



Beroepsvereniging van zorgprofessionals

Hoe gebruik je sociale media op een verantwoorde manier?

Handreiking voor verpleegkundigen en verzorgenden

Handreiking voor verpleegkundigen en verzorgenden

In het kort

1. Als verpleegkundige/verzorgende stel ik in de zorgverlening de belangen van de zorgvrager centraal (NBC 2.2)

Ik gebruik tijdens mijn zorgverlening aan de zorgvrager(s) niet mijn mobiele telefoon of tablet om sociale media te checken of een spelletje te spelen.

2. Als verpleegkundige/verzorgende ga ik zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie over de zorgvrager (NBC 2.10).

Ik deel online geen vertrouwelijke informatie over de zorgvrager.

3. Als verpleegkundige/verzorgende neem ik in mijn relatie met de zorgvrager professionele grenzen in acht (NBC 2.12).

Ik word geen vrienden met zorgvragers op persoonlijke sociale media pagina's.

Ik scheid mijn professionele en persoonlijke activiteiten op de sociale media duidelijk van elkaar.

Ik zoek geen contact met (voormalige) zorgvragers via sociale media voor persoonlijke doeleinden.

4. Als verpleegkundige/verzorgende gedraag ik me op de sociale media als professional

Ik vraag mij altijd af of wat ik op sociale media wil plaatsen een goed beeld van mij geeft als professional.

Ik communiceer op een respectvolle en beleefde manier.

5. Als verpleegkundige/verzorgende bescherm ik de zorgvrager tegen onethische, incompetent, onveilige of anderszins tekortschietende zorgverlening van andere zorgverleners (NBC 3.6).

Ik spreek in eerste instantie die zorgverlener aan op zijn onzorgvuldige gebruik van sociale media. Ik meld, indien nodig, het onprofessionele gebruik van sociale media via de vastgestelde procedures aan de verantwoordelijke instantie.

6. Als verpleegkundige/verzorgende draag ik bij aan de ontwikkeling, implementatie en evaluatie van het beleid van de instelling of organisatie waar ik werk (NBC 3.8).

Ik ben op de hoogte van het beleid van mijn werkgever over het gebruik sociale media en houd mij daaraan.

Ik lever vanuit mijn professionele perspectief een bijdrage aan de ontwikkeling van het beleid van de instelling over het gebruik van sociale media.

De handreiking 'Hoe gebruik je sociale media op een verantwoorde manier' is een uitwerking van de Nationale Beroepscode van Verpleegkundigen en Verzorgenden (2007).

Handreiking voor verpleegkundigen en verzorgenden

Inleiding

Was internet in eerste instantie vooral een plek waar je over alle mogelijke onderwerpen informatie kon vinden, met de komst van de sociale media kun je heel gemakkelijk zelf informatie online delen met anderen.

Deze ontwikkeling is zeker positief, ook voor jou als verpleegkundige of verzorgende. Tegelijkertijd vraagt het gebruik van sociale media door jou speciale aandacht met name vanwege de bescherming van de privacy van de zorgvrager.

Waar hebben we het over?

De term 'sociale media' is niet scherp afgebakend. Het omvat een hele verzameling internettoepassingen waarmee je (interactief) informatie kunt delen met anderen. Bekende sociale media zijn: Facebook, Hyves, LinkedIn en Twitter. Er zijn ook meer gesloten netwerken zoals Yammer, waartoe bijvoorbeeld alleen de medewerkers van jouw instelling toegang hebben. Maar ook Youtube, weblogs, discussiefora of een persoonlijke website kun je tot de sociale media rekenen. Evenals de mogelijkheid tot reactie die veel websites bieden onder geplaatste berichten (zie bijvoorbeeld www.venvn.nl).

Telezorg of zorg op afstand waarbij het contact tussen de zorgvrager en jou bijvoorbeeld verloopt via een webcam, valt niet onder sociale media. Telezorg maakt weliswaar ook gebruik van de mogelijkheden van internet, maar het is geen sociaal medium waartoe iedereen toegang heeft en aan mee kan doen. Het gaat om een professioneel contact van jou met deze zorgvrager, alleen is dat contact niet lijfelijk.

Positieve kanten van gebruik sociale media

Sociale media bieden je als privé persoon of als professional de mogelijkheid om snel informatie te delen met anderen.

Als privé persoon kun je via sociale media contact houden met familie, vrienden en kennissen en ze laten delen in je belevenissen en ervaringen, in je ergernissen of vreugde over bepaalde gebeurtenissen of ontwikkelingen. Je kunt bijvoorbeeld de foto's van je vakantie online zetten, zodat je vrienden kunnen zien hoe leuk je het gehad hebt.

Voor jou als professional bieden de sociale media je de mogelijkheid om je kennis en ervaring te delen met collega's, die verspreid over het hele land en zelfs over de wereld kunnen zitten. Je kunt met collega's discussiëren over ontwikkelingen in

je vak of je kunt collega's om raad vragen. Een voorbeeld is de chatsessie van verpleegkundigen op vrijdagavond op twitter (#vpkchat). Je kunt via een weblog collega's en het publiek informeren over je vak. Je kunt ook een speciale site ontwikkelen, waarop je algemene informatie verstrekt over jouw specialisatie met een mogelijkheid voor zorgvragers om te reageren of algemene vragen te stellen. Op die manier kun je niet alleen je vak onder de aandacht brengen, maar zorgvragers of het algemene publiek ook voorzien van informatie die voor hun gezondheid van belang kan zijn. Er zijn talloze voorbeelden van vakgenoten met dergelijke initiatieven. Hetzelfde geldt voor V&VN als beroepsvereniging. Aanwezigheid van V&VN op de sociale media kan de zichtbaarheid van de beroepsgroep vergroten. Via de sociale media kan V&VN de aandacht vestigen op thema's die voor de beroepsgroep of voor het publiek van belang zijn. V&VN is actief op Facebook, Hyves, Youtube, LinkedIn en Twitter.

Handreiking voor verpleegkundigen en verzorgenden

Grens aan het gebruik van sociale media in de zorg

Gebruik sociale media geen plaats binnen de zorgrelatie

Hoewel het gebruik van sociale media door jou als verpleegkundige of verzorgende zeker positieve kanten heeft, is er een duidelijke grens. Binnen de zorgrelatie is er geen plaats voor het gebruik van sociale media. Daarvoor is die relatie te kwetsbaar.

Indien jij tijdens de zorgverlening bijvoorbeeld even via je mobiele telefoon twitter checkt op de laatste berichten van je vrienden, is je aandacht niet bij de zorgvrager. Daarmee schaad je de zorgrelatie. Die zorgrelatie is echter nodig om goede zorg te kunnen verlenen, om samen met de zorgvrager vast te kunnen stellen wat zijn zorgbehoeften zijn. Daarnaast heeft de zorgvrager recht op professionele aandacht.

Bescherming van de privacy van de zorgvrager

Een andere reden om als verpleegkundige of verzorgende goed na te denken over wat je doet op sociale media is je plicht om de privacy van de zorgvrager te beschermen. Je mag vertrouwelijke informatie van en over de zorgvrager niet verspreiden (Wet BIG, Nationale Beroepscode van

Verpleegkundigen en Verzorgenden). Dit is een belangrijke plicht en heeft ook te maken met het belang van de zorgrelatie en het vertrouwen dat de zorgvrager moet kunnen hebben in de zorgverlener.

Uitgangspunt voor de Handreiking: de Nationale Beroepscode

Voor de handreiking dient de Nationale Beroepscode van Verpleegkundigen en Verzorgenden (NBC) als uitgangspunt. De Nationale Beroepscode geeft je de waarden en normen van de beroepsgroep. Die vormen de leidraad voor je handelen.

Verschillende artikelen uit de Nationale Beroepscode zijn van toepassing op het gebruik van sociale media. Deze artikelen staan in de handreiking met daarachter tussen haakjes het oorspronkelijke nummer van het artikel in de Nationale Beroepscode (Bijvoorbeeld: NBC 2.2). Een uitzondering is artikel 4 van deze handreiking waarvoor geen bijbehorend artikel in de Nationale Beroepscode staat. Na het artikel volgen net als in de Nationale Beroepscode 'dat betekent met name' en een of meer bolletjes. Achter de bolletjes staat waaraan je bij dit artikel kunt denken in het geval van gebruik van sociale media. In de toelichting staat verdere uitleg over het

belang van de aanwijzing uit het artikel en de betekenis voor het gebruik van sociale media. Ook is er vaak een casus opgenomen, die illustreert wat in de praktijk gebeurt.

Net als de Nationale Beroepscode biedt deze handreiking je aanknopingspunten, in dit geval om te bepalen hoe je op een verantwoorde manier sociale media kunt gebruiken. Zelf nadenken over de vraag welk artikel in de gegeven situatie van toepassing is of wat de betekenis van een artikel in deze specifieke situatie is, blijft een vereiste.

Handreiking voor verpleegkundigen en verzorgenden

Reikwijdte handreiking

Deze handreiking is voor alle vormen van internetgebruik, waarbij jij als verpleegkundige of verzorgende zelf informatie online zet of reageert op informatie online. Denk bijvoorbeeld aan meer besloten communities, waar je als verpleegkundige of verzorgende bijvoorbeeld kunt communiceren met de zorgvrager, zijn familie en vrijwilligers. Deze communities vallen niet onder de algemeen toegankelijke sociale media, maar ook hier moet je nadenken over wat je doet en hoe je het doet.

Bij de informatie die je online zet, kan het gaan om tekst, foto's, video's, geluid of plaatjes.

De artikelen uit de handreiking zijn breder toepasbaar, niet alleen op andere activiteiten online, zoals gewoon gebruik van email. De artikelen geven bijvoorbeeld ook een (extra) handvat om na te denken over telefonische bereikbaarheid tijdens het werk.

De handreiking gaat niet over de vraag hoe je op sociale media met je collega's moet omgaan. Bijvoorbeeld over de vraag wat je moet doen als een collega vriend van je wil worden en jij wilt dat eigenlijk niet. Dit is een algemene vraag waarvoor

geen beroepsgebonden normering nodig is. De handreiking geeft ook geen aanwijzingen voor het gebruik van sociale media door zorgvragers. Ook daar kun je geen beroepsgebonden normering voor geven. Je kunt, indien nodig, zorgvragers wel aanspreken op hun gedrag op sociale media als dat gedrag gaat over de zorgrelatie of over jou als zorgverlener.

Als verpleegkundige/verzorgende stel ik in de zorgverlening de belangen van de zorgvrager centraal (NBC 2.2)

Dat betekent met name

Dat ik tijdens mijn zorgverlening aan de zorgvrager(s) niet mijn mobiele telefoon of tablet gebruik om sociale media te checken of een spelletje te spelen.

Toelichting

Als verpleegkundige/verzorgende ben je gericht op de zorgverlening aan de zorgvrager. Voor goede zorgverlening is het belangrijk dat je met de zorgvrager een zorgrelatie aangaat (NBC art. 2.4). Die zorgrelatie vraagt om wederzijds vertrouwen. In die zorgrelatie kun je samen met de zorgvrager nagaan wat zijn zorgbehoeften zijn. Daarvoor is het nodig dat je openstaat voor de zorgbehoeften van de zorgvrager, dat je bereid bent op zijn zorgvraag te reageren en ervoor zorgt dat de gevraagde zorg verleend wordt. Je staat ook open voor zijn respons op de geboden zorg. Je kunt dit alleen maar realiseren als je je concentreert op de zorgverlening.

Als je tijdens de zorgverlening toch even je facebook pagina checkt op nieuwe berichten van vrienden en kennissen, nagaat of er nog leuke nieuwe tweets zijn binnengekomen, je email controleert of even een zet doet in een online spelletje (bijvoorbeeld wordfeud), is je aandacht

niet bij de zorgverlener. Op dat moment stel je de belangen van de zorgverlener niet meer centraal en doe je afbreuk aan de zorgrelatie. Je brengt verantwoorde zorgverlening in gevaar, omdat je niet met je aandacht bij de zorgverlening bent.

De verpleegkundige stagiaires op een verpleegafdeling hebben allemaal een smartphone op zak. Tijdens de zorgverlening pakken ze regelmatig hun telefoon om snel even te kijken of er nog nieuwe berichten zijn op een van de sociale media. En soms tikken ze ook een korte reactie. Ze keren daarbij de zorgvrager de rug toe. Daarna gaan ze weer verder met de zorgverlening.

Aanvulling

Zoals in de inleiding al is gezegd, zijn de artikelen uit de handreiking breder toepasbaar. Dit artikel geldt bijvoorbeeld niet alleen voor het gebruik van sociale media via je mobiele telefoon, maar ook voor het 'traditionele' gebruik van die mobiele telefoon: privé bellen en gebeld worden. Reageren op een persoonlijk telefoontje (bijvoorbeeld van een van je kinderen) tijdens de zorgverlening, doet ook afbreuk aan die zorgverlening en de zorgrelatie (een uitwerking van deze casus is te vinden in *Hoe gebruik je de beroepscode*. Handreiking voor de Nationale Beroepscode van

Verpleegkundigen en Verzorgenden. Utrecht: V&VN, 2008)

Als verpleegkundige/verzorgende ga ik zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie over de zorgvrager (NBC 2.10)

Dat betekent met name

Dat ik geen vertrouwelijke informatie over de zorgvrager online (facebook, twitter, blog, discussieforum) deel, die tot de zorgvrager te herleiden is

Dat ik geen foto's of filmpjes van zorgvragers maak en die online deel.

Toelichting

Als verpleegkundige/verzorgende heb je je beroepsgeheim. Je zorgt ervoor dat je vertrouwelijke informatie van en over de zorgvrager niet verder verspreidt. Daarbij hoort ook informatie, die je tijdens je beroepsuitoefening te weten bent gekomen over personen uit de omgeving van de zorgvrager.

Je beroepsgeheim geldt vanzelfsprekend ook bij het gebruik van sociale media. Daar moet je je misschien nog wel meer bewust zijn van je geheimhoudingsplicht, omdat vaak heel veel mensen toegang hebben tot de sociale media. En je hebt zelf de verspreiding van informatie niet meer in de hand, als het eenmaal op internet staat. Bovendien is het lang niet altijd mogelijk om eenmaal online gedeelde informatie achteraf te verwijderen.

Aan de andere kant kan de casus van een bepaalde zorgvrager heel geschikt zijn voor gebruik in het onderwijs (e-learning). Of wil je graag via sociale media met collega's overleggen over de situatie van een bepaalde zorgvrager.

Als je dit overweegt:

- Vraag je eerst af of het echt nodig is de casus van de zorgvrager te gebruiken voor communicatie via sociale media (onderwijsdoeleinden of collegiaal overleg) of dat het beter op de 'traditionele' manier kan (teamoverleg, telefonisch overleg).

En als je de casus gebruikt:

- Zorg je ervoor dat de informatie online op geen enkele manier tot de zorgvrager te herleiden is.
- Heb je de zorgvrager om toestemming gevraagd voor gebruik van zijn casus.

Een verpleegkundige twittert dat er vandaag een nieuwe zorgvrager op de afdeling komt: meneer Karel Misdaad. Hij komt op de afdeling omdat hij geopereerd moet worden. Meneer Misdaad heeft tbs. "Hij is dus geen lieverdje. Ik vind het wel spannend." twittert de verpleegkundige ook nog.

Een verzorgende werkt op een psychogeriatrische afdeling. Zij vindt het leuk om foto's te maken met haar mobiele telefoon. Die foto's zet ze vervolgens op haar facebook pagina. Daarop krijgt ze vaak leuke reacties. Ze maakt ook foto's van de afdeling waar ze werkt. Ze fotografeert een gang, de huiskamer, maar ook zorgvragers en collega's. Op een van de foto's staat een collega, die een zorgvrager probeert te wassen. De zorgvrager is naakt en heeft duidelijk geen zin in zijn wasbeurt. Dat moment vangt de verzorgende met haar foto. Ook deze foto's plaatst de verzorgende op facebook.

NB: Foto's van zorgvragers verspreiden via sociale media (of op welke manier dan ook) is niet toegestaan. Zelfs met toestemming van de zorgvrager moet je het niet doen, want de verspreiding via sociale media gaat heel snel en strekt heel ver. Je hebt dat niet in de hand. Dit geldt echter niet alleen voor de verspreiding van foto's van zorgvragers, maar ook voor foto's van zorgverleners. Je kunt collega's niet zomaar fotograferen tijdens het werk en die foto's vervolgens bijvoorbeeld op facebook zetten. Ook aan collega's zul je toestemming moeten vragen. En ook bij hen is het de vraag of je het wel moet doen, ook al heb je toestemming. Schaad je door de foto's te plaatsen je collega, de collegiale relaties en/of de instelling?

Uitzondering

Het is niet de bedoeling dat je foto's van zorgvragers of zorgverleners maakt en verspreid via internet. Toch kan een mobiele telefoon als foto-toestel in uitzonderlijke situaties ook uitkomst bieden. Zoals de volgende casus illustreert:

Een zorgvrager heeft een complexe wond. De verpleegkundigen willen over de behandeling graag advies van een wondverpleegkundige. Om de wondverpleegkundige te raadplegen maken ze met een persoonlijke mobiele telefoon van een van de verpleegkundigen een foto van de wond en sturen die naar de wondverpleegkundige met aanvullende informatie. De wondverpleegkundige geeft op basis van de foto advies over de verzorging van de wond.

In een dergelijke situatie verdient het de voorkeur dat je de foto neemt met apparatuur van de instelling. En dat je de foto vervolgens via een afgeschermd kanaal op een gewone computer van de instelling naar de wondverpleegkundige verstuurt.

Soms is dat echter niet mogelijk. Dan kan het in het belang van de zorgvrager zijn om toch gebruik te maken van je persoonlijke mobiele telefoon. Daarbij moet je er dan wel op letten dat je alleen de wond fotografeert en niet (ook) de zorgvrager. Zo is de anonimiteit van de zorgvrager gewaarborgd.

Verder zullen er afspraken gemaakt moeten worden over wissen van de foto van de privé telefoon, toevoegen van de foto en gegeven informatie en van het advies van de wondverpleegkundige aan het zorgdossier van de zorgvrager.

Als verpleegkundige/verzorgende neem ik in mijn relatie met de zorgvrager professionele grenzen in acht (NBC 2.12)

Dat betekent met name

- Dat ik zorgvragers niet als 'vriend' accepteer op mijn persoonlijke sociale media pagina's
- Dat ik niet inga op een uitnodiging van een zorgvrager om 'vriend' van hem te worden
- Dat ik ervoor zorg dat mijn professionele en mijn persoonlijke activiteiten op de sociale media duidelijk van elkaar onderscheiden zijn (bijvoorbeeld verschillende identiteiten/accounts gebruiken)
- Dat ik mijn persoonlijke pagina's en accounts goed afscherm (met privacyinstellingen, beveiligingen en wachtwoorden)
- Dat ik geen contact zoek met (voormalige) zorgvragers via sociale media voor persoonlijke doeleinden.

Toelichting

Als verpleegkundige/verzorgende heb je een zorgrelatie met de zorgvrager. In die relatie is sprake van een zekere wederkerigheid. Je verzorgt een mens en die reageert op wat jij doet. Er is interactie. Je herkent elkaar als mens in die relatie. Het is echter een professionele relatie en geen vriendschapsrelatie. Het is belangrijk om dat onderscheid in de gaten te houden. De zorgvrager kan bijvoorbeeld zijn hart wel bij jou uitstorten. Omgekeerd kun jij als professional je hart niet bij

de zorgvrager uitstorten, zoals je dat wel bij een vriendin zou doen.

Dit verschil tussen een professionele en een vriendschapsrelatie bepaalt ook of en hoe je contact kunt hebben met zorgvragers via sociale media.

Geen vrienden op persoonlijke pagina's

Om te voorkomen dat de professionele grens vervaagt, accepteer je een (voormalige) zorgvrager niet als 'vriend' op je persoonlijke website. En omgekeerd word je zelf ook geen vriend van de zorgvrager. Als je dat wel doet, is het onmogelijk om een professionele zorgrelatie met de zorgvrager in stand te houden. De kans is groot dat allerlei persoonlijke informatie een rol gaat spelen in je contact met de zorgvrager. Hij vraagt bijvoorbeeld hoe het feest was naar aanleiding van wat foto's op je facebook pagina. Of hoe het staat met je relatie, omdat je had geschreven dat je wat problemen met je partner had.

Professionele pagina: zorgvrager kan wel vriend of fan zijn

Je kunt als verpleegkundige of verzorgende ook als professional actief zijn op de sociale media. Je hebt bijvoorbeeld een facebook pagina waarop je (algemene) informatie geeft over jouw vak(gebied) of een weblog waar je over je dagelijkse werkzaamheden vertelt. Die informatie kan ook voor zorgvragers interessant zijn. Je kunt een zorgvrager daarom wel als vriend of fan accepteren op een professionele pagina.

Bescherming van je persoonlijke pagina's

Om te voorkomen dat de zorgvrager toegang kan krijgen tot jouw persoonlijke activiteiten op internet, is het belangrijk om ervoor te zorgen dat je professionele en persoonlijk gebruik van sociale media duidelijk van elkaar onderscheiden zijn. Als je voor beide activiteiten bijvoorbeeld dezelfde identiteit gebruikt, heb je kans dat een zorgvrager ook je persoonlijke sociale media pagina's vindt. Dan loop je vervolgens het risico dat de professionele grenzen gaan vervagen, omdat de zorgvrager opmerkingen maakt over dingen die hij op jouw persoonlijke website heeft gezien. Het kan ook de zorgrelatie schaden, omdat jij je niet meer op je gemak voelt bij de zorgvrager. Of omgekeerd, omdat de zorgvrager geen vertrouwen meer heeft in jou als professional door jouw persoonlijke beelden en informatie op internet.

Vandaar ook de raad om je persoonlijke pagina's goed af te schermen, zodat ze niet voor iedereen toegankelijk zijn. Bedenk daarbij wel dat volledige bescherming van je persoonlijke pagina's bijna onmogelijk is. Ook al verwijder je informatie, is die informatie waarschijnlijk allang verspreid. Ergens bevindt zich vast nog wel een kopie. Neem als uitgangspunt: staat informatie eenmaal online, dan staat het voor altijd online.

Vraag je daarom bij het plaatsen van persoonlijke informatie online af of je het risico wilt lopen dat die informatie helemaal openbaar wordt. Zo niet, plaats het dan niet. Let daarbij niet alleen op schade voor jezelf, maar ook op schadelijke effecten voor je collega's, de instelling of de beroepsgroep.

Geen contact zoeken met zorgvrager via sociale media

Als je via internet contact zoekt met (voormalige) zorgvragers voor persoonlijke doeleinden, heb je de professionele grens al overschreden (dit geldt vanzelfsprekend ook voor contact zoeken per telefoon of email). Zorgvragers bevinden zich in een afhankelijke positie ten opzichte van zorgverleners. De zorgrelatie ontstaat omdat de zorgvrager zorg nodig heeft. En voor die zorg is hij (mede) afhankelijk van jou als zorgverlener. In die zorgrelatie is er wel een zekere gelijkwaardigheid, maar je ontmoet elkaar niet op volstrekt gelijkwaardige basis. Dat maakt dat het onduidelijk is of de zorgvrager volledig vrijwillig een relatie met jou aangaat.

In de Nationale Beroepscode staat daarom onder andere als aandachtspunt dat je geen misbruik maakt van de afhankelijke positie van de zorgvrager en dat je geen seksuele relatie aangaat met de zorgvrager.

Een verpleegkundige verpleegt een zorgvraagster gedurende een aantal weken dat zij in het ziekenhuis ligt. Een paar dagen na het ontslag van de zorgvraagster uit het ziekenhuis, zoekt de verpleegkundige contact met haar via Hyves. Het komt tot een ontmoeting van de verpleegkundige met de zorgvraagster en er ontstaat een relatie. Voor deze relatie scheidt de zorgvraagster van haar echtgenoot.

Dit is een element van een tuchtzaak tegen een verpleegkundige (tuchtrecht.overheid.nl → zoeken → LJN: YG1742). Er speelt meer in deze casus. Voor hier is het van belang om te melden dat het tuchtcollege in haar oordeel apart aandacht besteedt aan dit element. Het tuchtcollege wijst erop dat de verpleegkundige onvoldoende professionele afstand in acht heeft genomen. Hij had moeten beseffen dat bij een relatie met een voormalige zorgvraagster, die zorgvraagster zich toch nog in een zekere afhankelijke positie bevindt. Die afhankelijkheid stopt niet meteen na beëindiging van de zorgrelatie. Voor een BIG-geregistreerde zorgverlener geldt naar het oordeel van het college een verbod op het aangaan van een persoonlijke relatie met een zorgvrager/zorgvraagster direct of kort na het beëindigen van de professionele relatie.

Als verpleegkundige/verzorgende gedraag ik me op de sociale media als professional

Dat betekent met name

- Dat ik mij altijd afvraag of wat ik op sociale media wil plaatsen (professioneel of persoonlijk) een goed beeld van mij geeft als professional
- Dat ik op een respectvolle en beleefde manier communiceer
- Dat ik alleen feitelijke informatie uit mijn deskundigheidsgebied plaats
- Dat ik geen denigrerende, kwetsende, discriminerende, misleidende of op een andere manier verwerpelijke opmerkingen plaats op sociale media over zorgvragers, collega's, de instelling waar ik werk of mijn beroep (sgroep)
- Dat ik geen roddels of klachten over zorgvragers, collega's of de instelling via sociale media verspreid.

Toelichting

De manier waarop je je op de sociale media presenteert (op facebook, op twitter), geeft een bepaald beeld van jou. Dat beeld beïnvloedt hoe je volgers (bij twitter) of degenen die toegang hebben tot je facebook pagina of die je blog lezen, over jou denken. Of ze het idee hebben dat jij een goede verpleegkundige of verzorgende bent. Of dat ze daaraan twijfelen door de manier waarop jij je presenteert op sociale media. Dit straalt ook af

op het vertrouwen in de beroepsgroep als geheel. Het is daarom belangrijk om steeds na te gaan of je professionele activiteiten op sociale media voldoen aan het beeld van jou als professional, als lid van de beroepsgroep van verpleegkundigen en verzorgenden.

Het beeld van jezelf hoog houden als professional geldt niet alleen voor je professionele activiteiten op sociale media. Het is ook van belang voor je persoonlijke activiteiten. Want ook al houd je je professionele en persoonlijke informatie goed gescheiden, is er geen garantie dat dat ook echt lukt (zie artikel 3). En je persoonlijke informatie op sociale media heeft ook invloed op het beeld dat mensen hebben van jou als professional en daarmee van de beroepsgroep als geheel.

Anders gezegd: de manier waarop je je presenteert op sociale media kan het vertrouwen van zorgvragers in jou als professional en in de beroepsgroep als geheel bevorderen of schaden. Dat geldt trouwens ook voor je gedrag in 'real life'.

Hoe je je op sociale media presenteert, kan ook gevolgen hebben voor jezelf. Werkgevers kijken ook op sociale media. Zij zouden maatregelen kunnen nemen als je bijvoorbeeld op sociale media klaagt over de instelling waar je werkt of als

ze vinden dat je je als verpleegkundige of verzorgende onprofessioneel gedraagt.

Een verpleegkundige twittert: "Grote pech vandaag. Heb de zorg voor oude zeurpiet nr.1 van de afdeling. Baal nu al." De zoon van de 'oude zeurpiet' is ook online en ontdekt de tweet van de verpleegkundige. Hij begrijpt meteen dat het om zijn vader gaat. Hij is ontdaan, want hij had een goed contact met de verpleegkundige over zijn vader (dacht hij).

Als verpleegkundige/verzorgende bescherm ik de zorgvrager tegen onethische, incompetent, onveilige of anderszins tekortschietende zorgverlening van andere zorgverleners (NBC 3.6)

Dat betekent met name

- Dat ik mijn zorg over het onzorgvuldige gebruik niet online meld (bijvoorbeeld via twitter)
- Dat ik in eerste instantie de betreffende zorgverlener aanspreek op zijn of haar onzorgvuldige gebruik van sociale media
- Dat ik mijn leidinggevende op de hoogte stel van (mijn vermoeden van) onzorgvuldig gebruik van sociale media door een andere zorgverlener, als een gesprek met die zorgverlener niet mogelijk is of niet tot het gewenste resultaat heeft geleid
- Dat ik in de verschillende gesprekken de mogelijk negatieve of schadelijke gevolgen voor de rechten, het belang, het welzijn of de veiligheid van de zorgvrager, voor de verpleegkundige/verzorgende zelf, voor de instelling en voor de integriteit van de professionele beroepsbeoefening aan de orde stel
- Dat ik, indien nodig, het onzorgvuldige gebruik van sociale media aan de orde stel bij een klachtencommissie of bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg meld
- Dat ik, indien nodig, het onprofessionele gebruik van sociale media via de vastgestelde procedures aan de verantwoordelijke instantie meld.

Toelichting

De stappen die je zet als je merkt dat een collega op een onzorgvuldige manier sociale media gebruikt, zijn hetzelfde als bij vormen van tekortschietende zorgverlening. De eerste stap is dat je nagaat of je vermoeden klopt. Twittert je collega bijvoorbeeld inderdaad op zo'n manier over zorgvragers dat hun identiteit makkelijk te achterhalen is? Of heeft zij foto's van zorgvragers in lachwekkende of kwetsbare situaties op haar facebook pagina staan?

Je spreekt allereerst je collega op haar gebruik van sociale media aan, zodat zij de kans krijgt haar gebruik van sociale media te verbeteren. Je zoekt haar bijvoorbeeld op voor een gesprekje, je belt haar op of stuurt een persoonlijke email of sms. Je wijst haar er op dat de manier waarop zij sociale media gebruikt niet alleen schadelijk is voor de zorgvrager, maar ook afstraalt op de beroepsgroep als geheel. Als verpleegkundige/verzorgende maak je deel uit van een beroepsgroep en heb je de taak om de eer van de beroepsgroep hoog te houden. Zo draag je bij aan het vertrouwen van de zorgvragers en de samenleving als geheel in de beroepsgroep. Door onzorgvuldig gebruik van bijvoorbeeld sociale media ondergraaf je dat vertrouwen, zowel in de

beroepsgroep als in jezelf als lid van de beroepsgroep.

Onzorgvuldig gebruik van sociale media kan ook de instelling waar je werkt schaden en die kan je daarop aanspreken.

Als verpleegkundige/verzorgende draag ik bij aan de ontwikkeling, implementatie en evaluatie van het beleid van de instelling of organisatie waar ik werk (NBC 3.8)

Dat betekent met name

- Dat ik vanuit mijn professionele perspectief een bijdrage lever aan de ontwikkeling van het beleid van een instelling of organisatie over het gebruik van sociale media
- Dat ik naga of het beleid over het gebruik van sociale media in overeenstemming is met de voorwaarden voor een verantwoord gebruik van sociale media door de beroepsgroep en met verantwoorde zorg voor de zorgvrager
- Dat ik conflicten tussen het beleid over het gebruik van sociale media en de voorwaarden voor een verantwoord gebruik van sociale media door de beroepsgroep en voor verantwoorde zorg voor de zorgvragers aan de orde stel bij mijn direct leidinggevende.

Toelichting

Verschillende instellingen zijn zelf actief op sociale media om via die weg contact te onderhouden met de groepen die voor hen belangrijk zijn, zoals zorgvragers maar ook het eigen personeel. Sociale media stellen instellingen in staat om een ontmoetingsplek te bieden zorgvragers en zorgverleners. Via sociale media kunnen instellingen zicht krijgen op wat er onder zorgvragers leeft en hun beleid daarop afstemmen. Zij kunnen via sociale media de dialoog aangaan met zorgvragers.

Het contact met doelgroepen via sociale media zal vaak via medewerkers verlopen. Ook de kennis die via sociale media vanuit de instelling verspreid wordt, zal veelal van medewerkers afkomstig zijn. Ook voor instellingen geldt dat de bescherming van vertrouwelijke informatie gewaarborgd moet zijn.

En dat de manier waarop zij en hun medewerkers zich presenteren op sociale media het beeld beïnvloedt dat de zorgvrager heeft of krijgt van de instelling en de mensen die daar werken. Het kan het vertrouwen van zorgvragers in de instelling en zelfs in de zorgsector als geheel bevestigen of aantasten.

Onzorgvuldig gebruik van sociale media door medewerkers schaadt de instelling. De instelling kan daardoor negatief in het nieuws komen en berichten op sociale media kunnen leiden tot een onderzoek door de Inspectie voor de Volksgezondheid of het Openbaar Ministerie.

Denk aan het voorbeeld van een paar jaar geleden toen twee medewerkers van een instelling naaktfoto's hadden gemaakt van bejaarden met dementie, die aan hun zorgen waren toevertrouwd. Dit incident heeft uitgebreide aandacht gehad in alle media, waarbij de instelling met naam en toenaam werd genoemd.

Instellingen hebben daarom steeds vaker een eigen beleid over het gebruik van sociale media. Het is belangrijk dat je ervoor zorgt dat je de gedragsregels van je werkgever kent en volgt. Op die manier draag je bij aan een verantwoord gebruik van sociale media en bevorder je het vertrouwen van de zorgvrager in de instelling en in de beroepsgroep.

Als je bijvoorbeeld actief wilt zijn op sociale media vanuit je werkplek, is het raadzaam om je werkgever om toestemming te vragen.

Als professional kun je ook een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van het beleid van de instelling over het gebruik van sociale media, bijvoorbeeld via de Verpleegkundige/Verzorgende Advies Raad (VAR). Je kunt nagaan of het beleid over het gebruik van sociale media in overeenstemming is met deze handreiking als norm voor de beroepsgroep.

Als je een conflict ervaart tussen het beleid over het gebruik van sociale media en een verantwoorde beroepsuitoefening of verantwoorde zorg voor zorgvragers, stel je dit bij je leidinggevende aan de orde in een persoonlijk contact (dus niet via sociale media).

Je kunt bij de instelling bijvoorbeeld ook aan de orde stellen of het wenselijk is om spelregels voor het gebruik van sociale media door zorgvragers op te stellen. Ook zorgvragers nemen deel aan sociale media en delen online hun gedachten en ervaringen over de geleverde zorg, de instelling en de zorgverleners. De zorgvrager kan daarmee ook de zorgrelatie schaden. De instelling kan daarvoor spelregels opstellen.

Een zorgvraagster wil haar eerste bevalling delen met de hele wereld. Ze is voortdurend in de weer met twitter om te melden wat ze meemaakt. Aangezien de zorgvraagster toch wel heel veel twittert, bekijkt een van de verpleegkundigen twitter ook maar eens. Tot haar schrik ziet ze dat ieder woord dat zij als betrokken artsen en verpleegkundigen zeggen letterlijk op twitter verschijnt. Zij wijst de andere zorgverleners daarop. Aangezien ze het onwaarschijnlijk vinden dat de zorgvraagster alles zo goed onthouden heeft, vermoeden ze dat de zorgvraagster opnames gemaakt heeft. Ze spreken de zorgvraagster daarop aan en zij geeft het toe. Ze heeft alles opgenomen met haar mobiele telefoon. De zorgverleners voelen zich niet meer prettig in het contact met de zorgvraagster.

Handreiking voor verpleegkundigen en verzorgenden



Bronnen

- American Nurses Association (2011) *ANA's Principles for Social Networking and the Nurse.*
- Nursing & Midwifery Council (2011) *Social networking sites.*
- Royal College of Nursing (2009) *Legal advice for RCN members using the internet.*
- Nursing and Midwifery Board of Australia (2010) *Information sheet on social media.*
- Royal College of Nursing Australia (2011) *RCNA Social Media Guidelines for Nurses.*
- KNMG (2011) *Artsen en Social Media. Handreiking voor het gebruik van Social Media door artsen.*

Colofon

Deze handreiking is een product van de commissie Ethiek van V&VN, mede tot stand gekomen door een online raadpleging van verpleegkundigen en verzorgenden.

De handreiking 'Hoe gebruik je sociale media op een verantwoorde manier' is een uitwerking van de Nationale Beroepscode van Verpleegkundigen en Verzorgenden (2007). In dezelfde serie verschenen ook de handreikingen:

- Omgaan met seksualiteit
- Verklaring afleggen
- Seksuele handelingen als zorgvraag
- Omgaan met gewetensbezwaren

Het is uitsluitend toegestaan teksten uit deze handreiking over te nemen met bronvermelding.

Juni 2012