

Social media in de zorgsector

Sylvie Tack

Gastprofessor UAntwerpen
Praktijkassistent UGent
Advocaat

Universiteit Antwerpen



Overzicht

1

- Begrip
- Functies in de zorg
- Juridische en deontologische aandachtspunten
 - Vriendschapsverzoek patiënt
 - Professioneel profiel/pagina
 - Gebruik van pseudoniem
 - Posten privé-foto's en filmpjes
 - Privacy-instellingen
 - Blogs/publieke fora
 - Audio-visueel materiaal over zorg
- Besluit

Universiteit Antwerpen



I. Begrip

2

Universiteit Antwerpen



- Sociale media (*social media*) = verzamelnaam voor alle internet-toepassingen waarmee het mogelijk is om informatie met elkaar te delen op een gebruiksvriendelijke en vaak leuke wijze.
- Kenmerk: de gebruiker / website-bezoeker zorgt zelf voor de inhoud van de informatie
- Diverse vormen
 - tekst (nieuws, berichtjes, artikelen, getypte reacties)
 - geluid (opname, muziek)
 - beeld (fotografie, video)

3

Universiteit Antwerpen



- Soorten
 - Social networking (vb. Facebook, Twitter, WhatsApp)
 - Professional networking (vb. LinkedIn)
 - Media sharing (vb. YouTube)
 - Aanmaken nieuwe informatie (vb. blogs)
 - Verzameling van informatie (vb. Wikipedia)

4

Universiteit Antwerpen



2. Functies in de zorgsector

5

Universiteit Antwerpen



- Professional networking
- Bijscholing/informatiegaring
 - zowel door zorgverleners (vb. clinical cases blogs)
 - als patiënten (cfr. site met info over ziekte)
- Emotional support (forum voor lotgenoten vb. 'verdwaalde oievaar')
- Bekendmaking/reclame voor zorginstelling, praktijk, beroepsvereniging, enz.
- Patiëntenzorg (online afsprakenbeheer, reminders per sms/e-mail, doorsturen onderzoeksresultaten, beantwoorden algemene zorgvragen)
- Bescherming volksgezondheid (vb. Rode Kruis checkt tweets van slachtoffers bij epidemie, natuurrampen, enz.)



- Studie Zorgnet Vlaanderen 2012
 - Hoeveel zorgvoorzieningen (van 143)?
 - 39% doet niet mee
 - 61% doet wel mee (51% mee bezig en 10% reeds geïntegreerd)
 - Welke?
 - Facebook (62%), LinkedIn (44%), Twitter (30%), YouTube (22%)
 - Waarvoor?
 - Rekrutering en werving (74%)
 - Netwerking (56%)
 - Nieuwsgaring (47%)
 - Bijsturing beeldvorming/imago (52%)
 - Volgen reacties over organisatie /klachtenbeheer (50%)
 - Communicatie met patiënt (41%)



3. Juridische en deontologische aandachtspunten



a) Vriendschapsverzoek patiënt

- Stel: arts heeft persoonlijk facebook-profiel (voor vrienden en familie). Patiënt stuurt vriendschapsverzoek. Quid?
 - Advies Nationale Raad (7/2/2015) en British Medical Council (2011)
 - Artsen moeten waakzaam zijn mbt toegankelijkheid persoonlijke informatie in professionele relatie
 - Zeker bij Facebook: gevaar voor vervaging grens professioneel – privé indien patiënt voordien geen vriend/kennis was
 - vriendschapsverzoeken van huidige of vroegere patiënten best beleefd weigeren (en meedelen dat het ongepast zou zijn om dit te accepteren)



b) Professioneel profiel

- Mag zorgverlener om zijn praktijk meer naambekendheid te geven, een facebookpagina oprichten met professionele informatie over de praktijk en wetenschappelijke informatie?
 - toegelaten, op voorwaarde dat de regelgeving inzake reclame/publiciteit wordt nageleefd (zie andere presentatie)
 - Vb. objectief, verifieerbare info (indien wetenschappelijke info, ook links/bron/.. vermelden)
 - Geen misleidende info (vb. beschrijving realistische behandelingsresultaten, geen minimalisering risico's,..)
 - opletten voor vermenging professioneel en persoonlijk profiel
 - best onderscheiden accounts/#FB-pagina's (Cfr. Advies Nationale Raad 7/2/2015 en KNMG 2011)



c) Gebruik van pseudoniemen

- Stel, tandarts Jan Janssens uit Gent maakt facebookpagina of Twitter account aan met naam "Piet Peters". Mag dit?
 - aannemen valse identiteit op sociale media is strafrechtelijk verboden (art. 231 Sw.)
 - Maar gebruik pseudoniem in privé-sfeer ter bescherming van identiteit is toegelaten
 - Dus pseudoniem niet toegelaten in professionele werkomgeving (dus geen reactie als "tandarts Piet Peters" op forum beroepsvereniging of patiënten)



d) Posten privé-foto's en filmpjes

- Stel, vorige zaterdag had anesthesist uit A'pen, een reünie met vroegere studiegenoten. Er werd gelachen en gedronken. Op het einde verkleedde hij zich met tafellakens. Plezier alom. Eén van zijn vrienden nam een foto en zette dit op zijn FB-pagina. Hij duidde hierop aan ('taggen') wie dit was... Hierdoor kan het zijn dat niet alleen de anesthesist, maar ook al zijn FB-vrienden én hun vrienden (inclusief pot. patiënten) de foto ook zien. Quid?
- Advies BMC 2011 en Nationale Raad 2015
 - Voorzichtigheid voor vervaging professioneel - privé-leven
 - zeker voor info op internet die niet meer kan verwijderd worden



- Artsen moeten "zo bescheiden mogelijk" profiel houden en geregeld controleren dat de persoonlijke en professionele info accuraat en toepasselijk blijft, *ook inzake info door anderen gepubliceerd*
- Best geen info op sociale media plaatsen waarvan men niet zeker weet dat ze een eigen leven kan leiden of uit context kan getrokken worden
- Dus: 'verkleedfoto in dronken toestand' zeker niet zelf op FB plaatsen en vragen aan collega om deze te verwijderen (desnoods schriftelijk)



e) Privacy-instellingen

- Vaak verschillende privacy-instellingen mogelijk op sociale netwerksites, zoals
 - enkel toegankelijk voor specifieke personen (vb. familie)
 - enkel toegankelijk voor alle vrienden
 - ook toegankelijk voor vrienden van vrienden
 - voor iedereen toegankelijk
- Advies om privacy-instellingen geregeld te controleren en meest strikte te kiezen mbt persoonlijke info
- Indien niet mogelijk en zorgverlener schendt deontologie, plicht tot verwijdering info en vernietiging account (KNMG 2011 en Nationale Raad 2011)



f) Blogs en publieke fora

- Stel, op HLN.be verschijnt persbericht dat gynaecoloog "J.J." uit "B." werd vrijgesproken wegens medische fout. Een patiënt die de initialen herkent, reageert: "*Een schande! Dokter Jan Janssens uit Brugge heeft mij ook verminkt en kwam ermee weg dat het een complicatie was. Eén pot nat!*"
- J.J. uit B is razend en wil reageren. Mag dit?
- principe: vrije meningsuiting (Art. 10 EVRM, art. 19+25 GW)
 - Patiënt mag zich op sociale media uitspreken over gezondheidstoestand, behandeling en gekozen arts
 - Ook zorgverlener mag in beginsel publiekelijk reageren



- Maar, VVMU ≠ absoluut recht!
- Beperking mogelijk bij schending rechten van anderen
 - Voor zorgverlener: geen schending privacy pt/beroepsgeheim (Advies Nationale Raad 2015, BMC 2011)
 - geen info over behandeling/aandoening/... in reactie
 - kan pt wel wijzen op bestaande klachtenprocedure via ombudsdienst
 - Voor patiënt: geen schending goede naam en reputatie
 - Zo niet: mogelijkheid tot strafklacht (laster en eerroof) / burgerlijke procedure + SV



- Artsen dienen informele discussies over pt'en en praktijkervaringen onder collega's op publieke fora te vermijden (Nat Raad 2011, BMC)
 - Zelfs indien anoniem reageren en beroepsgeheim niet geschonden wordt
 - Door dergelijke berichten kunnen zij potentiële schade toebrengen aan het publieke vertrouwen in het artsencorps

DUS: zorgverlener moet discreet omgaan met uitlatingen op publieke fora, zowel ten persoonlijke titel als professioneel



g) Audiovisueel materiaal over zorg

- Steeds meer patiënten maken filmpjes en foto's in zorgcontext, vb. tijdens ziekenhuisverblijf, operatie (vb. keizersnede).
- Vaak staan hierop andere personen (medepte'ën, VPK'ën, bezoekers, enz.). Mag dit?
- Advies '15 Zorgnet Vlaanderen ("Smartphones en privacy in zorginstellingen")
 - (1) Selfies (foto van zichzelf): geen probleem inzake privacy
 - (2) Foto/filmpje/geluidsopname met andere personen
 - Mits uitdrukkelijke toestemming (WVP + Auteursrechtenwet)
 - Indien hierop gezondheidsinfo: schriftelijke toestem (WVP)
 - vb. posten filmpje pat. in ziekenhuisbed met gips + infuus
 - Vb. beheerder blog vrijwilligersorganisatie post bericht dat een lid thuis zit met gebroken voet en in ziekteverlof is (HvJ 6/11/2003 Lindqvist / Zweden)



Quid doorsturen WhatsApp-bericht met foto van letsel van pt. naar collega (ikv second opinion)?

- KNMG 9/7/2015: niet verboden om collega te consulteren voor diagnose door foto van wonde door te sturen
- Maar, foto's zijn patiëntgegevens, dus beroepsgeheim + Privacywet van toepassing
 - Ofwel (schriftelijke) toestemming patiënt
 - Ofwel anoniem (opm: niet altijd mogelijk, vb. media-aandacht verkeersongeval op dag X en plaats Y en op foto staan deze data)
- WhatsApp onvoldoende garantie op vertrouwelijk+veilig (opslag op smartphone+gevaar vermenging privé-foto's)
- Beter: beveiligde verbinding (vb. KPN)+prof e-mailadres
- Instellingen moeten zorgverleners waakzaam maken+stysteem beveiligde verzending voorzien



4. Besluit

- Social media bieden veel opportuniteiten, maar ook gevaar²en:
 - privacy patiënt
 - reputatie zorgverlener of -instelling
 - Vervaging grens professioneel/privé
 - Onjuiste/onvolledige informatie (vb. Wikipedia)
- Daarom enkele richtlijnen:
 - Belang van social media policy in zorginstellingen
 - Check privacy-instellingen van uw profielen!
 - Indien andere persoon "dubieuze" foto van u plaatst, vraag (schriftelijk) om foto te verwijderen
 - Gebruik zoveel mogelijk beveiligde verbindingen voor verwerking privacygevoelig audiovisueel materiaal
 - Indien je op social media wordt aangevallen, reageer via "geijkte wegen"

