

SOCIAL MEDIA POLICY

Cos'è

Regola i comportamenti degli utenti (cittadini, caregivers, stakeholders, ecc.) negli spazi virtuali dei social network istituzionali dell'INRCA, ed indica contenuti e modalità di relazione nell'interazione e dialogo virtuale con l'Amministrazione.

Regola inoltre i comportamenti del personale preposto alla gestione di tali account.

I profili social istituzionali dell'INRCA sono gestiti dallo Staff dell'Ufficio Comunicazione/URP (di seguito anche Staff), sotto la responsabilità del legale rappresentante, Il Direttore Generale dell'Istituto.

Obiettivi

Secondo i principi di trasparenza e partecipazione, le reti sociali digitali sono utilizzate dall'INRCA per favorire la condivisione delle azioni intraprese, il confronto e il dialogo con i cittadini secondo livelli incrementali di ascolto, presidio, partecipazione, interazione.

Servono altresì a diffondere con tempestività informazioni e notizie su attività e iniziative dell'Ente, promuovere eventi e ricerche, oltre a fornire consigli sui corretti stili di vita, attraverso una comunicazione diretta ed interattiva.

Contenuti (cosa postiamo)

Sulle diverse piattaforme di social networking si informano i cittadini sulle novità normative, in merito ai servizi e alle iniziative dell'INRCA, sulle attività che coinvolgono l'Istituto assieme al Ministero della Salute, alla Regione Marche, agli Enti locali, ad aziende sanitarie e ospedaliere, a organizzazioni, associazioni e istituzioni nazionali e sovranazionali.

I contenuti pubblicati comprendono comunicazioni sulle attività e i servizi erogati, comunicati stampa, servizi giornalistici, pubblicazioni e documenti ufficiali, novità normative, informazioni su iniziative ed eventi di settore, immagini e video istituzionali e relativi a eventi a cui l'Istituto partecipa.

Dopo una verifica dell'attendibilità della fonte, lo Staff, adibito alla gestione dei canali social, valuta e rilancia informazioni di interesse pubblico veicolate da soggetti terzi (Ministero della Salute, Regioni, ASL, soggetti pubblici ed autonomie locali, istituti di ricerca, mezzi di informazione etc.) al fine di incoraggiare la diffusione delle informazioni e la partecipazione degli utenti.

Netiquette (Regole di conversazione)

Le "regole di conversazione" (Netiquette) con gli interlocutori in rete sono un patto di dialogo.

A tutti si consente di esporre la propria opinione, con correttezza e misura, e di rispettare le opinioni altrui.

Qualsiasi interlocutore è responsabile dei messaggi che invia, dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Non sono comunque tollerati insulti, volgarità, offese, minacce, e in generale, atteggiamenti violenti. L'Istituto valuta, a seconda dei casi, le azioni da intraprendere per la propria tutela nell'eventualità ciò si verifichi.

L'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale per l'interazione: non è possibile utilizzare questi spazi per affrontare casi personali.

Non è tollerata alcuna forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali. Qualora vengano postati contenuti di tale natura verranno tempestivamente rimossi, dandone motivazione all'autore del post.

I contenuti pubblicati devono rispettare la privacy delle persone. Va evitata la pubblicazione di dati personali (caselle email, numeri di telefono, numeri di conto corrente, indirizzi etc.). In caso contrario, i contenuti postati saranno rimossi per tutelare le persone interessate.

Non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore, né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati. L'Istituto si impegna a prevenire e contrastare tale eventualità, restando la responsabilità in capo all'autore del post.

In caso di mancato rispetto delle regole contenute nel presente documento, l'INRCA si riserva la possibilità di cancellare i contenuti, allontanare gli utenti dai propri spazi e segnalarli ai filtri di moderazione del social network ospitante. Saranno altresì rimossi commenti e post che violino le condizioni esposte in questo documento.

Cosa non postiamo

Informazioni su tematiche oggetto di controversie legali o su affermazioni che potrebbero essere utilizzate contro l'Istituto;

Informazioni riservate, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti (a titolo esemplificativo non esaustivo 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;

Informazioni personali e dati sensibili.

I social network utilizzati

Al momento dell'approvazione del presente regolamento, l'INRCA è presente sulle piattaforme digitali Facebook, Twitter, LinkedIn e YouTube.

I contenuti del presente regolamento sono validi anche in riferimento all'attivazione di eventuali ulteriori Social network che l'Istituto intendesse attivare in futuro.

La pagina Facebook

La pagina Facebook "INRCA – Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico" è visitabile all'indirizzo <https://www.facebook.com/Inrca/>. Trattandosi di una pagina pubblica, è accessibile anche a coloro i quali non siano iscritti alla piattaforma. È gestita dallo Staff dell'Ufficio Comunicazione/URP ed è volta in particolare a fornire informazioni sull'attività dell'Istituto e sulle modalità di accesso ai servizi offerti. Per rispondere agli utenti, è attiva la funzione "messaggi diretti", che tutela la riservatezza delle richieste contenute.

Il profilo Twitter

Il profilo Twitter "@INRCA_IRCCS" (https://twitter.com/INRCA_IRCCS) è gestito dallo Staff dell'Ufficio Comunicazione/URP. Non utilizza alcun meccanismo di pubblicazione automatico per la diffusione dei contenuti poiché per sua natura viene aggiornato in tempo reale.

La pagina LinkedIn

La pagina LinkedIn aziendale “IRCCS INRCA – Istituto Nazionale Riposo e Cura Anziani” è reperibile all’indirizzo web <https://it.linkedin.com/company/inrca---istituto-nazionale-ricovero-e-cura-anziani> e gestita dallo Staff dell’ufficio Comunicazione/URP. Funge da canale di condivisione delle iniziative dell’Ente, con particolare riferimento alle possibilità di collaborazione, nel network dedicato ai professionisti.

Il Canale YouTube

Il Canale YouTube “Istituto Nazionale Riposo e Cura Anziani” è accessibile all’indirizzo web <https://www.youtube.com/channel/UC9c2LXottJxPDfg663YeuEA>

Il canale, gestito dall’Ufficio Comunicazione/URP, funge da archivio virtuale per la fruizione di video relativi a conferenze stampa, eventi, interviste, servizi radio-televisivi, videomessaggi, campagne di comunicazione istituzionale. Dei video pubblicati su YouTube è consentito l’embedding (la possibilità di essere incorporati) su siti e blog. I contenuti multimediali pubblicati rispondono ai requisiti tecnici della piattaforma generale di YouTube.

Licenza

I testi, le fotografie, i video e eventuali altri materiali, sono pubblicati con licenza Creative Commons (Attribuzione - Non commerciale - Non opere derivate 3.0 Italia - CC BY-NC-ND 3.0 IT), e possono essere riprodotti liberamente, citandone la fonte.

Nello specifico, tale licenza consente di: condividere, riprodurre, distribuire, comunicare al pubblico, esporre in pubblico, rappresentare, eseguire e recitare questo materiale con qualsiasi mezzo e formato.

Il licenziante, in particolare, non può revocare questi diritti fintanto che i contenuti rispettino i termini della licenza, sintetizzati nelle seguenti condizioni:

Attribuzione: è necessario che al contenuto sia riconosciuta una paternità adeguata, attraverso l’indicazione dell’autore o il titolare dei diritti oggetto della licenza, nel modo da loro specificato o del link ad essi riferibile, e indicare se al contenuto originale sono state apportate delle modifiche;

Utilizzo non commerciale: non è

possibile utilizzare il materiale per scopi commerciali;

Non opere derivate: se il materiale subisce modifiche o trasformazioni, non può essere distribuito;

Divieto di restrizioni aggiuntive: non possono essere applicati termini legali o misure tecnologiche che impongano ad altri soggetti vincoli giuridici su quanto la licenza consente loro di fare.

Dichiarazione di esclusione di responsabilità (Disclaimer)

I commenti e i post degli utenti, che sono invitati a indicare il proprio nome e cognome, rappresentano l’opinione dei singoli e non quella dell’INRCA, che non può essere ritenuto responsabile della veridicità o meno di ciò che viene pubblicato sui canali da terzi.

Moderazione (Interazione)

Per moderazione si intende l’interazione tra il cittadino/utente, attività regolata dallo Staff, preposto alla gestione degli accounts.

Non è prevista una moderazione preventiva: tutti gli utenti possono intervenire per esprimere la propria opinione, seguendo le regole del rispetto altrui, dell’educazione e della pertinenza. L’INRCA si riserva il diritto di rimuovere i contenuti che violino tali principi.

Non sono tollerati insulti o atteggiamenti che ledano la dignità delle persone. In particolare saranno rimossi contenuti che:

promuovano, favoriscano, o perpetrino discriminazioni sulla base del genere, razza, nazionalità, lingua, religione, opinioni politiche, credo, età, stato civile, status in relazione alla pubblica assistenza, disabilità fisica o mentale o orientamento sessuale;

presentino un linguaggio inappropriato e/o un tono minaccioso, violento, volgare o irrispettoso, ingannevole o allarmistico;

presentino contenuti illeciti o di incitamento a compiere attività illecite;

violino il copyright o che utilizzino in modo improprio un marchio registrato.

abbiano un contenuto politico o propagandistico;

mirino a promuovere attività commerciali con finalità di lucro;

violino l'interesse di una proprietà legale o di terzi;

divulghino dati e informazioni personali o che possano cagionare danni o ledere la reputazione a terzi, in violazione della vigente Legge sulla Privacy;

presentino contenuti a carattere osceno, pornografico o pedopornografico, o tale da offendere la morale comune e la sensibilità degli utenti;

contengano spam.

Sono inoltre scoraggiati e comunque soggetti a moderazione, commenti e contenuti dei seguenti generi:

commenti non pertinenti all'argomento pubblicato (off topic);

osservazioni pro o contro campagne politiche o indicazioni di voto;

commenti e post scritti per disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social o altro personale INRCA;

interventi inseriti ripetutamente;

Tempi di risposta

Sono apprezzate menzioni, messaggi e domande alle quali lo Staff si impegna a rispondere tempestivamente.

I tempi di risposta possono variare in base alla tipologia della richiesta, che viene fornita grazie al coordinamento con gli uffici competenti relativamente ai contenuti, nel limite di 48 ore dalla richiesta o, in caso di festività, entro i primi 2 giorni lavorativi successivi.

I canali istituzionali vengono presidiati, di regola, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 16.00.

Le pagine e gli account INRCA sui social network non sono canali ufficiali per avere informazioni o inviare segnalazioni o reclami. Per tali finalità è necessario rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, all'indirizzo di posta elettronica urp@inrca.it.

Per dare risposta alle richieste di informazione più comuni, l'INRCA pubblica nel sito web istituzionale <http://www.inrca.it/inrca/home.asp> e aggiorna regolarmente notizie e dati riguardanti l'attività istituzionale, i servizi, gli atti e tutte le informazioni che possano risultare utili al cittadino, alle Istituzioni, al terzo settore, ai mass media, alle altre Pubbliche amministrazioni, agli operatori sanitari e ai dipendenti dell'Azienda.

Privacy

Il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate. I dati sensibili, postati in commenti o post pubblici all'interno delle pagine social dell'INRCA, saranno rimossi.

I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai canali social, saranno trattati nel rispetto delle vigenti normative sulla privacy.

In nessuno spazio digitale pubblico dell'INRCA sarà ammessa la discussione di casi clinici individuali: trattasi di informazioni altamente riservate, che vanno discusse solo in privato con il personale sanitario.

Nel pubblicare un commento o altro materiale su uno spazio dell'INRCA, si accetta che l'Istituto riproduca ed utilizzi il contributo ove necessario. Di tale condizione è data idonea informativa all'utenza.

Approvata con Determina DGEN 351 del 3 Ottobre 2017