



FATEBENEFRATELLI

LINEA GUIDA

LG-MKT-001

PLV
Ordine Ospedaliero
S. Giovanni di Dio

DIGITAL MEDIA POLICY

VER.	MOTIVO	ELAB.	VER.	CONT.	APPR.	DATA
1	Prima Emissione	Stellini	De Giorgi Sammartino	Mauro	Spada	09/01/2023

	LINEA GUIDA	PLV <i>Ordine Ospedaliero S. Giovanni di Dio</i>
	Digital media policy	

INDICE

1. SCOPO	3
2. CAMPO DI APPLICAZIONE	3
3. RIFERIMENTI	4
4. DEFINIZIONI / ABBREVIAZIONI	4
5. ALLEGATI	4
6. DIGITAL MEDIA POLICY INTERNA	5
6.1 Profili social istituzionali della Provincia Lombardo Veneta	5
6.2 Attivazione e gestione di profili social istituzionali federati/di struttura della Provincia Lombardo Veneta	5
6.3 Comunicazione nei touch point digitali già esistenti	6
6.4 Profili personali di dipendenti della Provincia Lombardo Veneta	6
7. DIGITAL MEDIA POLICY ESTERNA	7

	LINEA GUIDA	PLV <i>Ordine Ospedaliero S. Giovanni di Dio</i>
	Digital media policy	

1. SCOPO

La Provincia Lombardo Veneta - Fatebenefratelli (d'ora in avanti "PLV"), al fine di perseguire la massima diffusione della cultura dell'Ospitalità, si è aperta al mondo in evoluzione e ai nuovi media per continuare a essere testimone dei valori cristiani nell'assistenza integrale alla persona.

Per farlo si è dotata di spazi comunicativi istituzionali nei canali di comunicazione digitale, all'interno dei quali creare relazioni durature con la propria community, attraverso la diffusione di informazione qualificata e rispondente ai bisogni del target di riferimento.

La stesura di queste linee guida si propone di indicare i comportamenti da seguire all'interno dei touch point digitali, in linea con i valori che animano l'azione della PLV e i principi individuati nel Codice Etico, in modo da tutelare l'immagine e la reputazione di Fatebenefratelli.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente linea guida si applica a tutte le Strutture della PLV e relativo personale e si articola in due parti:

- **Digital media policy interna**, diretta ai dipendenti dalla PLV, descrive le modalità (profile istituzionale centrale e pagine istituzionali "federate" di struttura) con le quali la PLV è presente nei touch point digitali. Viene inoltre regolamentato l'eventuale processo di creazione di tali nuovi touch point digitali della PLV, e al loro corretto utilizzo. La Digital media policy interna deve essere osservata anche nell'utilizzo dei profili personali privati da parte dei dipendenti della PLV, come verrà meglio descritto in seguito.
- **Digital media policy esterna**, diretta a tutta la community digitale della PLV, ha lo scopo di regolare la partecipazione alla discussione e al dialogo che si svolgono tramite i profili istituzionali da parte qualsiasi soggetto terzo relativamente alla PLV.

Le attività di comunicazione digitale non sostituiscono, ma integrano, le attività di comunicazioni offline autorizzate dal Dipartimento Marketing, Comunicazione e Fundraising in linea con la Direzione Generale, svolte da altre unità organizzative della PLV.

	LINEA GUIDA	PLV <i>Ordine Ospedaliero S. Giovanni di Dio</i>
	Digital media policy	

La moderazione dei propri spazi di comunicazione digitale da parte della PLV avviene a posteriori, ovvero in un momento successivo alla pubblicazione da parte di terzi, allo scopo di contenere, nei tempi e nei modi ragionevolmente esigibili ma comunque adeguati al mezzo di comunicazione, eventuali comportamenti contrari alle regole stabilite.

3. RIFERIMENTI

Interni

- Codice Etico Provincia Lombardo Veneta

Esterni

- Nessuno

4. DEFINIZIONI / ABBREVIAZIONI

Abbreviazioni:

PLV: Provincia Lombardo Veneta

Definizioni

TOUCH POINT DIGITALE: Ogni spazio comunicativo digitale avviato, moderato e alimentato dal Dipartimento Marketing, Comunicazione e Fundraising in linea con la Direzione Strategica di PLV.

PAGINA FEDERATA: Si intende la co-gestione, tra Dipartimento Provinciale e Sede locale, di una pagina social dedicata alla singola struttura (quindi definita “federata”) che si avvale di persone che, nell'ambito delle attività oggetto del presente documento, hanno un riporto funzionale al Dipartimento Marketing, Comunicazione e Fundraising.

5. ALLEGATI

Moduli:

Nessuno

Figure:

Nessuna

	LINEA GUIDA	PLV <i>Ordine Ospedaliero S. Giovanni di Dio</i>
	Digital media policy	

6. DIGITAL MEDIA POLICY INTERNA

6.1 Profili social istituzionali della Provincia Lombardo Veneta

Alla data della presente policy, sono attivi e utilizzati dalla Struttura i seguenti touch point digitali istituzionali centrali:

- Sito internet: www.fatebenefratelli.it
- Facebook: www.facebook.com/FatebenefratelliPLV
- LinkedIn: www.linkedin.com/company/fatebenefratelli/

6.2 Attivazione e gestione di nuovi profili social istituzionali della PLV

Chi intendesse attivare un nuovo profilo social istituzionale federato dovrà inviare una email al Responsabile del Dipartimento Marketing, Comunicazione e Fundraising e in copia conoscenza alla Direzione Generale in cui dovranno essere specificati:

1. Il tipo di canale digitale che si intende utilizzare (es. pagina facebook, canale youtube, etc.);
2. La denominazione che si intende utilizzare per il profilo, che dovrà contenere i riferimenti a Fatebenefratelli - Provincia Lombardo Veneta;
3. Le finalità per cui si intende utilizzare il profilo e il budget di advertising che si intende dedicare al canale determinato;
4. Il nominativo di una risorsa che, nell'immediato futuro, sarà dedicata all'attività di comunicazione della Struttura (e in riporto funzionale al Dipartimento Marketing comunicazione fundraising). Tale risorsa dovrà essere formata preliminarmente presso l'Amministrazione provinciale a cura del Dipartimento Marketing, Comunicazione e Fundraising, di cui in seguito sarà il riferimento operativo per ogni azione comunicativa svolta su tale canale.

Sentito il parere tecnico del Dipartimento Marketing, Comunicazione e Fundraising, e ricevuta l'autorizzazione da parte della Direzione Generale, si potrà procedere alla formazione propedeutica all'attività comunicativa e all'attivazione del profilo.

	LINEA GUIDA	PLV <i>Ordine Ospedaliero S. Giovanni di Dio</i>
	Digital media policy	

6.3 Comunicazione nei touch point digitali già esistenti

Il Dipartimento Marketing, Comunicazione e Fundraising dovrà essere messo a conoscenza di tutti i profili social istituzionali, sia a livello centrale che a livello locale, anche se creati precedentemente all'approvazione della presente procedura.

Sarà cura delle Direzioni di Struttura censire i profili, identificarne i responsabili e darne immediata comunicazione dell'esistenza al Dipartimento Marketing, Comunicazione e Fundraising.

La mancata comunicazione e il susseguente eventuale mancato adeguamento renderà le pagine oscurabili e sarà preso in considerazione ai fini dell'applicazione di eventuali sanzioni disciplinari nei confronti dei dipendenti che abbiano agito al di fuori da quanto previsto nella presente procedura.

6.4 Profili personali di dipendenti della Provincia Lombardo Veneta

Ogni dipendente della PLV è tenuto ad attenersi in ogni occasione alle prescrizioni dei codici etici e di condotta adottati, mantenendo un comportamento, anche pubblico, rispettoso dei valori e dei principi dell'organizzazione di cui sono parte integrante: le violazioni di tali indicazioni possono essere valutate nell'ambito di contestazioni disciplinari.

	LINEA GUIDA	PLV <i>Ordine Ospedaliero S. Giovanni di Dio</i>
	Digital media policy	

I profili social sono da considerarsi alla stregua di identità digitali, quindi vere e proprie identità, oltre all'identità personale del cui operato le persone rispondono in prima persona. Nello specifico il personale non potrà divulgare attraverso i social media informazioni riservate, come la corrispondenza interna di PLV, informazioni di terze parti di cui è a conoscenza (ad esempio partner, istituzioni, utenti, stakeholder, ecc.) 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 resi pubblici. Nell'ambito del corretto esercizio delle libertà sindacali e del diritto di critica, è opportuno che il dipendente si astenga dalla trasmissione e diffusione di messaggi minatori o ingiuriosi, commenti e dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti di PLV, riferiti alle attività dell'azienda e più in generale al suo operato, ledendone l'immagine o compromettendone l'efficienza. Pertanto, la PLV invita ad evitare riferimenti all'attività lavorativa svolta, fatte salve le informazioni di dominio pubblico ad eccezione di eventi pubblici. È fatto esplicito divieto di divulgare foto, video, o altro materiale multimediale, che riprenda locali e personale senza idonea autorizzazione delle strutture e delle persone coinvolte.

La violazione di tali regole di comportamento potrà comportare la configurazione di una responsabilità disciplinare, con l'applicazione delle relative sanzioni, anche di carattere non conservativo. In generale si raccomanda ai dipendenti della PLV la massima attenzione nell'utilizzo dei profili personali, adottando tutte le accortezze necessarie, anche tecniche, per evitare l'indebita diffusione di notizie e/o informazioni non autorizzata o la lesione dell'immagine dell'Ente, della privacy delle persone facenti parte di PLV e dei portatori di interesse ad essa connessi.

7. DIGITAL MEDIA POLICY ESTERNA

Fatebenefratelli - Provincia Lombardo Veneta si impegna a gestire quotidianamente spazi di comunicazione e dialogo all'interno dei propri canali digitali, adottando e chiedendo ai propri interlocutori di attenersi ad alcuni principi.

Qualsiasi commento degli utenti rappresenta l'opinione dei singoli e la PLV non può essere ritenuta responsabile di ciò che viene pubblicato da terzi.

	LINEA GUIDA	PLV <i>Ordine Ospedaliero S. Giovanni di Dio</i>
	Digital media policy	

La pubblicazione di contenuti e/o commenti sui profili istituzionali della PLV comporta l'accettazione delle regole seguenti.

- ciascuno è personalmente responsabile dei contenuti inseriti e delle eventuali conseguenze giuridiche delle proprie dichiarazioni e comportamenti.
- la partecipazione alla discussione con propri contributi deve essere pertinente rispetto all'argomento della pubblicazione.
- le opinioni devono essere espresse con correttezza e misura, ed essere basate su dati di fatto verificabili.
- devono essere evitati turpiloquio, volgarità, offese, minacce e, in generale, atteggiamenti provocatori che ledano la dignità personale, i diritti altrui, i principi di libertà e uguaglianza.
- non devono essere pubblicati post, commenti o materiale multimediale a carattere osceno, pornografico o pedopornografico, o tale da offendere la morale comune e la sensibilità degli utenti.
- non devono essere pubblicati contenuti discriminatori per genere, razza etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali.
- non devono essere pubblicati e/o divulgati dati e informazioni e che non rispettino il diritto alla riservatezza e alla protezione dei dati personali degli interessati.
- non possono essere pubblicate proposte e promozioni di carattere commerciale.
- non possono essere pubblicati contenuti che violino il diritto d'autore, o che facciano utilizzo non autorizzato di marchi registrati.

In caso di violazione delle regole descritte in questa policy e/o di qualsiasi normativa applicabile alle pubblicazioni on line, l'Ente ha facoltà di rimuovere i contenuti, allontanare gli utenti e provvedere alla segnalazione alle Autorità competenti.

La moderazione, anche a seguito di segnalazione da parte di terzi, avverrà nell'immediatezza della rilevazione dell'irregolarità, e/ o della violazione del Codice Etico, e/o dei termini d'uso, senza previo avviso all'autore della stessa.