



# POLICY WHATSAPP

## SOMMARIO

<b>POLICY SULL'USO DI WHATSAPP</b> .....	2
DENOMINAZIONE DEL "PROFILO AZIENDALE" E DESCRIZIONE.....	2
<b>POLICY ESTERNA</b> .....	3
CONTENUTO DEI MESSAGGI .....	3
MODERAZIONE.....	3
<i>NETIQUETTE</i> .....	3
PRIVACY .....	4
CONTATTI .....	4
<b>POLICY INTERNA</b> .....	5
RESPONSABILITA' DELL'APPLICAZIONE .....	5
RISPOSTE E STILE COMUNICATIVO .....	5

## POLICY SULL'USO DI WHATSAPP

Il presente disciplinare riporta la *Policy* che Casa Albergo per Anziani adotta su Whatsapp.

La Casa Albergo per Anziani ha ritenuto utile attivare sui numeri di telefono aziendali l'applicazione di messaggistica istantanea Whatsapp Business per comunicare con facilità con i propri utenti. Tale strumento, infatti, può essere estremamente utile nel periodo emergenziale legato alla pandemia COVID- 19.

Al fine di perseguire le finalità sopraindicate il presente documento contiene anche:

- la POLICY ESTERNA che racchiude le informazioni rivolte agli utenti/interessati circa le finalità, le tipologie di contenuti ed i comportamenti consentiti.
- la POLICY INTERNA che individua, invece, le principali norme di comportamento che i dipendenti e collaboratori della Casa Albergo per Anziani sono tenuti ad osservare nel momento in cui utilizzano l'applicazione.

## DENOMINAZIONE DEL "PROFILO AZIENDALE" E DESCRIZIONE

La denominazione ufficiale dell'attività associata al numero 377/3249330 è numero Tablet animazione.

Le informazioni dell'attività svolta riporteranno il testo di cui sotto nonché un rimando all'informativa privacy e alla Policy Esterna.

Il servizio educativo utilizza l'applicazione Whatsapp per mantenere i contatti con i referenti degli ospiti, tramite l'invio di promemoria, informazioni, fotografie, ecc. Residua inoltre la possibilità di organizzare videochiamate tra l'ospite e il referente.

<https://www.casalendinara.it/privacy>

Inoltre, ove possibile verranno riportati anche i seguenti recapiti:

- Via del Santuario n. 31 45026 Lendinara (RO)
- Tel.0425/641015 int. 104
- Sito [www.casalendinara.it](http://www.casalendinara.it)
- [info@casalendinara.it](mailto:info@casalendinara.it)

La gestione dell'applicazione è affidata a personale debitamente autorizzato.

## POLICY ESTERNA

La *Policy Esterna* contiene le informazioni circa le finalità, le tipologie di contenuti ed i comportamenti consentiti mediante l'applicazione di messaggistica.

## CONTENUTO DEI MESSAGGI

I contenuti dei messaggi hanno come unico fine il mantenimento di un contatto, seppur indiretto, tra gli ospiti e familiari/conoscenti degli stessi.

## MODERAZIONE

L'applicazione viene gestita dal personale sopracitato.

Ogni richiesta viene monitorata e presa in carico. Peraltro, il primo riscontro sarà automatizzato ed avrà il seguente tenore *"Grazie del Tuo messaggio, appena possibile prenderemo in carico la richiesta e risponderemo"*.

È necessario precisare, tuttavia, che eventuali reclami o segnalazioni specifiche, la Casa Albergo per Anziani invita gli utenti ad indirizzare gli stessi all'Ufficio del Responsabile del Sistema Qualità.

## NETIQUETTE

Nell'uso dell'applicazione di messaggistica dovranno essere seguite le seguenti regole.

### **NON SONO TOLLERATI:**

1. contenuti discriminatori e/o offensivi nei confronti dei moderatori o di (gruppi di) utenti, enti, associazioni, aziende in ordine a genere, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali o sociali, orientamento sessuale ed età;
2. insulti, turpiloqui, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza;
3. immagini/video o altri contenuti multimediali non pertinenti alle finalità sopracitate;
4. invio di dati personali che non siano pertinenti alle finalità sopracitate o che riguardino un soggetto terzo che non ha autorizzato l'utente a comunicare tali dati.
5. interventi espressi con linguaggio inappropriato, minaccioso, volgare, licenzioso e/o contrario alla pubblica decenza;
6. argomenti e/o contenuti osceni, pornografici, che istigano alla violenza, denigratori, illegali, ingannevoli o che comunque offendono la morale e la sensibilità;
7. contenuti che violino il diritto d'autore;
8. pubblicità di prodotti e/o servizi di terzi;
9. argomenti propagandistici o politici;
10. contenuti catalogabili quali *spam*;
11. non pertinenti rispetto ai servizi/attività dell'Ente.

Qualora un contenuto dovesse rappresentare una violazione delle sopradescritte regole, lo stesso verrà **rimosso dal personale incaricato nonché sarà oggetto di segnalazione al gestore (e, se del caso, alle competenti Autorità).**

La Casa Albergo per Anziani si riserva, inoltre, la facoltà in tali casi di bloccare e/o “bannare” l’utente in modo da impedire ulteriori interventi.

## PRIVACY

Il trattamento dei dati da parte della Casa Albergo per Anziani, in ogni caso, avviene in conformità al Regolamento UE 2016/679 ed al D.Lgs. n. 196/2003 (Codice Privacy) come novellato dal D.Lgs. 101/2018. Per maggiori informazioni si rinvia all’Informativa privacy presente al seguente link <https://www.casalendinara.it/privacy>

## CONTATTI

Gli utenti possono inviare eventuali segnalazioni a: [segreteria@casalendinara.it](mailto:segreteria@casalendinara.it)

## POLICY INTERNA

Il personale della Casa Albergo per Anziani ed i collaboratori dello stesso (e/o i fornitori esterni) possono utilizzare l'applicazione di messaggistica mediante i dispositivi messi a disposizione dall'Ente.

Il presente documento si rende necessario per disciplinare suddette interazioni in quanto un utilizzo scorretto può comportare diverse conseguenze quali, a titolo esemplificativo:

- la lesione dell'immagine e la reputazione della Casa Albergo per Anziani;
- la sospensione o cancellazione del "profilo";
- danni diretti come richieste di risarcimento danni o denunce.

Al fine di disciplinare le modalità di uso vengono qui individuate le norme di comportamento cui i soggetti sopraindicati dovranno attenersi.

## RESPONSABILITA' DELL'APPLICAZIONE

L'applicazione viene attivata dall'Ufficio di Segreteria di Casa Albergo per Anziani

Tale Ufficio, peraltro, gestisce le abilitazioni del personale (ovvero dei fornitori esterni) delegato alla gestione della messaggistica come da apposita nomina rilasciata dall'ENTE.

## RISPOSTE E STILE COMUNICATIVO

I contenuti che verranno condivisi con gli utenti dovranno riferirsi a quelli preventivamente segnalati dal Titolare tramite i responsabili di area.

All'utente NON dovranno essere fornite risposte con materiali aziendali o informazioni riservate o protette da *copyright* quand'anche ricollegabili alle attività sopracitate.

**Gli incaricati dovranno condividere con gli utenti immagini/video o altri contenuti multimediali unicamente quando le persone ritratte non sono riconoscibili oppure hanno espresso il loro consenso in merito a tale comunicazione.**

È opportuno, peraltro, sottolineare che l'applicazione di messaggistica rappresenta uno dei canali comunicativi della Casa Albergo per Anziani e dunque la sua gestione deve essere improntata al rispetto dei principi di:

- **costante aggiornamento**, affinché le informazioni fornite siano attuali e non riportino contenuti che possano ingenerare confusione nell'utenza;
- **chiarezza e trasparenza**;
- **coerenza dello stile espositivo** delle comunicazioni rispetto a quanto avviene sui canali tradizionali della Casa Albergo per Anziani;
- **rispetto, cura e attenzione nei confronti delle esigenze manifestate dall'utenza**;
- **professionalità**, in quanto i contenuti pubblicati rientrano pur sempre all'interno delle attività di un soggetto che agisce nella sua veste di attore istituzionale.
- Stabiliti dalla "*netiquette*" presente nella *Policy Esterna*.

Qualora dovessero pervenire messaggi non attinenti al servizio prestato, il personale dovrà invitare l'utente a rivolgersi al soggetto competente ad esaminare la richiesta.

Qualora gli utenti dovessero inviare reclami, segnalazioni o contenuti non appropriati, il personale dovrà confrontarsi con l'Ufficio di Segreteria di Casa Albergo per Anziani (e-mail [segreteria@casalendinara.it](mailto:segreteria@casalendinara.it) – telefono 0425/641015 int. \*100) al fine di convenire sulle modalità di gestione di quanto ricevuto.