

DELIBERA DEL DIRETTORE GENERALE

236 / 2026 del 15/07/2026

Oggetto: APPROVAZIONE DEL DOCUMENTO 168 "WEB E SOCIAL MEDIA POLICY" - REV. 1

OGGETTO: APPROVAZIONE DEL DOCUMENTO 168 "WEB E SOCIAL MEDIA POLICY" - REV. 1

vista la seguente proposta di deliberazione avanzata dal Direttore della Struttura Complessa Affari Generali e Legali

IL DIRETTORE GENERALE

PREMESSO che l'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU) è un Ente del S.S.R. disciplinato dall'art. 16 L.R. 30.12.2009 n. 33 e s.m.i. e attivato dalla DGR n. 2701/2019 e dalla DGR n. 4078/2020;

VISTA la deliberazione dell'Agenzia n. 1/2024 "PRESA D'ATTO DELLA D.G.R. N. XII/1650 DEL 21/12/2023 DETERMINAZIONI IN ORDINE ALLA DIREZIONE DELL'AGENZIA REGIONALE EMERGENZA URGENZA (AREU) – (DI CONCERTO CON L'ASSESSORE BERTOLASO)" di nomina del Dott. Massimo Lombardo a Direttore Generale dell'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU);

RICHIAMATI:

- il D.lgs. n. 165 del 30 marzo 2001 "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche e s.m.i.";
- il DPR del 16 aprile 2013, n. 62 – Regolamento recante "codice di comportamento dipendenti pubblici a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165";
- il D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali e s.m.i.";
- il D.Lgs. n. 82 del 7 marzo 2005 Codice dell'Amministrazione digitale e s.m.i.;
- la Direttiva n. 2 del 26 maggio 2009 della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica avente ad oggetto Utilizzo di internet e della casella di posta elettronica istituzionale sul luogo di lavoro;
- il Regolamento UE n. 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR);
- il D.P.R. n. 81 del 13 giugno 2023 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";

PRESO ATTO che il DPR 81/2023 all'art. 1, comma 1, introduce nel DPR 62/2013 gli artt. 11 bis "Utilizzo delle tecnologie informatiche" e 11 ter "utilizzo dei mezzi di informazione e dei social media";

DATO ATTO che AREU, nelle more dell'aggiornamento del proprio Codice di comportamento, ha approvato - con delibera n. 316 del 31.10.2023 – il Documento 168 "Web e Social Media Policy" Rev. 0, contenente alcune norme tese a prevenire eventuali condotte illecite e a ridurre i rischi connessi all'uso improprio degli strumenti digitali messi a disposizione dei dipendenti di AREU e dei soggetti che, a qualsiasi titolo,

collaborano con l'Agenzia;

TENUTO CONTO che, con delibera n. 567 del 30.12.2024, è stato approvato il Documento 96 "Codice di comportamento di AREU" – Rev. 1, in considerazione della modifica di parte dell'organizzazione delle Strutture di AREU, della revisione del Piano Organizzativo Aziendale Strategico (POAS) e dell'insediamento della nuova Direzione Strategica;

RITENUTO, pertanto, di procedere all'aggiornamento del Doc. 168, anche alla luce delle nuove evoluzioni tecnologiche, con particolare riferimento alle applicazioni di messaggistica istantanea;

DATO ATTO che il documento è stato sottoposto al vaglio della S.S. Comunicazione e S.S. Qualità, Risk Management e Internal Auditing di AREU, per gli aspetti di competenza;

PRESO ATTO che il Proponente del procedimento attesta la completezza, la regolarità tecnica e la legittimità del presente provvedimento;

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

DELIBERA

Per tutti i motivi in premessa indicati e integralmente richiamati:

1. di approvare il Documento 168 "Web e Social Media Policy" Rev. 1, allegato al presente provvedimento, quale parte integrante e sostanziale;
2. di disporre che la S.S. Comunicazione provveda tempestivamente alla diffusione e alla pubblicazione del documento sul sito istituzionale di AREU, così da consentire un'adeguata e completa conoscenza del novellato documento n. 168 a tutto il personale interessato;
3. di prendere atto che dall'adozione del presente provvedimento non derivano oneri economici a carico del Bilancio dell'Agenzia;
4. di dare atto che, ai sensi della L. n. 241/1990, responsabile del presente procedimento è il Dott.ssa Domenica De Giorgio, Direttore della S.C. Affari Generali e Legali;
5. di disporre che vengano rispettate tutte le prescrizioni inerenti alla pubblicazione sul portale web dell'Agenzia di tutte le informazioni e i documenti richiesti e necessari ai sensi del D.Lgs. n. 33/2013 e s.m.i., c.d. Amministrazione Trasparente;
6. di disporre la pubblicazione del presente provvedimento all'Albo Pretorio on line dell'Agenzia, dando atto che lo stesso è immediatamente esecutivo (ex art. 32 comma 5 L. n. 69/2009 s.m.i. e art. 17 comma 6 L.R. n. 33/2009).

La presente delibera è sottoscritta digitalmente, ai sensi dell'art. 21 D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i., da:

Il Direttore Amministrativo Andrea Albonico

Il Direttore Sanitario Gabriele Mario Perotti

Il Direttore Generale Massimo Lombardo

DOCUMENTO 168 WEB E SOCIAL MEDIA POLICY

1. Oggetto e ambito di applicazione

Il presente documento indica le principali regole di comportamento che **tutti i soggetti coinvolti, a qualunque titolo, nell'ambito delle attività di AREU** sono tenuti a osservare quando accedono al web o utilizzano i social media.

Rientrano, quindi, tra i destinatari della presente policy, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- operatori tecnici e autisti soccorritori;
- personale sanitario (medici, infermieri, etc.);
- personale amministrativo;
- consulenti e collaboratori;
- collaboratori di imprese fornitrici di beni e servizi e/o che realizzano opere per l'Agenzia;
- tirocinanti, stagisti e tesisti;
- soggetti convenzionati (ad esempio: Organizzazioni di volontariato del soccorso);
- soccorritori.

Le regole indicate nella presente policy sono finalizzate a:

- garantire la salvaguardia degli interessi e dell'immagine dell'Agenzia;
- tutelare tutto il personale operante nell'ambito della stessa;
- prevenire la divulgazione di informazioni riservate e/o sensibili e la violazione della privacy di utenti e operatori;
- garantire la massima riservatezza dei dati sanitari trattati dall'Agenzia.

Le regole contenute nella presente policy si applicano indipendentemente dal dispositivo utilizzato (aziendale o personale) e dall'orario in cui la condotta viene posta in essere, ogni qualvolta il contenuto pubblicato o condiviso sia riconducibile, anche indirettamente, all'attività svolta per AREU ovvero riguardi dati, informazioni o immagini acquisiti nell'esercizio delle funzioni.

2. Documentazione di riferimento

- D.Lgs. n. 165 del 30 marzo 2001 *Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche* e s.m.i.
- D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 *Codice in materia di protezione dei dati personali* e s.m.i.
- D.Lgs. n. 82 del 7 marzo 2005 *Codice dell'Amministrazione digitale* e s.m.i.
- Direttiva n. 2 del 26 maggio 2009 della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica avente ad oggetto *Utilizzo di internet e della casella di posta elettronica istituzionale sul luogo di lavoro*
- Regolamento UE n. 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 *Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR)*

- D.P.R. n. 81 del 13 giugno 2023 *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»*
- Codici disciplinari AREU predisposti ai sensi della normativa e dei CCNL vigenti
- Contratti Collettivi Nazionali del Lavoro vigenti
- DOC 96 *Codice di comportamento del dipendente di AREU.*

3. Premessa

Il web e i social media consentono una diffusione rapida e ampia di informazioni, dati e immagini, offrendo opportunità e potenzialità comunicative senza precedenti.

Tuttavia, proprio per la loro capacità di amplificazione e permanenza nel tempo, **tali strumenti richiedono particolare attenzione, consapevolezza e responsabilità nel loro utilizzo quotidiano.**

Un uso improprio degli strumenti digitali può avere gravi ripercussioni sia sugli utenti, sia sull'immagine e la reputazione dell'Agenzia stessa e, più in generale, del Sistema Sanitario Regionale. È importante, infatti, che tutti i soggetti coinvolti, nell'ambito delle attività di rispettiva competenza, facciano un uso consapevole dei dati e delle informazioni di cui vengono a conoscenza, al fine di prevenire la divulgazione di informazioni riservate e la violazione della privacy degli utenti, ma anche di chi, a qualunque titolo, collabora con l'Agenzia.

4. Regole di comportamento

a) Divieto di riprese e registrazioni durante l'attività operativa

In assenza di espressa autorizzazione della Direzione AREU, è vietata la realizzazione e la condivisione, con qualsiasi mezzo e attraverso qualsiasi canale, di riprese video-fotografiche e/o registrazioni audio effettuate durante lo svolgimento dell'attività operativa. Tale divieto si estende anche alle applicazioni di messaggistica istantanea (come, ad esempio, WhatsApp): è, infatti, assolutamente vietata la condivisione di informazioni, dati clinici, immagini/video o file audio che consentano di identificare direttamente i pazienti, gli assistenti e/o i colleghi, anche laddove tale condivisione avvenga all'interno di chat o gruppi chiusi tra colleghi e/o familiari.

Ai fini del presente divieto, per "dati idonei a identificare" si intendono non soltanto le informazioni che consentono l'identificazione diretta di un individuo (nome, cognome, immagine del volto), ma anche quelle che, singolarmente o in combinazione con altri elementi disponibili, ne permettono l'identificazione indiretta, ai sensi dell'art. 4, n. 1, del GDPR. A titolo esemplificativo, immagini che ritraggano caratteristiche fisiche distintive, il luogo e l'ora dell'intervento, altri elementi contestuali possono costituire dati personali anche in assenza di riferimenti anagrafici espliciti.

Per "**attività operativa**" si intende qualsiasi attività svolta da o per AREU tra cui, a titolo esemplificativo:

- interventi di soccorso sanitario effettuati nel contesto dell'emergenza preospedaliera (comprese le fasi di arrivo in posto, trasporto paziente in ospedale e rientro dei mezzi);
- maxiemergenze;
- assistenza sanitaria a manifestazioni ed eventi;
- trasporti secondari, trasporto organi ed équipe trapianti;
- attività delle Centrali/Sale operative (CUR NUE 112, SOREU, Centrale NEA 116117, CMI ...);
- trasporti sanitari, missioni e operazioni speciali svolte da AREU in autonomia o in collaborazione con altri Enti;
- attività amministrativa;
- attività di verifica e controllo (sia interna sia verso terzi).

b) Comportamenti nei contesti non operativi ed eventi pubblici

I destinatari della presente policy impegnati in attività "non operative" svolte per AREU nell'ambito di eventi pubblici (ad esempio, partecipazione come rappresentanza istituzionale o a eventi informativi/formativi) devono evitare la pubblicazione e la condivisione di contenuti video-fotografici che:

- li ritraggano in atteggiamenti non compatibili con il ruolo istituzionale ricoperto;
- possano risultare inappropriati o offensivi nei confronti di utenti e colleghi;
- possono arrecare pregiudizio all'immagine dell'Agenzia.

c) Pubblicazione di immagini di ambienti AREU

Ad eccezione degli eventi pubblici che si svolgono sul luogo di lavoro, è vietata la pubblicazione, in qualsiasi forma e modalità, di fotografie e video relativi ad ambienti dell'Agenzia, tra cui:

- uffici e locali delle sedi AREU;
- Centrali/Sale operative;
- postazioni di stazionamenti dei mezzi di soccorso, comprese le elibasi.

In occasione di eventi pubblici organizzati presso le sedi dell'Agenzia, l'eventuale realizzazione di riprese video-fotografiche può essere effettuata esclusivamente previa autorizzazione da parte dei Referenti di AREU, in accordo con la S.S. Comunicazione.

Le eventuali riprese devono avvenire seguendo scrupolosamente le indicazioni ricevute e, in ogni caso, nel pieno rispetto delle persone riprese e dell'immagine dell'Agenzia.

d) Divieto di divulgazione di informazioni e documentazione

È vietato divulgare, in qualsiasi forma e modalità, salvo previa specifica autorizzazione dell'Agenzia, informazioni e/o documentazione relative alle attività operative o istituzionali di AREU, acquisite in ragione della propria mansione e/o del servizio svolto a favore di AREU. Tra tali informazioni/documentazione sono ricomprese, a titolo esemplificativo:

- qualsiasi informazione riguardante gli interventi di soccorso sanitario effettuati sul territorio o altre attività di carattere operativo;
- progetti, studi scientifici, analisi e valutazioni;
- documentazione relativa a controlli e audit;
- decisioni da assumere o procedimenti in corso;

- informazioni riservate come, ad esempio, quelle contenute nella corrispondenza;
- informazioni riferite a terze parti;
- documentazione prescrittiva e qualsiasi tipologia di documentazione non pubblica (anche se in bozza).

e) Tutela degli utenti e divieto di contatti online

È vietato utilizzare per scopi personali o comunque estranei alle finalità istituzionali dell'Agenzia, condividere o diffondere dati, informazioni, immagini e/o audio riferiti agli utenti dei servizi dell'Agenzia. Sui social network e sul web tale divieto comprende anche il contatto diretto con gli utenti che hanno usufruito dei servizi.

f) Divieto di uso commerciale di contenuti AREU

È vietato utilizzare materiale video-fotografico riconducibile, direttamente o indirettamente, alle attività svolte da o per AREU per promuovere, anche in modo implicito, prodotti e servizi commerciali.

g) Uso del marchio e apertura di profili social

L'utilizzo del marchio istituzionale di AREU su siti web o profili social è consentito esclusivamente previa formale autorizzazione.

È vietata l'apertura autonoma di siti web, pagine o profili social intestati ad AREU o alle sue Strutture/articolazioni (AAT, SOREU, CUR NUE 112, etc.).

h) Comunicazioni on line su AREU

Qualora si presenti l'occasione di esprimersi online su AREU o su ambiti connessi alla propria attività svolta per l'Agenzia, in assenza di specifica autorizzazione, è necessario dichiarare di parlare a titolo personale, assicurandosi che quanto espresso sia chiaramente riconducibile esclusivamente a sé stessi.

i) Libertà di espressione e diritto di critica

Fermo restando il corretto esercizio delle libertà sindacali e del diritto di critica, i destinatari della presente policy devono astenersi dalla trasmissione e diffusione, mediante qualsiasi strumento o canale di comunicazione, di messaggi o dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti di AREU, dei suoi dipendenti/collaboratori e degli utenti dei servizi gestiti dall'Agenzia.

5. Sanzioni

La violazione delle disposizioni della presente policy, ferme restando le ipotesi di responsabilità penale, civile, amministrativa e contabile, è fonte di responsabilità disciplinare dei pubblici dipendenti secondo quanto previsto dalle norme di legge, dai contratti collettivi e dai regolamenti dell'Agenzia, da accertare all'esito di un procedimento disciplinare, nel rispetto dei principi di gradualità e proporzionalità delle sanzioni, secondo quanto stabilito dal *DOC 96 Codice di comportamento del dipendente di AREU*.

Con riferimento alla vigilanza e al monitoraggio delle condotte dei dipendenti si applica quanto stabilito dal *DOC 96 Codice di comportamento del dipendente di AREU*.

Per tutti gli altri soggetti compresi nei "destinatari" della policy permangono le ipotesi di responsabilità penale, civile, amministrativa e contabile, derivanti dalla violazione delle disposizioni contenute nella stessa.

Le violazioni della presente policy possono costituire anche inadempimento ad obblighi contrattuali e, pertanto, legittimano AREU ad agire nei confronti del trasgressore, ricorrendo alle tutele previste dall'ordinamento giuridico, quali la risoluzione del contratto e il risarcimento del danno, anche di immagine, derivato dalla condotta posta in essere.

Con particolare riferimento all'attività di emergenza urgenza extraospedaliera, si rammenta che le convenzioni "per l'espletamento del servizio di soccorso sanitario extraospedaliero in forma continuativa in Regione Lombardia" - stipulate da AREU con le diverse Organizzazioni di Volontariato (OdV)/Reti Associate con cui la stessa collabora - prevedono apposite sanzioni in caso di inosservanza della documentazione prescrittiva di AREU, oltre che di quanto previsto in materia di Privacy e di utilizzo del logo dell'Agenzia.

6. Contatti

Per eventuali chiarimenti, suggerimenti o segnalazioni è possibile contattare l'Agenzia al seguente indirizzo mail: comunicazione@areu.lombardia.it

Prospetto delle modifiche

Revisione	Modifiche significative rispetto alla precedente revisione	Note
1	Revisione generale dei contenuti del documento.	-