

## DOCUMENTO 168 WEB E SOCIAL MEDIA POLICY

### 1. Oggetto e campo 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 (medici, infermieri, operatori tecnici, autisti soccorritori, soccorritori, personale amministrativo, consulenti, collaboratori di imprese fornitrici di beni o servizi e/o che realizzano opere in favore dell'Amministrazione, tirocinanti, tesisti e stagisti, soggetti convenzionati, etc.) sono tenuti a osservare quando accedono al web o utilizzano i social media.

Tali regole sono finalizzate, in particolare, 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.

### 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 2016/679 in materia di protezione dei dati
- 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

La comunicazione online che avviene sul web e attraverso i social media permette opportunità e potenzialità senza precedenti poiché consente la rapida e massiva diffusione di dati, informazioni e immagini; per questo motivo e stante l'attenzione sempre maggiore ai contenuti pubblicati e alle criticità che spesso li accompagnano, richiede consapevolezza e responsabilità nel suo utilizzo quotidiano.

I rischi connessi all'uso improprio degli strumenti digitali a disposizione possono avere conseguenze rilevanti su tutti i soggetti che, con diversi ruoli, sono coinvolti nell'attività dell'Agenzia e degli Enti che operano all'interno del Sistema Sanitario Regionale.

#### **4. Regole di comportamento**

- a) Se non espressamente autorizzata dalla Direzione di AREU, è assolutamente vietata la realizzazione, con qualsiasi mezzo, e la condivisione, attraverso qualsiasi canale, di riprese video-fotografiche e/o registrazioni audio effettuate durante l'esercizio dell'attività operativa. Per "attività operativa", a titolo esemplificativo ma non esaustivo, si intende: interventi di soccorso sanitario effettuati nel contesto dell'emergenza preospedaliera (comprese le fasi di arrivo in posto, trasporto paziente e rientro a bordo 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.
- b) Tutti i destinatari della presente policy impegnati in attività "non operative" svolte per AREU nell'ambito di eventi pubblici (ad esempio, partecipazione come rappresentanza istituzionale a manifestazioni sul territorio, partecipazione a eventi formativi destinati alla popolazione) non devono condividere/pubblicare contenuti video-fotografici che li ritraggano in atteggiamenti non consoni al ruolo ricoperto e/o, che possano ritenersi inopportuni o offensivi nei confronti di utenti e colleghi o lesivi dell'immagine dell'Agenzia.
- c) E' vietato divulgare, in qualsiasi forma e con qualsiasi modalità, informazioni su attività operative e istituzionali (comprese, ad esempio, quelle inerenti progetti, studi scientifici, analisi e valutazioni, decisioni da assumere, provvedimenti relativi a procedimenti in corso), informazioni riservate (quali, ad esempio, quelle inserite nella corrispondenza), informazioni riferite a terze parti, documentazione prescrittiva e qualsiasi tipologia di documentazione non pubblica (compresa quella in bozza) acquisiti in ragione della propria mansione e/o del servizio svolto a favore di AREU.
- d) E' vietato utilizzare, in qualsiasi forma e con qualsiasi modalità, dati/informazioni, immagini e audio riguardanti gli utenti a qualsiasi titolo destinatari dei servizi dell'Agenzia. Tale divieto, sui social network e sul web, comprende anche la discussione di fatti appresi e il contatto diretto con gli utenti.
- e) E' vietato utilizzare materiale video-fotografico riconducibile a qualsiasi tipo di attività svolta da o per AREU per pubblicizzare, anche in modo implicito, prodotti e servizi commerciali.
- f) 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.
- g) Ad eccezione di eventi pubblici che si svolgano sul luogo di lavoro, è vietata la pubblicazione di fotografie e video di ambienti aziendali (uffici e locali delle diverse sedi dislocate sul territorio, Centrali/Sale operative, postazioni di stazionamento dei mezzi di

soccorso dell'Agencia, comprese le basi di elisoccorso). L'eventuale pubblicazione di contenuti in occasione degli eventi pubblici deve comunque sempre avvenire nel pieno rispetto dei soggetti eventualmente ripresi e dell'immagine e del prestigio dell'Agencia.

- h) Qualora si presenti l'occasione di parlare online di AREU o di un ambito connesso alla propria attività svolta per l'Agencia, se non diversamente autorizzato, è necessario esprimersi in prima persona, assicurandosi che quanto dichiarato sia riconducibile esclusivamente a se stessi.
- i) Se non espressamente autorizzato, è vietato l'utilizzo del marchio istituzionale di AREU su siti web e account social.
- j) E' vietata l'apertura di siti web/pagine e profili social a nome di AREU e delle sue Strutture/articolazioni (es. AAT, Centrali/Sale operative).

## 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 aziendali, da accertare all'esito di un procedimento disciplinare, nel rispetto dei principi di gradualità e proporzionalità delle sanzioni, secondo quanto stabilito dall'art. 16 del *Codice di comportamento del dipendente di AREU*.

Con riferimento a vigilanza e monitoraggio delle condotte dei dipendenti si applica quanto stabilito dall'art. 15 del *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.

## 6. Contatti

Per eventuali chiarimenti, suggerimenti o segnalazioni scrivere al seguente indirizzo mail: [comunicazione@areu.lombardia.it](mailto:comunicazione@areu.lombardia.it)