

Social Media Policy Aziendale

anno 2026

*Comunicazione e Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)
Approvato da: Direzione Aziendale*

SOCIAL MEDIA POLICY

Azienda Socio-Sanitaria Locale Sulcis Iglesiente

1. Finalità del documento

La presente Social Media Policy definisce le regole, i principi e le buone pratiche per l'utilizzo dei social media da parte dell'Azienda Socio-Sanitaria Locale Sulcis Iglesiente.

L'Azienda utilizza i social network come strumenti di comunicazione istituzionale al fine di:

- migliorare la diffusione delle informazioni relative ai servizi sanitari e socio-sanitari offerti;
- garantire una comunicazione chiara, accessibile e tempestiva verso i cittadini;
- promuovere iniziative, campagne di prevenzione e attività di interesse pubblico;
- favorire il dialogo con i cittadini e gli utenti dei servizi sanitari;
- contribuire alla diffusione di informazioni corrette in ambito sanitario.

La presenza dell'Azienda sui social media è orientata ai principi di trasparenza, correttezza istituzionale, responsabilità e rispetto delle persone.

2. Ambito di applicazione

La presente policy si applica:

- ai canali social ufficiali dell'Azienda Socio-Sanitaria Locale Sulcis Iglesiente;
- ai dipendenti e collaboratori autorizzati alla gestione dei contenuti e delle interazioni;
- ai comportamenti sui social network che, anche al di fuori dell'orario di lavoro, possano essere ricondotti all'immagine dell'Azienda;
- agli utenti che interagiscono con le pagine o gli account ufficiali dell'Azienda.

Il documento definisce inoltre le modalità di utilizzo dei social media sia da parte dell'Amministrazione sia da parte degli utenti che partecipano alle conversazioni online.

3. Canali social ufficiali

I canali social ufficiali attualmente attivi dell'Azienda Socio-Sanitaria Locale Sulcis Iglesiente sono i seguenti:

Piattaforma	Nome account
Facebook	Asl Sulcis Iglesiente
Instagram	@asl.sulcisiglesiente
LinkedIn	ASL Sulcis Iglesiente

L'Azienda non è responsabile di eventuali profili, pagine o account che utilizzino impropriamente il nome o il logo aziendale senza autorizzazione.

4. Ruoli e responsabilità nella gestione dei social media

La gestione dei canali social dell'Azienda è affidata al **Referente Social Media**, che coordina le attività di comunicazione digitale e garantisce la coerenza dei contenuti pubblicati con gli obiettivi istituzionali.

Il Referente Social Media assicura che i contenuti pubblicati:

- siano verificati e provenienti da fonti attendibili;
- utilizzino un linguaggio chiaro e comprensibile;
- rispettino le normative vigenti in materia di comunicazione pubblica e tutela dei dati personali.

La gestione dei social media avviene in collaborazione con le seguenti strutture aziendali:

Ruolo	Compiti
• Referente Social Media	Coordinamento tecnico e strategico dei canali social
• Ufficio Stampa	Redazione dei comunicati ufficiali, gestione delle emergenze comunicative, pianificazione e pubblicazione dei contenuti
• Direzione Aziendale	Validazione dei contenuti sensibili o di carattere clinico
• URP	Moderazione dei commenti e gestione delle interazioni con gli utenti

5. Tipologie di contenuti

Sui canali social dell'Azienda possono essere pubblicati contenuti relativi a:

- servizi sanitari e modalità di accesso alle prestazioni;
- promozione di eventi, incontri e iniziative territoriali;
- comunicazioni urgenti o variazioni di orari e servizi;
- campagne di prevenzione e promozione della salute;
- attività istituzionali dell'Azienda;
- aggiornamenti normativi o organizzativi di interesse per i cittadini.

Non verranno invece pubblicati:

- opinioni personali dei dipendenti o dei collaboratori;
- dati sensibili o informazioni che possano consentire l'identificazione di pazienti o utenti;
- informazioni non verificate o prive di fonte ufficiale;
- contenuti non coerenti con le finalità istituzionali dell'Azienda.

6. Gestione dei commenti e delle interazioni

I canali social dell'Azienda rappresentano spazi pubblici di informazione e confronto.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) si impegna a rispondere ai commenti e ai messaggi degli utenti:

- entro 48 ore lavorative;
- con un linguaggio rispettoso e istituzionale;
- mantenendo un approccio orientato al dialogo.

Ogni utente è responsabile dei contenuti pubblicati e delle opinioni espresse sui social network.

L'Azienda si riserva il diritto di rimuovere contenuti che:

- contengano linguaggio offensivo, minaccioso, discriminatorio o volgare;
- incitino alla violenza o ad attività illecite;
- diffondano dati personali o informazioni sanitarie sensibili;
- presentino contenuti osceni o pornografici;
- promuovano discriminazioni di qualsiasi natura;
- diffondano disinformazione sanitaria o notizie false;
- abbiano carattere pubblicitario o di spam.

Le informazioni fornite attraverso i social media costituiscono un primo livello informativo.

Segnalazioni, reclami o richieste relative a casi specifici devono essere indirizzate agli

Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) aziendali, che provvederanno alla gestione delle pratiche secondo le procedure amministrative previste.

7. Gestione delle crisi comunicative

In caso di emergenze sanitarie, disservizi o situazioni di particolare criticità, la gestione della comunicazione sui social media prevede:

1. l'attivazione di una task force composta da Direzione Aziendale, URP, Comunicazione e referente aziendale per la Privacy;
2. il monitoraggio dei contenuti e delle conversazioni online;
3. l'eventuale limitazione o sospensione temporanea dei commenti;
4. la diffusione di comunicazioni ufficiali attraverso i canali social e gli strumenti istituzionali dell'Azienda.

8. Utilizzo di immagini e contenuti multimediali

La pubblicazione di immagini, fotografie o video che ritraggano pazienti o personale sanitario è consentita esclusivamente previa acquisizione di **consenso informato scritto** da parte degli interessati.

I contenuti multimediali pubblicati devono rispettare:

- la dignità e la riservatezza delle persone;
- la normativa sul diritto d'autore;
- la normativa in materia di protezione dei dati personali;
- le linee guida di comunicazione istituzionale della Pubblica Amministrazione.

9. Social Media Policy interna

La Social Media Policy interna definisce le norme di comportamento rivolte ai dipendenti dell'Azienda che utilizzano i social network con account personali.

Per dipendente si intende qualsiasi soggetto che intrattenga un rapporto professionale con l'Azienda, a qualsiasi titolo.

Nel rispetto del diritto costituzionale alla libertà di espressione, si raccomanda ai dipendenti di:

1. prestare attenzione alla propria presenza online, considerando che il confine tra sfera privata e professionale può non essere sempre chiaramente percepito dagli utenti;
2. mantenere, anche nell'utilizzo dei propri profili personali, un comportamento improntato a correttezza, rispetto e senso di responsabilità, evitando espressioni o contenuti che possano arrecare un danno all'immagine, alla reputazione o al buon funzionamento dell'Azienda, del Servizio Sanitario Regionale e delle istituzioni pubbliche;
3. non utilizzare il logo o le immagini aziendali senza autorizzazione;
4. Non diffondere informazioni riservate, documenti interni o progetti non ancora resi pubblici;
5. non discutere sui social casi clinici o situazioni riconducibili a pazienti o utenti dei servizi aziendali;
6. non diffondere materiale fotografico o video realizzato all'interno delle strutture aziendali senza autorizzazione;
7. non aprire pagine, gruppi o altri canali social a nome dell'Azienda senza autorizzazione formale.

10. Riferimenti normativi

La presente Social Media Policy è redatta nel rispetto della normativa vigente in materia di comunicazione istituzionale, tutela dei dati personali e comportamento dei dipendenti pubblici. In particolare si fa riferimento a:

- Legge 7 giugno 2000, n. 150, recante "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni";
- D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165, recante "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche";
- Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali;
- D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, come modificato dal D.Lgs. 101/2018, recante il Codice in materia di protezione dei dati personali;
- D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62, recante il Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, come modificato dal D.P.R. 13 giugno 2023, n. 81;
- Codice di comportamento dell'ASL Sulcis Iglesiente

11. Disposizioni finali

La presente Social Media Policy è soggetta a revisione periodica, indicativamente con cadenza annuale, al fine di garantire l'aggiornamento rispetto all'evoluzione normativa e tecnologica.

Eventuali violazioni delle presenti disposizioni potranno essere segnalate alla Direzione Aziendale per le valutazioni di competenza.

Tutto il personale è tenuto a leggere, comprendere e rispettare le indicazioni contenute nel presente documento.

12. Contatti URP

Per segnalazioni o richieste di informazioni è possibile contattare gli Uffici Relazioni con il Pubblico:

Email

urp.carbonia@aslsulcis.it

urp.iglesias@aslsulcis.it

Telefono

0781 6683282 (Carbonia)

0781 3922261 (Iglesias)

Allegati

- Scheda di autorizzazione alla pubblicazione di immagini

Allegato 1

Autorizzazione all'utilizzo e alla pubblicazione di immagini e riprese audiovisive
Il/La sottoscritto/a

Nome e Cognome _____

nato/a a _____ il _____

residente in _____ CAP _____

telefono _____ e-mail _____

DICHIARA

di essere stato/a informato/a che, in occasione dell'evento/iniziativa:

svoltosi in data _____ presso _____

potranno essere effettuate fotografie e/o riprese video.

Con la presente

AUTORIZZA

la ASL Sulcis Iglesiente, ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. e della normativa vigente, a utilizzare e pubblicare immagini, fotografie e riprese audiovisive che lo/la ritraggono esclusivamente per finalità di:

- ☐ comunicazione istituzionale
- ☐ informazione sulle attività aziendali
- ☐ promozione di iniziative, campagne ed eventi
- ☐ documentazione delle attività istituzionali

Le immagini potranno essere diffuse attraverso:

- sito istituzionale della ASL Sulcis Iglesiente;
- profili social ufficiali dell'Azienda;
- comunicati stampa;
- materiale informativo, divulgativo e promozionale;
- pubblicazioni cartacee e digitali realizzate dall'Azienda.