



DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE n. 79 del 12 FEB. 2020

**OGGETTO: Adozione social media policy per le pagine social dell'ASST Gaetano Pini-CTO e adozione delle linee guida per i dipendenti dell'ASST Gaetano Pini-CTO per il corretto uso dei profili personali sui social network**

**DELIBERAZIONE ADOTTATA DAL DIRETTORE GENERALE DOTT. FRANCESCO LAURELLI**

**SU PROPOSTA DELL'UFFICIO COMUNICAZIONE, URP  
E RAPPORTI CON IL VOLONTARIATO**

accertata la competenza procedurale, sottopone in data 12 FEB. 2020 l'allegata proposta di deliberazione sull'argomento all'oggetto specificato.

Il Responsabile del Procedimento  
Referente Servizio Comunicazione, Ufficio Relazioni  
con il Pubblico e Rapporti con il Volontariato

D.ssa *Alida Cosmai*

**IL DIRETTORE UOC ECONOMICO FINANZIARIA**

ha registrato contabilmente

la spesa di €....., prevista nella presente proposta, rientra nel Conto Economico del/dei Bilancio/i Preventivo/i Economico/i anno/anni .....al /ai conto/i economico/i n..... "....."

la spesa di €....., prevista nella presente proposta, rientra nello Stato Patrimoniale del/dei Bilancio/i d'esercizio/i .....al /ai conto/i n..... "....."

gli introiti di €....., previsti nella presente proposta, rientrano nel Conto Economico del/dei Bilancio/i d'esercizio/i.....al/ai conto/i economico/i n..... "....."

Il presente provvedimento non comporta spesa

Il Direttore UOC Economico Finanziaria

Dott. ssa *Emilia Martignoni*

*Emilia Martignoni*

*[Handwritten signature]*



DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE n. 79 del 12 FEB. 2020

### **IL DIRETTORE GENERALE**

#### **viste**

- la DGR n. X/4475 del 10/12/2015 in costituzione, a partire dal 1° gennaio 2016, dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) Centro Specialistico Ortopedico Traumatologico Gaetano Pini-CTO;
- la DGR XI/1063 del 17/12/2018 di nomina del dott. Francesco Laurelli quale Direttore Generale dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale Centro Specialistico Ortopedico Traumatologico Gaetano Pini-CTO con decorrenza dal 01.01.2019 al 31.12.2023;
- la delibera aziendale n. 1 del 02/01/2016 di presa d'atto della predetta DGR XI/1063/2018 e di insediamento dal 01/01/2019 sino al 31/12/2023 del dott. Francesco Laurelli quale Direttore Generale dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale Centro Specialistico Ortopedico Traumatologico Gaetano Pini-CTO;

#### **richiamate**

- la legge 7 giugno 2000, n. 150 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni" che regola le attività dell'Ufficio Comunicazione e dell'Ufficio Stampa e definisce una attività di comunicazione istituzionale l'informazione ai mezzi di comunicazione di massa anche attraverso via telematica e la comunicazione esterna rivolta ai cittadini, alle collettività e ad altri enti attraverso ogni modalità tecnica e organizzativa;
- il Codice di comportamento adottato con deliberazione n. 43 del 30 gennaio 2014, atti 14/2014 e il Decreto del Presidente della Repubblica del 16 aprile 2013, n. 62 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici", a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165. (13G00104);
- la Deliberazione n. XI/2671 di Regione Lombardia, "Determinazioni in ordine alla gestione del servizio sanitario e sociosanitario per l'esercizio 2020", in cui al paragrafo 17 la Direzione Welfare individua nella comunicazione digitale uno strumento di miglioramento della fruizione dei servizi da parte del cittadino;

**tenuto conto che** l'ASST Gaetano Pini-CTO gestisce attraverso l'Ufficio Stampa e l'Ufficio Comunicazione le pagine social aziendali e che buona parte dei dipendenti dell'azienda è proprietaria di profili social privati che gestisce in autonomia e che espongono il dipendente a essere riconosciuto e associato all'azienda;

**considerato che** l'uso assiduo dei social network è in crescita ed è ritenuto una valida modalità di trasmissione delle informazioni ai cittadini;

**vista** la necessità di fornire una policy ai dipendenti che gestiscono le pagine aziendali e di dare delle linee guida per il corretto uso dei profili social personali a dipendenti e collaboratori che svolgono a vario titolo attività in ASST Gaetano Pini-CTO (compreso il personale convenzionato, gli specializzandi, i tirocinanti), la cui attività in Rete possa in qualsiasi modo ricondurre a ASST Gaetano Pini-CTO;



DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE n. 79 del 12 FEB. 2020

**valutato che** per tutelare l'immagine e il buon nome dell'ASST Gaetano Pini-CTO è necessario utilizzare i social network in modo corretto e nel rispetto delle regole vigenti in materia di privacy, copyright e deontologia professionale;

**preso atto che** l'Ufficio Comunicazione e l'Ufficio Stampa hanno lavorato insieme con i rappresentanti degli equivalenti uffici di ATS Città Metropolitana di Milano e delle altre ASST del territorio all'elaborazione della social media policy e alle linee guida mossi della necessità comune di regolamentare l'uso dei profili social;

**visti** i pareri del Direttore Amministrativo, del Direttore Sanitario e del Direttore Sociosanitario, resi per quanto di competenza, ai sensi dell'art. 3 del D. Lgs. n. 502/1992 e s.m.i;

### DELIBERA

per i motivi di cui in premessa che qui si intendono integralmente trascritti:

- 1- di adottare la social media policy (Allegato 1) che sarà pubblicata dall'Ufficio Comunicazione sul sito internet aziendale e sulla intranet in un'apposita sezione, nonché pubblicata sulle pagine social dell'azienda dall'Ufficio Stampa;
- 2- di rendere note al personale dell'ASST Gaetano Pini-CTO le "Linee guida per un uso corretto di web e social a uso privato" (Allegato 2). Le Linee guida sono parte integrante del contratto aziendale pertanto viene dato mandato alla UOC Organizzazione Risorse Umane di darne debita diffusione sia ai neoassunti all'atto dell'assunzione e in sede di formazione sia ai dipendenti tramite la pubblicazione sulla intranet aziendale;
- 3- di dare atto che dall'adozione del presente provvedimento non derivano oneri a carico dell'ASST;
- 4- di dichiarare il presente provvedimento è immediatamente esecutivo, ai sensi dell'art. 17, comma 6, della L.R. n. 33/2009, così come sostituito dall'art.1, comma 1, lett. W della L.R. n. 23/2015;
- 5- di disporre la pubblicazione della presente provvedimento all'Albo Pretorio online aziendale, ai sensi dell'art. 17, comma 6, della L.R. n. 33/2009, così come sostituito dall'art.1, comma 1, lett. W della L.R. n. 23/2015.

DIRETTORE GENERALE  
(Dott. Francesco Laurelli)

DIRETTORE  
AMMINISTRATIVO

(Dott. Valentino Colao)

DIRETTORE  
SANITARIO

(Dott. Valentino Lembo)

DIRETTORE  
SOCIO SANITARIO

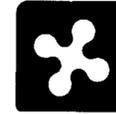
(Dott.ssa Paola Maria Cuffa)

(Dott.ssa P. Pilola)

Servizio Comunicazione, Ufficio relazioni con il Pubblico e Rapporti con il Volontariato

Si attesta la regolarità amministrativa e tecnica del presente provvedimento

Responsabile del Procedimento: dott.ssa Alice Corbelli



DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE n. 79 del 12 FEB. 2020

### RELATA DI PUBBLICAZIONE

Si certifica che la presente deliberazione è pubblicata all'albo pretorio informatico di quest'Azienda sul sito internet istituzionale, così come previsto dall'art. 32, comma 1, L. 69/2009, e dall'art. 8 del D.Lgs. 33/2013, dal 14 FEB. 2020 e vi rimarrà per quindici giorni consecutivi.

La deliberazione si compone di n. \_\_\_\_\_ pagine e n. \_\_\_\_\_ allegati.

UOC Affari Generali e Legali  
Il Funzionario addetto

*Mario Giambello*

Per copia conforme all'originale per uso amministrativo  
Milano, li \_\_\_\_\_

UOC Affari Generali e Legali  
il Funzionario addetto

*A*

## ALLEGATO 1

### Social media policy di ASST Gaetano Pini-CTO

#### Finalità

L'ASST Gaetano Pini-CTO utilizza i social media con finalità istituzionali e di interesse generale per informare, comunicare e ascoltare e per favorire la partecipazione, il confronto e il dialogo con cittadini, garantendo una relazione diretta con gli utenti nell'ottica della trasparenza e della condivisione. L'utilizzo dei social media da parte di ASST Gaetano Pini-CTO avviene nel rispetto delle disposizioni amministrative e delle norme di legge.

#### Contenuti

L'ASST Gaetano Pini-CTO informa i cittadini su novità, servizi e iniziative anche attraverso le pagine tematiche Facebook e LinkedIn e il canale ufficiale YouTube. Inoltre, gestisce le pagine Google MyBusiness relative al Presidio Pini, al Presidio CTO e al Polo Fanny Finzi-Ottolenghi. L'ASST Gaetano Pini-CTO si impegna a restare al passo con i tempi e ad aprire altri profili social qualora pervenissero richieste in tal senso dall'utenza perché i social network sono uno strumento per raccogliere commenti, richieste, domande e suggerimenti. I canali producono propri contenuti testuali su attività e servizi erogati, novità normative, pubblicazioni, informazioni su iniziative ed eventi di settore, immagini, video istituzionali e comunicazioni di servizio. Eventuali fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditati al canale originale di riferimento.

Sfruttando le opportunità tipiche dei social network l'ASST Gaetano Pini-CTO può condividere e rilanciare occasionalmente contenuti e messaggi di pubblico interesse anche realizzati da soggetti terzi (altri enti, testate di informazione, siti web, ecc.). In questi casi l'ASST Gaetano Pini-CTO 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 Gaetano Pini-CTO che non può essere ritenuta responsabile della veridicità o meno di ciò che viene postato sui canali da terzi, entità giuridiche o fisiche.

Le informazioni divulgate nei social network sono da intendersi generali e non esaustive e, nella maggior parte dei casi, rinviano a sezioni specifiche del sito internet [www.asst-pini-cto.it](http://www.asst-pini-cto.it).

La presenza di spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati nelle pagine dei social network utilizzati dall'ente non è sotto il controllo dell'amministrazione, poiché è gestita in autonomia dagli stessi social network.

L'ASST Gaetano Pini-CTO 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 o dati sensibili.

#### Moderazione e Netiquette

I canali social di ASST Gaetano Pini-CTO sono moderati dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.30.

Ogni commento/richiesta viene monitorato e preso 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.

Per quanto riguarda le risposte fornite dai moderatori delle pagine Facebook, LinkedIn e YouTube si precisa che le risposte devono essere intese come informazioni di primo livello ed elementi di facilitazione all'accesso ad altri canali informativi come contact center, Uffici relazioni con il pubblico, ecc.

Non è possibile, attraverso un social, accedere ai dati dell'utente o alla sua pratica personale. In conseguenza di ciò e per evidenti ragioni di tutela della privacy, non potranno essere trattati casi personali relativi a prestazioni sanitarie, sociosanitarie e amministrative, ma saranno fornite e ribadite informazioni generali di interesse comune che rinviano ai contenuti del sito.

Non è inoltre possibile inviare messaggi privati o richiedere di essere contattati su mail o numeri di telefono personali.

Per ogni altra informazione i referenti rimangono gli Uffici relazioni con il pubblico (URP) che possono trattare ogni questione nel dettaglio, verificando l'identità del soggetto richiedente e l'eventuale documentazione a sostegno della sua richiesta.

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

Requisito essenziale degli argomenti sui canali social dell'Ente è l'interesse pubblico.

A tutti si chiede di esporre la propria opinione con correttezza e misura, rispettando l'opinione altrui e basandosi, per quanto possibile, su dati di fatto verificabili.

Nei social network ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Non saranno comunque tollerati insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, atteggiamenti violenti e che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza.

I contenuti pubblicati devono rispettare sempre la privacy delle persone. Vanno evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi.

Non sarà tollerata alcuna forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali.

Saranno rimossi dallo staff che gestisce i social 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 il ban o il blocco (quando possibile dopo un primo avvertimento) per impedire ulteriori interventi e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle forze dell'ordine.

Messaggi contenenti dati personali (indirizzi email, numeri di telefono, indirizzi, etc.) potranno essere rimossi a tutela delle persone interessate.

### **Privacy e trattamento dei dati personali**

Si ricorda che il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate. I dati personali o sensibili inseriti in commenti o post pubblici all'interno dei canali sui social media di ASST Gaetano Pini-CTO potranno essere 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 di ASST Gaetano Pini-CTO e Note Legali.

L'interazione dei minori al di sotto dei 18 anni con gli account social ASST Gaetano Pini-CTO non è consentita.

### **Contatti**

Gli utenti possono inviare segnalazioni relative ai contenuti di questa media policy all'indirizzo [ufficiostampa@asst-pini-cto.it](mailto:ufficiostampa@asst-pini-cto.it).

### **Riferimenti normativi**

Principale normativa nazionale:

- Legge 633/1941 sulla protezione del diritto d'autore

- Legge 150/2000 - Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni
- Decreto Legislativo 82/2005 - Codice dell'Amministrazione Digitale
- 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
- DPR 62/2013 - Codice di comportamento dei dipendenti pubblici
- DGR Lombardia 5765/2016 - Determinazioni in ordine al miglioramento della gestione della documentazione sanitaria, con specifico riferimento alle registrazioni dei pazienti
- Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali- GDPR (General Data Protection Regulation)
- 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
- Linee Guida del Garante per la protezione dei dati personali in tema di sanità, privacy e social

## ALLEGATO 2

### **Linee guida per un uso corretto di web e social a uso privato**

Le seguenti linee guida hanno lo scopo di fornire principi, regole e comportamenti che devono essere osservati dal personale in servizio presso l'ASST Gaetano Pini-CTO, per un uso sicuro e consapevole dei social network con l'obiettivo di tutelare da un uso inappropriato della rete i pazienti, i professionisti e in generale l'immagine e la reputazione di ASST Gaetano Pini-CTO.

### **Destinatari**

Le linee guida si rivolgono a dipendenti e collaboratori che svolgono a vario titolo attività in ASST Gaetano Pini-CTO (compreso il personale convenzionato, gli specializzandi, i tirocinanti), la cui attività in rete possa in qualsiasi modo ricondurre a ASST Gaetano Pini-CTO. Tutti i soggetti sono tenuti alla scrupolosa e puntuale osservazione dei principi esposti di seguito, la cui violazione è fonte di responsabilità penale, civile, deontologica, amministrativa e disciplinare.

### **Trattamento delle informazioni aziendali**

Le informazioni dell'ente devono essere accessibili solo alle persone autorizzate e devono essere protette dall'indebita divulgazione on line se non autorizzate e gestite da chi è preposto.

Le informazioni che non possono essere legalmente divulgate devono essere trattate con riservatezza e mai inserite sui social. I dipendenti devono salvaguardare il carattere riservato delle informazioni acquisite nello svolgimento delle attività lavorative assegnate, delle decisioni e delle attività intraprese da ASST Gaetano Pini-CTO, anche se tali informazioni non sono specificatamente classificate come riservate e non riguardano in modo specifico l'ASST Gaetano Pini-CTO.

### **Modalità d'uso privato di web e social network**

Quando accedono con i loro account personali a social network, i destinatari delle linee guida sono chiamati a rispettare, oltre alle normative in materia, alcune norme di comportamento.

In particolare, ciascun soggetto indicato:

- è direttamente responsabile di tutto ciò che pubblica in rete attraverso siti web, profili personali social, blog, chat, etc.;
- qualora si presenti l'occasione di parlare online dell'ASST Gaetano Pini-CTO, se non diversamente autorizzato, è tenuto a farlo in prima persona, con un linguaggio corretto ed adeguato, assicurandosi che tutte le opinioni espresse siano veritiere e riconducibili esclusivamente a se stesso e non all'ASST Gaetano Pini-CTO, ai colleghi, ai pazienti, agli utenti, alle imprese o stakeholder;
- deve specificare che le opinioni espresse hanno carattere personale e non impegnano in alcun modo la responsabilità di ASST Gaetano Pini-CTO, prestando attenzione in particolare al fatto che le condotte denigratorie su qualsiasi social (WhatsApp e altri servizi di messaggistica compresi) configurano il reato di diffamazione aggravata dal "mezzo di pubblicità";
- deve prestare la massima attenzione ai dati diffusi, alle foto o ai video pubblicati e condivisi, attenendosi alle normative vigenti in materia di dati sensibili, privacy e copyright. Non vanno condivise informazioni che possano essere riconducibili a un paziente, utente, impresa e/o altro. Tutto il materiale reso pubblico online lo rimane in modo permanente ed è quindi alto il rischio di perdere il controllo dei dati diffusi;
- non può trattare su web e social casi medici specifici o personali, anche su richiesta dei pazienti direttamente interessati, né può divulgare, attraverso gli stessi, informazioni riservate, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti di cui è a conoscenza (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;
- fermi restando il corretto esercizio delle libertà sindacali e del diritto di critica, deve astenersi dalla trasmissione e diffusione, mediante qualsivoglia strumento o canale di comunicazione, di messaggi minatori o ingiuriosi, commenti e dichiarazioni pubbliche

- offensive nei confronti di ASST Gaetano Pini-CTO o dei propri colleghi e responsabili, riferiti alle attività istituzionali e, più in generale, al suo operato;
- non può aprire blog, pagine web, profili social a nome di ASST Gaetano Pini-CTO o che trattino argomenti riferiti all'attività istituzionale di ASST Gaetano Pini-CTO;
  - se non espressamente autorizzato dalla Direzione, tramite l'Ufficio Comunicazione, non può utilizzare segni distintivi di ASST Gaetano Pini-CTO (logo) e deve evitare commenti inopportuni che possono arrecare danni all'immagine e alla reputazione di pazienti, colleghi e dell'ente stesso;
  - è chiamato a collaborare attivamente con l'UOS Comunicazione URP e Ufficio Stampa nella tutela dell'immagine e della reputazione dell'azienda, segnalando all'indirizzo [ufficiostampa@asst-pini-cto.it](mailto:ufficiostampa@asst-pini-cto.it) eventuali commenti falsi o lesivi nei confronti dei colleghi o dell'ente.

### **Riferimenti normativi**

Principale normativa aziendale:

- Codice etico comportamentale dell'Azienda Ospedaliera Istituto Ortopedico Gaetano Pini, deliberazione n. 221 del 25 giugno 2010, atti n.27/2007
- Codice di comportamento dell'Azienda Ospedaliera Istituto Ortopedico Gaetano Pini, deliberazione n.43 del 30 gennaio 2014, atti 14/2014
- Codice di disciplina di comparto dell'Azienda Ospedaliera Istituto Ortopedico Gaetano Pini, allegato 1 alla deliberazione n.227 del 25 giugno 2010, atti n. 50/1996
- Codice di disciplina della Dirigenza medica e SPTA dell'Azienda Ospedaliera Istituto Ortopedico Gaetano Pini, allegato 2 alla deliberazione n.227 del 25 giugno 2010, atti n. 50/1996
- Regolamento Processo di richiesta del patrocinio, autorizzazione di eventi aziendali o altri eventi presso ASST Gaetano Pini-CTO, deliberazione del Direttore Generale n. 181 del 11 maggio 2017
- Piano di Organizzazione Aziendale Strategico 2016-2018, delibera n. 479/2016
- Privacy Policy e Cookies dell'ASST Gaetano Pini-CTO pubblicate [www.asst-pini-cto.it](http://www.asst-pini-cto.it)