



Azienda Ospedaliera di Rilievo Nazionale
"Santobono-Pausilipon"
Via Teresa ravaschieri,8 -80122-
Napoli

PREMESSA

Alla luce del Codice di Comportamento dei dipendenti pubblici che interessa anche il settore della sanità pubblica e nella prospettiva di "educare" ai principi di una buona "self-communication", è quanto mai opportuno individuare linee di comportamento virtuose sui social.

Queste linee guida, pertanto, pur non avendo la pretesa di essere esaustive sul tema, rappresentano la complessità degli argomenti e le implicazioni di una comunicazione sul web individuale e istituzionale.

I social media rappresentano la **gamma di strumenti** on line che possono essere utilizzati sia per fini personali sia professionali.

Con gli strumenti web quali Facebook, twitter, etc, si assiste di fatto ad una disintermediazione dell'uso dello strumento medesimo: ogni persona è libera di aprire un proprio profilo o realizzare un proprio sito web, un proprio blog per scambiare materiale, informazioni, ospitare punti di vista tematici di altre persone e/o professionisti.

La disintermediazione implica da parte delle persone - di contro ad ogni azione di intermediazione - **la conoscenza delle regole** del mezzo di comunicazione usato e **la consapevolezza delle conseguenze** derivanti dagli obblighi deontologici, regolamentari, normativi ed etici, e i rischi a cui, chi ne fa uso, va incontro.

Questo pone **due questioni etiche** rilevanti per le organizzazioni sanitarie: da una parte di far fronte ad un uso inappropriato di questi strumenti da parte dei dipendenti del sistema, indicando **alcune limitazioni** che in realtà si pongono come vere e proprie **sfide comportamentali**, dall'altra l'acquisizione di una consapevolezza sugli effetti collaterali dello strumento e dell'uso friendly che se ne fa.

Sussiste, infatti, la necessità di maturare una seria e provata **consapevolezza**, nell'utilizzo di tali strumenti, per cogliere le tante opportunità offerte dai medesimi e **ridurre**, di contro, al minimo i **numerosi rischi connessi**.

L'ambiente Social, se pur ambiente virtuale, si manifesta come uno spazio "sociale" entro cui le persone si muovono con la differenza che non vi è l'immediata percezione degli errori e pericoli che un comportamento non consapevole dell'uso dello strumento può produrre, conducendo a conseguenze importanti rispetto ad un **comportamento o atteggiamento non etico** o addirittura **riconciliabile ad un reato**.



Azienda Ospedaliera di Rilievo Nazionale
"Santobono-Pausilipon"
Via Teresa ravaschieri,8 -80122-
Napoli

L'uso consapevole dei social e di una corretta "Auto-comunicazione" (self-communication) può portare, invece, dei benefici.

La consapevolezza è un concetto associato alla persona che assume comportamenti etici e legali e, in particolar modo, per la persona che lavora in ambienti molto delicati quale è quello sanitario dove si viene a conoscenza di una serie di informazioni sensibili se non addirittura "sensibilissime" (HIV, mamma segreta, gender, etc), la consapevolezza ricopre un ruolo deontologico.

Tutti i professionisti e i dipendenti del sistema sanitario devono comprendere che il proprio comportamento non è disgiunto rispetto al contesto lavorativo, ma un tutt'uno e pertanto è fondamentale che le organizzazioni del sistema considerino la codificazione di policy o linee guida comportamentali rispetto all'uso dei social media, da ricondurre al **Codice di comportamento aziendale** adottato con deliberazione n. 809 del 15/12/2022.

Importante e fondamentale è, anche, una corretta **informazione e formazione** sui social e il web in genere.

Le informazioni confidenziali quali quelle che riguardano lo stato sociale e il profilo di salute delle persone hanno garantita la riservatezza e la confidenzialità dei professionisti della sanità pertanto non possono essere trattate sul web.

Alla base di tutto c'è la **conoscenza** delle regole basilari del diritto alla **privacy e la consapevolezza** di essere in possesso di **informazioni confidenziali** che devono essere mantenute a prescindere, in qualsiasi momento della propria vita, evitando di "trattare" impropriamente informazioni personali e sensibili altrui, e quando è necessario farlo, prendere le adeguate precauzioni.

L'uso dei new media da parte delle istituzioni sanitarie deve trovare una sua **autodisciplina** tenendo conto di quelle che sono:

- **La normativa europea e nazionale** che riguarda il rispetto della liceità del trattamento delle informazioni e dei dati (e quindi delle relazioni) tra struttura sanitaria e paziente, medico e paziente, operatori e utenti.
- **Le norme internazionali e le leggi nazionali** riguardanti il rispetto dei diritti degli individui.
- **Le regole deontologiche** dei professionisti della sanità.
- **Il codice di comportamento** (o più propriamente un'etica comportamentale) dei propri dipendenti rispetto all'attività e rispetto all'azienda/istituzione.



Azienda Ospedaliera di Rilievo Nazionale
"Santobono-Pausilipon"
Via Teresa ravaschieri,8 -80122-
Napoli

I principi deontologici verso cui si deve conformare il dipendente del sistema sanitario si rispecchiano anche sul web: basti pensare quanto previsto per il **decoro personale** e la **salvaguardia del prestigio** della professione.

Per usare in modo appropriato i social media e averne il più possibile un beneficio rispetto alle attività dell'organizzazione sanitaria e del sistema stesso, **una seria politica sul web** deve prevedere **regole scritte, formazione e discussione** con i professionisti che ne fanno uso.

Per il settore sanitario in cui vengono trattati dati sensibili l'uso dei social rappresenta anche un problema di **sicurezza**.

Il concetto base su cui si muovono i social, infatti, e che riguarda l'auto-comunicazione (self-communication, approccio diretto senza mediazione) e la libertà di espressione, a partire dalla divulgazione di immagini (anch'esse dato sensibile in quanto legate oltre che alla propria sfera privata, all'identità) sembra cozzare con i principi e le buone regole della riservatezza.

Prima dell'avvento dei social, a partire dalle mail fino agli sms, ogni comunicazione era consapevolmente gestita da uno a molti, quando i molti erano (sono) persone definite e scelte in una cerchia di interessi a cui mail e sms sono diretti.

Con i social, a meno che non si determini un profilo chiuso tra persone (gruppo), chiunque può accedere e vedere le stesse informazioni anche se non sono direttamente di proprio interesse o contestualizzate.

Questo oggettivamente provoca una "diffusione di informazioni" incontrollata.

Coloro che lavorano nel settore sanitario inavvertitamente o di proposito possono divulgare dati di pazienti o informazioni sensibili a partire dalle immagini, ad esempio, che possono avere effetti devastanti su quella persona o per l'azienda o lo stesso sistema. Oltre che violare norme cogenti.

Al fine di redigere **un codice etico sull'uso dei social media** che sia inglobato nel Codice di Comportamento dei dipendenti, bisogna tenere conto delle fonti normative vigenti in Italia e riguardanti i doveri del lavoratore del pubblico impiego.

I **doveri del dipendente** possono essere raggruppati in due ampie tipologie:

- una di stampo prettamente **publicistico**, riconducibile al dovere di fedeltà alla Repubblica, sancito dall'art. 51 Cost., ai principi di imparzialità e buon andamento, ex art. 97 Cost., e al carattere democratico della Repubblica (art. 1 Cost.), che impone di favorire rapporti di fiducia fra amministrazione e cittadino.
- l'altra richiama i **doveri di diligenza, obbedienza e fedeltà** sanciti, come per il rapporto di lavoro privato, dagli artt. 2104 e 2105 del Codice Civile e che, per il pubblico impiego, trova esplicitati nel codice di comportamento «uniforme» per tutte le amministrazioni pubbliche e coordinato con le previsioni contrattuali in materia di



**Azienda Ospedaliera di Rilievo
Nazionale
"Santobono-Pausilipon"**
*Via Teresa ravaschieri,8 -80122-
Napoli*

responsabilità disciplinare.

Le norme esplicitano **tre aspetti** del comportamento virtuoso nei confronti dell'amministrazione per cui il dipendente lavora e riguardo al comportamento da tenere in ambienti non lavorativi:

- 1) Evitare comportamenti e situazioni che possano nuocere alla **reputazione propria e a quella** della pubblica amministrazione per cui si lavora.
 - 2) perseguire il **segreto di ufficio** nel rispetto delle disposizioni in materia di trasparenza e di accesso all'attività amministrativa.
- A. attenersi alle disposizioni del **codice in materia di protezione dei dati personali**



Azienda Ospedaliera di Rilievo Nazionale
"Santobono-Pausilipon"
Via Teresa ravaschieri,8 -80122-
Napoli

CODICE DI COMPORTAMENTO DIPENDENTI AORN SANTOBONO-PAUSILIPON

LINEE COMPORTAMENTALI PER L'USO DEL WEB

Linee comportamentali

- 1) I dipendenti dell'AORN Santobono-Pausilipon **devono attenersi alle leggi**, ai rispettivi codici deontologici e al codice di comportamento aziendale, e tenerne conto nel momento in cui interagiscono su un Social Media/sul Web;
- 2) Salvo il diritto di esprimere valutazioni e diffondere informazioni a tutela dei diritti sindacali, ben rappresentando questo tipo di opinione, **il dipendente si astiene da dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti dell'amministrazione**, osserva il segreto di ufficio e la normativa sulla privacy;
- 3) L'azienda ospedaliera AORN Santobono-Pausilipon si aspetta dai suoi dipendenti che, quando utilizzano un social riflettano i valori dell'azienda;
- 4) Il dipendente che posta contenuti attinenti all'attività svolta in Azienda è personalmente responsabile di ciò che inserisce sul social utilizzato;
- 5) **E' vietata la diffusione**, in qualsiasi forma e attraverso qualunque media e social media, di informazioni riservate e informazioni identificative personali di cui si sia venuti a conoscenza durante l'attività lavorativa;
- 6) **E' vietata la diffusione** in qualsiasi forma e attraverso qualunque media e social media di informazioni confidenziali provenienti dall'attività clinica e assistenziale;
- 7) I dipendenti dell'AORN Santobono-Pausilipon **evitano**, in qualunque strumento web utilizzato, un comportamento di scherno o discriminatorio sia verso persone che verso altri dipendenti dell'Azienda ospedaliera;
- 8) I dipendenti dell'AORN Santobono-Pausilipon **rispettano il diritto alla privacy dei pazienti, degli utenti dei servizi e dei colleghi** evitando di postare foto, immagini o descrizioni che non siano preventivamente autorizzate per iscritto dagli stessi pazienti, utenti dei servizi e colleghi. I dipendenti devono tenere presente che il diritto alla privacy può essere violato quando il post pubblicato sul Social Media contiene abbastanza dettagli del paziente, utente del servizio o collega tali da essere identificati
- 9) I dipendenti dell'AORN Santobono-Pausilipon **non devono screditare sul web** i servizi e le cure che i pazienti e i cittadini ricevono. Tale violazione è ancora più seria quando i pazienti e i cittadini hanno accesso ai post pubblicati sul social



Azienda Ospedaliera di Rilievo Nazionale
"Santobono-Pausilipon"
Via Teresa ravaschieri,8 -80122-
Napoli

media utilizzato, e in particolar modo quando pazienti e cittadini risultano essere amici/followers nell'ambiente virtuale del dipendente stesso (vedi Facebook, Twitter, Instagram);

- 10) I dipendenti dell'AORN Santobono-Pausilipon **devono preventivamente ottenere l'autorizzazione scritta** per poter postare loghi, foto, video o immagini riferite all'Azienda ospedaliera nel caso in cui pubblichino su un proprio sito/pagina personale di un social;
- 11) **All'osservanza delle presenti linee comportamentali per l'uso del web**, ai sensi dell'art. 2 del D.P.R. n. 62/2013, sono tenuti tutti i dipendenti dell'AORN Santobono-Pausilipon, il cui rapporto di lavoro, a tempo indeterminato o determinato, e contrattualmente regolato secondo il dettato dell'art. 2, commi 2 e 3 del citato D.Lgs. n.165/2001, ivi compreso il personale dipendente di altre pubbliche amministrazioni che presta servizio in posizione di comando, distacco o fuori ruolo. Gli obblighi di condotta previsti dalle linee comportamentali per l'uso del web si estendono altresì, per quanto compatibili, a tutti i soggetti che svolgono attività di collaborazione e consulenza per l'Azienda in forza di qualsivoglia tipologia di Contratto o incarico a qualsiasi titolo conferito, ai titolari di organi e organismi aziendali, nonché a tutti i collaboratori a qualsiasi titolo di imprese fornitrici di beni e servizi e che realizzano opere in favore dell'AORN Santobono-Pausilipon e segnatamente ai seguenti soggetti:
 - a) titolari di rapporto di collaborazione e consulenza;
 - b) lavoratori somministrati;
 - c) tirocinanti e borsisti;
 - d) volontari componenti di associazioni di volontariato, in conformità con quanto previsto degli accordi dalle stesse sottoscritte;
 - e) specialisti ambulatoriali interni per quanta compatibile con le convenzioni vigenti;
 - f) medici in formazione specialistica, ricercatori a tempo determinato, dottorandi, assegnisti di ricerca autorizzati allo svolgimento di attività assistenziali;
 - g) personale a qualsiasi titolo di imprese fornitrici di beni e servizi che realizzano opere in favore dell'AORN Santobono-Pausilipon, in conformità con quanto previsto dai Patti di legalità dalle stesse sottoscritte.

Disposizioni Finali

Le presenti Linee comportamentali, che integrano il Codice di Comportamento Aziendale, hanno ottenuto il parere preventivo obbligatorio del proprio Organismo Indipendente di Valutazione ai sensi dell'art. 54, comma 5, del D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165.

Il Responsabile aziendale della Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza garantisce la più ampia diffusione delle presenti Linee comportamentali, ed alle relative



**Azienda Ospedaliera di Rilievo
Nazionale
"Santobono-Pausilipon"**
*Via Teresa ravaschieri,8 -80122-
Napoli*

successive modificazioni e integrazioni, mediante:

- a) pubblicazione su sito web aziendale;
- b) trasmissione via e-mail a tutti i dipendenti (il cui rapporto di lavoro è contrattualmente regolato, secondo il dettato dell'art 2, commi 2 e 3, del D.Lgs. n. 165/2001) e ai titolari degli organi e organismi aziendali;
- c) invito rivolto a tutte le strutture aziendali che gestiscono i rapporti contrattuali dei collaboratori e dei consulenti esterni che operano per conto dell'azienda, in forza di qualsivoglia tipologia di Contratto o incarico e a qualsiasi titolo, ad inviare via mail le presenti Linee Comportamentali che integrano il Codice di Comportamento Aziendale ai collaboratori e ai consulenti esterni posti sotto la loro diretta gestione