunicate;

- informazioni organizzative riservate;
- credenziali;
- informazioni di sicurezza;
- dati personali di colleghi, pazienti, familiari o utenti;
- informazioni relative a casi clinici identificabili;
- immagini, video o registrazioni realizzate in ambienti aziendali quando non autorizzate;
- informazioni soggette a segreto d'ufficio;
- qualsiasi altra informazione soggetta a specifico obbligo di riservatezza.

Il personale non deve divulgare attraverso i propri profili informazioni non ancora pubblicate attraverso i canali istituzionali quando la diffusione possa violare obblighi di riservatezza o interferire con procedimenti e attività aziendali.

I divieti di cui al presente articolo si applicano anche alla condivisione in gruppi chiusi, forum o comunità professionali e servizi di messaggistica istantanea non autorizzati dall'Azienda. La discussione di casi clinici per finalità professionali, formative o scientifiche avviene esclusivamente mediante strumenti autorizzati dall'Azienda e previa anonimizzazione dei dati.

19. UTILIZZO DEL LOGO, DEL NOME E DELL'IDENTITÀ VISIVA

Il nome, il logo, il marchio e gli altri elementi distintivi dell'ARNAS G. Brotzu appartengono all'identità istituzionale dell'Azienda.

Il loro utilizzo sui profili personali non deve determinare la falsa apparenza che il profilo o il contenuto costituiscano un canale ufficiale dell'ARNAS.

L'utilizzo per finalità istituzionali, professionali o di comunicazione deve essere effettuato nel rispetto delle disposizioni aziendali e, ove previsto, previa autorizzazione della struttura competente.

I contenuti già pubblicati sui canali ufficiali possono essere condivisi attraverso le funzionalità messe a disposizione dalle piattaforme, purché la condivisione non ne

alteri il significato e non li presenti come comunicazioni ufficiali autonomamente prodotte dal dipendente.

20. DIRITTO DI CRITICA E LIBERTÀ SINDACALE

La presente Policy non limita il diritto di critica, la libertà di manifestazione del pensiero, la libertà sindacale, il diritto di segnalazione né gli strumenti previsti dalla legge per la denuncia di illeciti. La presente Policy non deve essere interpretata come un divieto generalizzato di esprimere opinioni critiche sull'organizzazione o sulle attività dell'ARNAS.

20. RAPPORTI CON GLI ORGANI DI INFORMAZIONE

La gestione dei rapporti istituzionali con gli organi di informazione è disciplinata dalle disposizioni aziendali in materia di comunicazione.

Il personale non espressamente autorizzato non deve presentare le proprie dichiarazioni sui social media o attraverso altri strumenti come posizione ufficiale dell'ARNAS G. Brotzu.

I dipendenti chiamati a partecipare a interviste, eventi pubblici o iniziative di comunicazione istituzionale sono coinvolti secondo le procedure aziendali e gli indirizzi della Direzione Generale e della SSD Comunicazione e Relazioni Esterne.

PARTE V – SICUREZZA

21. SICUREZZA DEGLI ACCOUNT

I soggetti autorizzati alla gestione degli account istituzionali devono:

- utilizzare credenziali personali e non cedibili;
- adottare password adeguate;
- non comunicare le credenziali attraverso canali non sicuri;
- utilizzare esclusivamente dispositivi e strumenti conformi alle disposizioni aziendali;
- segnalare tempestivamente accessi sospetti o anomalie;

- verificare periodicamente gli amministratori degli account;
- rispettare le procedure aziendali di sicurezza informatica.

Gli accessi devono essere tempestivamente modificati o revocati in caso di cessazione, trasferimento o modifica dell'incarico.

22. ERRORI, VIOLAZIONI E ACCOUNT COMPROMESSI

Qualsiasi situazione potenzialmente pregiudizievole per l'Azienda o per gli interessati deve essere segnalata tempestivamente alla SSD Comunicazione e Relazioni Esterne e alle strutture aziendali competenti.

Quando l'evento può comportare una violazione dei dati personali, devono essere attivate senza ritardo le procedure aziendali in materia di data breach e devono essere coinvolti i soggetti competenti, incluso il Responsabile della Protezione dei Dati secondo le rispettive attribuzioni, anche ai fini della valutazione circa la notifica al Garante per la protezione dei dati personali entro 72 ore dal momento in cui il titolare ne è venuto a conoscenza e circa la comunicazione agli interessati, ai sensi degli artt. 33 e 34 del Regolamento (UE) 2016/679.

La rimozione di un contenuto non esclude, quando necessario, gli ulteriori adempimenti previsti dalla normativa o dalle procedure aziendali.

In caso di compromissione di un account istituzionale devono essere attivate le procedure di sicurezza e, ove necessario, di gestione degli incidenti informatici, ivi compresi, ove l'evento integri un incidente significativo ai sensi del D.Lgs. 4 settembre 2024, n. 138, gli obblighi di notifica al CSIRT Italia previsti dall'art. 25 del medesimo decreto.

PARTE VI – RUOLI E RESPONSABILITÀ

23. DIREZIONE GENERALE e SSD Comunicazione e Relazioni Esterne

La Direzione Generale sovrintende alla comunicazione istituzionale dell'ARNAS, approva la Social Media Policy. La SSD Comunicazione e Relazioni Esterne non

assume la responsabilità tecnico-professionale delle informazioni sanitarie, scientifiche, amministrative o organizzative fornite dalle strutture competenti, che restano responsabili, secondo le rispettive attribuzioni, della correttezza delle informazioni di propria competenza.

24. STRUTTURE AZIENDALI

Le strutture aziendali possono proporre alla SSD Comunicazione e Relazioni Esterne contenuti, iniziative, progetti, immagini e informazioni di interesse pubblico. Il materiale deve essere trasmesso con adeguato anticipo, ove possibile, per consentire le verifiche necessarie. La struttura proponente è responsabile, per quanto di competenza, della correttezza, completezza e aggiornamento delle informazioni tecnico-professionali fornite. La proposta di un contenuto non comporta automaticamente il diritto alla pubblicazione. La SSD Comunicazione e Relazioni Esterne può richiedere integrazioni, chiarimenti o modifiche prima della pubblicazione.

25. RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI

Il Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) svolge i compiti previsti dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. Il DPO è coinvolto, secondo le proprie competenze, nelle questioni relative ai trattamenti di dati personali connessi alla gestione dei social media che richiedano valutazioni in materia di protezione dei dati, in modo tempestivo e adeguato ai sensi dell'art. 38, par. 1, del Regolamento (UE) 2016/679. Tale coinvolgimento non comporta l'attribuzione allo stesso di responsabilità operative o editoriali proprie della Direzione Generale, della SSD Comunicazione e Relazioni Esterne o delle altre strutture aziendali.

26. STRUTTURE COMPETENTI IN MATERIA INFORMATICA E SICUREZZA

Le strutture aziendali competenti in materia informatica e sicurezza, nell'ambito degli indirizzi del Responsabile per la transizione al digitale di cui all'art. 17 del D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82, collaborano alla gestione degli aspetti relativi a:

- sicurezza degli account;
- protezione delle credenziali;
- gestione degli accessi;
- autenticazione a più fattori;
- sicurezza dei dispositivi;
- gestione degli incidenti;
- sicurezza delle infrastrutture e dei sistemi utilizzati.

Le strutture competenti collaborano con la SSD Comunicazione e Relazioni Esterne e con il DPO per gli aspetti di rispettiva competenza.

PARTE VII – RESPONSABILITÀ

27. RESPONSABILITÀ DEL PERSONALE

Il personale è responsabile dei contenuti pubblicati attraverso i propri account personali nei limiti previsti dalla legge e dal rapporto di lavoro.

La violazione della presente Policy può rilevare sotto il profilo disciplinare quando integri la violazione di obblighi previsti:

- dalla legge;
- dal contratto;
- dal Codice di comportamento nazionale;
- dal Codice di comportamento aziendale;
- da regolamenti;
- da procedure aziendali;
- da specifici obblighi di servizio.

L'eventuale responsabilità disciplinare deve essere valutata caso per caso, tenendo conto della natura e della gravità della condotta, delle circostanze, del ruolo ricoperto, del grado di responsabilità del dipendente e degli eventuali effetti prodotti. Sono fatte salve le responsabilità civili, amministrative e penali previste dalla legge.

28. RESPONSABILITÀ NELLA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

La comunicazione effettuata attraverso gli account ufficiali dell'ARNAS costituisce comunicazione istituzionale dell'Azienda.

La responsabilità organizzativa della comunicazione istituzionale resta in capo all'Azienda, secondo le attribuzioni della Direzione Generale e delle strutture competenti.

La gestione operativa dei canali social è affidata alla SSD Comunicazione e Relazioni Esterne secondo quanto previsto dalla presente Policy.

PARTE VIII – TRASPARENZA, ACCESSIBILITÀ E CONSERVAZIONE

29. COORDINAMENTO CON IL SITO ISTITUZIONALE

I social media non sostituiscono il sito istituzionale dell'ARNAS quale principale fonte di informazioni istituzionali, amministrative e organizzative. I contenuti social devono, ove opportuno, rinviare alle relative pagine del sito istituzionale.

Le informazioni soggette a specifici obblighi di pubblicazione devono essere rese disponibili attraverso i canali previsti dalla normativa sulla trasparenza e dalle procedure aziendali. La pubblicazione sui social non sostituisce gli obblighi di pubblicazione previsti dalla legge.

PARTE IX – GESTIONE DELLE RICHIESTE DEGLI UTENTI

30. RICHIESTE DI INFORMAZIONI

Le richieste generali di informazione possono essere gestite attraverso i social quando riguardino informazioni pubbliche e non richiedano l'acquisizione o la co-

municazione di dati personali. Quando la richiesta richieda informazioni individuali, dati sanitari, documentazione o verifiche su specifiche posizioni, l'utente deve essere indirizzato verso il canale aziendale appropriato.

PARTE X – AGGIORNAMENTO DELLA POLICY

31. REVISIONE

La presente Social Media Policy è soggetta a periodica revisione.

L'aggiornamento è proposto dalla SSD Comunicazione e Relazioni Esterne in collaborazione con le strutture aziendali competenti e, per gli aspetti relativi alla protezione dei dati personali, con il coinvolgimento del DPO secondo le rispettive competenze.

La Policy deve essere aggiornata qualora intervengano modifiche normative o organizzative che ne rendano necessaria la revisione.

PARTE XI – DISPOSIZIONI FINALI

32. CANALI UFFICIALI

Sono considerati ufficiali esclusivamente gli account social formalmente autorizzati dall'ARNAS G. Brotzu e riconducibili all'Azienda secondo le modalità stabilite dalla presente Policy.

L'elenco degli account ufficiali è mantenuto aggiornato dalla SSD Comunicazione e Relazioni Esterne.

33. ENTRATA IN VIGORE

La presente Social Media Policy entra in vigore dalla data di approvazione da parte della Direzione Generale, adottata previo espletamento della procedura aperta alla partecipazione e acquisizione del parere obbligatorio dell'Organismo Indipendente di Valutazione previsti dall'art. 54, comma 5, del D.Lgs. 30 marzo 2001, n.

165, in quanto le disposizioni relative al personale integrano il Codice di comportamento aziendale ai sensi dell'art. 11-ter, comma 4, del D.P.R. 62/2013. La Policy è pubblicata sul sito istituzionale, nella sezione "Amministrazione trasparente".