



Istituto Assistenza Anziani – Villa Spada
via Aldo Moro 125 - 37013 Caprino Veronese
telefono: 0456230288 - email: info@villaspada.vr.it
www.villaspada.vr.it
C.F.: 81000680231 - Partita Iva: 01573680236



REGOLAMENTO SOCIAL MEDIA

Approvato con Delibera del Consiglio di Amministrazione nr. 25 del 12/08/2026

SOMMARIO

SOCIAL MEDIA POLICY	2
PREMESSA E FINALITÀ	2
CANALI SOCIAL ISTITUZIONALI	2
GESTIONE DEGLI ACCOUNT ISTITUZIONALI	3
SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA	4
FINALITÀ E MODALITÀ DI UTILIZZO DEI CANALI SOCIAL	4
COSA POSTIAMO?	4
COSA NON POSTIAMO?	5
MODERAZIONE E GESTIONE DELLE INTERAZIONI	5
NETIQUETTE	5
PRIVACY	6
CONTATTI	6
SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA	7
FINALITÀ E AMBITO DI APPLICAZIONE	7
RESPONSABILITÀ E GESTIONE DEGLI ACCOUNT ISTITUZIONALI	7
MODALITÀ DI PUBBLICAZIONE E STILE COMUNICATIVO	7
GESTIONE DELLE RICHIESTE DEGLI UTENTI	8
USO PERSONALE DEI SOCIAL NETWORK DA PARTE DEL PERSONALE	8
RISERVATEZZA E TUTELA DEGLI OSPITI	9
VIOLAZIONI DELLA SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA	9

SOCIAL MEDIA POLICY

PREMESSA E FINALITÀ

Il presente documento definisce la Social Media Policy adottata dall'Istituto Assistenza Anziani "Villa Spada" in relazione ai canali social istituzionali utilizzati dall'Ente.

L'Istituto riconosce il valore del web e dei nuovi strumenti di comunicazione digitale quali mezzi utili per favorire una comunicazione più partecipata, trasparente e accessibile con cittadini, familiari, ospiti, enti e comunità di riferimento.

I social network costituiscono uno strumento integrativo rispetto ai tradizionali canali informativi dell'Ente e consentono una maggiore diffusione delle informazioni relative alle attività, ai servizi, ai progetti e alle iniziative promosse dalla Struttura.

Attraverso tali strumenti l'Istituto intende perseguire le proprie finalità istituzionali, con particolare riferimento a:

- informare familiari e cittadini sulle attività svolte;
- valorizzare la vita quotidiana all'interno della Struttura;
- promuovere le attività socio-assistenziali, educative e ricreative rivolte agli ospiti;
- favorire il dialogo e il rapporto con la comunità;
- garantire trasparenza e partecipazione.

La presente Social Media Policy disciplina inoltre:

- la **Social Media Policy Esterna**, rivolta agli utenti dei canali social istituzionali, contenente le finalità, le modalità di utilizzo, i contenuti pubblicabili e le regole di comportamento richieste agli utenti;
- la **Social Media Policy Interna**, rivolta al personale e ai collaboratori dell'Istituto, contenente le regole di utilizzo degli account istituzionali e le indicazioni relative all'utilizzo dei social network personali.

CANALI SOCIAL ISTITUZIONALI

L'Istituto Assistenza Anziani "Villa Spada" è presente sui seguenti canali social:

Facebook

Pagina ufficiale: "**Villa Spada Centro Servizi**"

Indirizzo web: <https://www.facebook.com/VillaSpadaCaprino/>

Instagram

Profilo ufficiale: "**Villa Spada Centro Servizi**"

Indirizzo web: https://www.instagram.com/villaspada_centrosvizi/

I canali social istituzionali rappresentano strumenti ufficiali di comunicazione dell'Ente e sono rivolti principalmente a cittadini, familiari, ospiti e comunità.

Eventuali profili personali dei dipendenti e collaboratori non sono riconducibili ai canali istituzionali dell'Ente e sono gestiti esclusivamente sotto la responsabilità dei rispettivi titolari.

GESTIONE DEGLI ACCOUNT ISTITUZIONALI

Gli account istituzionali sono attivati mediante l'indirizzo di posta elettronica istituzionale dell'Ente.

La gestione degli account è affidata al personale del Servizio Educativo o ad altri soggetti espressamente incaricati dall'Ente.

L'accesso agli account istituzionali e la possibilità di pubblicare contenuti sono riservati esclusivamente ai soggetti autorizzati dalla Direzione.

La gestione delle pagine viene effettuata nel rispetto dei principi di correttezza istituzionale, trasparenza, tutela della riservatezza e protezione dei dati personali.

Non è previsto l'utilizzo di sistemi automatici di pubblicazione dei contenuti.

Ove consentito dalle funzionalità offerte dalle piattaforme social utilizzate, gli account istituzionali dell'Istituto riportano una breve descrizione dell'Ente, delle attività svolte e dei servizi erogati, unitamente al riferimento alla presente Social Media Policy Esterna.

Nei medesimi spazi, ove tecnicamente possibile, vengono inoltre indicati i recapiti istituzionali della Struttura al fine di agevolare il contatto con cittadini, familiari e utenti.

SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

FINALITÀ E MODALITÀ DI UTILIZZO DEI CANALI SOCIAL

I canali social dell'Istituto sono utilizzati esclusivamente per finalità istituzionali e informative.

Attraverso tali strumenti possono essere diffuse informazioni relative a:

- attività assistenziali, educative e ricreative;
- iniziative organizzate dalla Struttura;
- progetti dell'Ente;
- eventi e momenti significativi della vita della comunità;
- comunicazioni istituzionali;
- informazioni di interesse pubblico coerenti con le finalità dell'Istituto.

Gli utenti possono interagire con i contenuti pubblicati mediante commenti, reazioni, condivisioni e messaggi privati, nel rispetto delle regole previste dalla presente Social Media Policy.

Le richieste di carattere personale, sanitario, amministrativo o relative a singole situazioni individuali non devono essere trattate attraverso gli spazi pubblici dei social network e saranno eventualmente indirizzate agli uffici competenti.

COSA POSTIAMO?

I contenuti pubblicati sui canali social istituzionali dell'Istituto riguardano attività, servizi, iniziative e progetti dell'Ente.

A titolo esemplificativo possono essere pubblicati:

- fotografie;
- video;
- comunicazioni istituzionali;
- articoli e approfondimenti;
- aggiornamenti sulle attività della Struttura;
- informazioni relative a eventi, laboratori e iniziative rivolte agli ospiti;
- contenuti realizzati dal personale dell'Ente;
- interviste, testimonianze e dichiarazioni del personale della Struttura;
- contributi e dichiarazioni di professionisti, volontari, enti, associazioni o soggetti esterni che collaborano con l'Istituto o partecipano ad attività e progetti istituzionali;
- comunicazioni provenienti da enti pubblici o organizzazioni che svolgono attività di interesse pubblico, purché coerenti con le finalità dell'Ente.

I contenuti pubblicati devono essere coerenti con il ruolo istituzionale dell'Istituto e rispettare i principi di correttezza, chiarezza e appropriatezza comunicativa.

La pubblicazione di contenuti multimediali avviene esclusivamente nel rispetto della normativa vigente e delle eventuali autorizzazioni necessarie.

COSA NON POSTIAMO?

Non possono essere pubblicati sui canali social istituzionali contenuti:

- relativi a informazioni riservate o confidenziali dell'Ente;
- riguardanti procedimenti, decisioni o attività non ancora ufficialmente comunicati;
- contenenti dati personali non pertinenti rispetto alle finalità istituzionali;
- relativi a singole situazioni personali o assistenziali;
- che possano arrecare danno all'immagine o alla reputazione dell'Istituto;
- coperti da diritto d'autore senza le necessarie autorizzazioni;
- aventi finalità commerciali, pubblicitarie o promozionali di soggetti terzi non autorizzati.

MODERAZIONE E GESTIONE DELLE INTERAZIONI

Le interazioni degli utenti (commenti, messaggi e richieste) vengono monitorate e gestite, di norma, durante gli orari di servizio, compatibilmente con le attività istituzionali della Struttura.

L'Istituto si impegna, ove possibile, a fornire riscontro alle richieste ricevute oppure a indirizzare l'utente verso il servizio competente.

Le richieste riguardanti reclami, segnalazioni formali o situazioni individuali devono essere rivolte direttamente alla Direzione o agli uffici competenti attraverso i consueti canali istituzionali.

I social network non costituiscono un canale sostitutivo delle procedure ufficiali previste dall'Ente.

NETIQUETTE

L'Istituto si impegna a gestire i propri spazi social nel rispetto delle regole di buona educazione e correttezza comunicativa proprie della rete ("netiquette").

Gli utenti sono invitati a:

1. esprimere le proprie opinioni in modo rispettoso e civile, evitando contenuti offensivi o aggressivi;
2. mantenere gli interventi coerenti con gli argomenti trattati e con le finalità istituzionali delle pagine;
3. evitare la pubblicazione di informazioni personali proprie o di terzi;

utilizzare gli spazi di confronto nel rispetto degli altri utenti e dell'Ente.

NON SONO TOLLERATI:

1. contenuti discriminatori o offensivi riferiti a genere, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali o sociali, orientamento sessuale o età;
2. insulti, minacce, linguaggio volgare o contenuti lesivi della dignità delle persone;
3. contenuti contenenti dati personali propri o di terzi;
4. fotografie, video o altri materiali che consentano l'identificazione di persone senza adeguata autorizzazione;
5. contenuti osceni, violenti, illegali o contrari alla pubblica decenza;
6. contenuti pubblicitari o promozionali non autorizzati;
7. contenuti politici o propagandistici;
8. contenuti contrari alla normativa sul diritto d'autore;
9. messaggi ripetitivi o classificabili come spam;
10. interventi non pertinenti rispetto alla discussione in corso.

In presenza di violazioni delle presenti regole, l'Istituto si riserva la possibilità di rimuovere i contenuti, limitare le interazioni dell'utente o procedere alla segnalazione al gestore della piattaforma e, ove necessario, alle autorità competenti.

PRIVACY

L'Istituto pone particolare attenzione alla tutela della riservatezza, della dignità e dei diritti degli ospiti, dei familiari, del personale e di tutti i soggetti eventualmente rappresentati nei contenuti pubblicati.

La pubblicazione di fotografie, video o altri contenuti che consentano l'identificazione delle persone avviene esclusivamente nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali e sulla base delle autorizzazioni previste.

Gli operatori e i collaboratori sono tenuti a prestare particolare attenzione affinché immagini e informazioni relative agli ospiti siano diffuse esclusivamente nell'ambito delle finalità istituzionali dell'Ente.

Il trattamento dei dati personali effettuato dall'Istituto attraverso i propri canali social avviene in conformità al Regolamento UE 2016/679 (GDPR), al D.Lgs. 196/2003 e successive modificazioni.

Per ulteriori informazioni si rinvia all'informativa privacy disponibile sul sito istituzionale al seguente link: <https://villaspada.vr.it/informativa-privacy-per-i-canali-social/>.

CONTATTI

Per segnalazioni relative a eventuali abusi, violazioni del copyright o utilizzi non conformi dei canali social istituzionali è possibile contattare l'Istituto alla seguente e-mail: info@villaspada.vr.it

SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

FINALITÀ E AMBITO DI APPLICAZIONE

La Social Media Policy Interna disciplina le modalità di utilizzo dei social network da parte del personale e dei collaboratori dell'Istituto Assistenza Anziani "Villa Spada" nell'ambito dell'attività istituzionale.

L'utilizzo dei canali social dell'Ente deve avvenire nel rispetto dei principi di correttezza, professionalità, riservatezza e tutela dell'immagine dell'Istituto.

La gestione degli account istituzionali è consentita esclusivamente al personale e ai collaboratori formalmente incaricati e autorizzati dall'Ente.

Un utilizzo non corretto dei social network può determinare conseguenze negative per l'Istituto, tra cui:

- danni all'immagine e alla reputazione dell'Ente;
- diffusione di informazioni riservate;
- violazioni della normativa in materia di protezione dei dati personali;
- responsabilità civili, penali o disciplinari.

RESPONSABILITÀ E GESTIONE DEGLI ACCOUNT ISTITUZIONALI

La creazione e l'attivazione dei profili social istituzionali avvengono su indicazione della Direzione.

La Direzione individua i soggetti autorizzati alla gestione degli account e alla pubblicazione dei contenuti, mediante apposita autorizzazione o incarico.

Il personale incaricato è responsabile dell'utilizzo degli strumenti messi a disposizione dall'Ente e deve operare esclusivamente nell'ambito delle finalità istituzionali.

Le credenziali di accesso agli account istituzionali devono essere custodite con attenzione e non possono essere condivise con soggetti non autorizzati.

MODALITÀ DI PUBBLICAZIONE E STILE COMUNICATIVO

I contenuti pubblicati sui canali social istituzionali devono essere coerenti con le finalità dell'Istituto e riguardare principalmente:

- attività assistenziali, educative e ricreative;
- servizi erogati dall'Ente;
- progetti e iniziative istituzionali;
- eventi e momenti significativi della vita della Struttura.

La comunicazione attraverso i social deve mantenere uno stile:

- chiaro e comprensibile;
- rispettoso delle persone;
- coerente con il ruolo istituzionale dell'Ente;
- orientato alla valorizzazione degli ospiti e delle attività svolte.

Il personale incaricato dovrà prestare particolare attenzione affinché i contenuti pubblicati non contengano:

- dati personali non necessari;
- informazioni riservate;
- documentazione interna;
- immagini o video privi delle necessarie autorizzazioni;
- materiali protetti da diritto d'autore senza autorizzazione.

GESTIONE DELLE RICHIESTE DEGLI UTENTI

Qualora gli utenti utilizzino i social per formulare richieste relative a situazioni personali, assistenziali o amministrative, il personale incaricato dovrà evitare di fornire risposte pubbliche contenenti informazioni riservate.

In tali casi l'utente dovrà essere invitato a contattare direttamente gli uffici competenti attraverso i canali istituzionali.

Eventuali reclami, segnalazioni o richieste non pertinenti rispetto ai contenuti pubblicati dovranno essere trasmessi alla Direzione.

USO PERSONALE DEI SOCIAL NETWORK DA PARTE DEL PERSONALE

L'Istituto riconosce il diritto dei dipendenti e dei collaboratori a utilizzare i propri profili personali sui social network.

Tuttavia, anche nell'ambito dell'utilizzo personale dei social, il personale deve considerare che la propria appartenenza all'Istituto potrebbe essere resa nota agli utenti e alla comunità.

Pertanto, ciascun dipendente e collaboratore è tenuto ad adottare comportamenti rispettosi e coerenti con i principi di correttezza professionale.

In particolare:

- le opinioni espresse attraverso profili personali rappresentano esclusivamente il punto di vista del singolo e non quello dell'Istituto;
- qualora venga indicato il rapporto lavorativo con l'Ente, è opportuno specificare che le opinioni espresse sono personali e non rappresentano la posizione ufficiale dell'Istituto;
- non possono essere divulgate informazioni riservate relative all'Ente, agli ospiti, ai familiari, ai colleghi o ai servizi svolti;

- non possono essere pubblicati fotografie, video o contenuti che ritraggano ospiti, ambienti della Struttura o attività lavorative senza le necessarie autorizzazioni;
- non possono essere diffusi contenuti che possano arrecare danno all'immagine, alla reputazione o al corretto funzionamento dell'Istituto.

Resta fermo il diritto dei lavoratori all'esercizio delle libertà sindacali e del diritto di critica, purché esercitati nel rispetto della normativa vigente e senza modalità lesive della dignità delle persone o dell'immagine dell'Ente.

RISERVATEZZA E TUTELA DEGLI OSPITI

Il personale deve garantire la massima attenzione nella tutela della riservatezza degli ospiti e delle loro famiglie.

È vietata la diffusione attraverso profili personali o altri canali social di:

- informazioni relative alle condizioni personali, assistenziali o sanitarie degli ospiti;
- immagini o video che consentano l'identificazione degli ospiti senza autorizzazione;
- informazioni riguardanti attività interne non destinate alla comunicazione pubblica.

La tutela della dignità delle persone assistite costituisce principio fondamentale nell'utilizzo di qualsiasi strumento comunicativo.

VIOLAZIONI DELLA SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

Il mancato rispetto delle disposizioni contenute nella presente Social Media Policy può comportare responsabilità disciplinari, oltre alle eventuali responsabilità civili e penali previste dalla normativa vigente.

La valutazione della violazione e delle eventuali conseguenze sarà effettuata dall'Ente in relazione alla natura, alla gravità e agli effetti del comportamento posto in essere.