

LA POSIZIONE DELLA FEDERAZIONE IPASVI

1. In ambito sanitario, la comunicazione ha un ruolo rilevante nella relazione tra professionista e cittadino, non solo per il dovere di rispettarne il diritto all'informazione, ma anche e soprattutto per promuoverne l'empowerment attraverso informazioni accessibili, accurate e di qualità.
2. La relazione professionista-cittadino, fondamentale per rispondere a bisogni di cura complessi in continua e rapida evoluzione, è uno degli elementi cardine del sistema salute. L'informazione e la comunicazione sono componenti essenziali di questa relazione, che però oggi non può più essere mediata unicamente dai canali di comunicazione più consolidati.
3. Il cambiamento generato dallo sviluppo di internet offre un'opportunità di comunicazione diretta con il cittadino, senza precedenti. Da questo fenomeno il mondo della sanità non può esimersi e ciò rappresenta una sfida per tutti i professionisti della salute.
4. Le opportunità di natura professionale offerte dai social media sono numerose. Infatti i social media:
 - ✓ favoriscono le relazioni professionali e sociali
 - ✓ migliorano la comunicazione con il cittadino e in tempo reale
 - ✓ possono fungere da strumento didattico per studenti infermieri e docenti
 - ✓ permettono la diffusione rapida di messaggi, l'effettuazione di campagne di sensibilizzazione
 - ✓ favoriscono la diffusione e la discussione di buone pratiche di assistenza, di educazione sanitaria e dei risultati della ricerca
 - ✓ permettono di costruire una rete di riferimento affidabile sui temi della salute
 - ✓ permettono la condivisione di esperienze
 - ✓ aumentano l'aggregazione professionale
 - ✓ consentono di rappresentare e tutelare la professione infermieristica.
5. Non usare i social media anche in ambito sanitario significherebbe rimanere un passo indietro rispetto alla realtà attuale e perdere i vantaggi offerti da questi nuovi mezzi di comunicazione.
6. Le potenzialità di comunicazione dei social media sono molto elevate e, di conseguenza, richiedono una maggiore responsabilità nel loro utilizzo. Per sfruttare al meglio i social media, occorre conoscerli bene ed essere consapevoli dei possibili rischi di un loro uso improprio:
 - ✓ violazione della privacy di pazienti o colleghi
 - ✓ inappropriata condivisione e diffusione di informazioni sensibili
 - ✓ violazione dei confini professionali
 - ✓ violazione della riservatezza di informazioni sanitarie
 - ✓ compromissione dell'immagine dell'infermiere, dell'organizzazione a cui appartiene o del sistema sanitario.
7. Nel contesto sanitario l'uso improprio dei social media si può riflettere lungo tutti i livelli del rapporto tra l'assistito e il sistema sanitario: il rapporto paziente/cittadino, il rapporto tra professionisti e tra questi e l'organizzazione.

COME CARATTERIZZARE IL CORRETTO POSIZIONAMENTO DEGLI INFERMIERI NEI SOCIAL MEDIA

La persona assistita

1. Rispettare la privacy e la riservatezza online dell'assistito

Mantenere la privacy e la riservatezza è un obbligo deontologico oltre che giuridico:

- ✓ prima di postare informazioni online considerare la solidità delle ragioni per farlo, assicurarsi di avere il consenso dell'assistito, che la sua identità sia protetta e che le informazioni pubblicate online non ne permettano l'identificazione
- ✓ non diffondere mai attraverso i social media immagini o informazioni relative all'assistito che possano violare i suoi diritti di privacy e riservatezza
- ✓ non pubblicare, condividere o diffondere immagini, dati o informazioni dell'assistito acquisite nella relazione infermiere-paziente
- ✓ non esprimere commenti sugli assistiti anche quando gli stessi non possono essere identificati
- ✓ non acquisire immagini (fotografie, video) utilizzando dispositivi personali ivi inclusi i telefoni cellulari.

2. Mantenere i confini professionali online

I contatti online sfumano questi confini: la relazione terapeutica che si instaura tra infermiere e assistito differisce in modo sia formale, sia sostanziale dalla relazione sociale. Per mantenerla entro i confini professionali, anche online, è bene valutare l'opportunità di "accettare l'amicizia" degli assistiti sui social media o "favorire l'accesso degli assistiti" su siti personali o sociali. La relazione va mantenuta entro i confini professionali anche con i familiari e le altre persone coinvolte dall'assistito.

3. Mantenere gli standard professionali online

Elevati standard professionali sono attesi anche quando si utilizzano i social media o altre forme di comunicazione elettronica. La professionalità va tutelata anche online: la fiducia dell'assistito nei confronti dell'infermiere e l'immagine della professione infermieristica sono fortemente condizionate dalla professionalità espressa dal professionista e percepita dagli assistiti e dal loro entourage, anche attraverso la comunicazione.

I rapporti con gli altri professionisti

4. Tutelare online il decoro e la dignità propria e dei colleghi ed evitare comportamenti contrari alla deontologia:

- ✓ Proteggere la propria privacy e la propria riservatezza:
 - considerare attentamente le opzioni offerte dai social media al momento della registrazione o dell'apertura di un account
 - valutare i profili, le immagini pubblicate, le informazioni e i commenti postati su blog e forum.
- ✓ Agire con lealtà nei confronti dei colleghi e degli altri operatori:
 - non pubblicare commenti negativi, informazioni, immagini relative a colleghi, collaboratori o altri professionisti. In questo modo possono essere compromesse l'integrazione e l'interazione tra operatori, modalità fondamentali per far fronte ai bisogni dell'assistito.

I rapporti con l'organizzazione

5. Mantenere online un comportamento corretto nei confronti dell'organizzazione:

- ✓ conoscere e rispettare le politiche e i regolamenti aziendali relativi all'uso di computer, fotocamere, telecamere e altri dispositivi elettronici, compresi quelli personali, durante l'orario di lavoro e/o di formazione o stage
- ✓ non pubblicare commenti o informazioni a nome e per conto delle strutture pubbliche e private (o dell'università), se non esplicitamente autorizzati e nel rispetto delle indicazioni definite dai regolamenti adottati.

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- Santoro E (2007) *Il web 2.0: dalla partecipazione alla in-formazione*. Ricerca & Pratica, 138, 266-269.
- Santoro E (2007) *Podcast, wiki e blog: il web 2.0 al servizio della formazione e dell'aggiornamento del medico*. Recenti Prog Med, 98, 484-494.
- Foromez PA, Ministero per la pubblica amministrazione e la semplificazione (2011) *Linee guida per i siti web della PA. Vademecum pubblica amministrazione e social media*. <http://www.funzionepubblica.gov.it/>
- Van de Belt TH, Berben AA S, Samsom M, et al. (2012) *Use of social media by western european hospital: longitudinal study*. J Med Internet Res, 14(3), e61.
- Censis (2012) *10° rapporto Censis/Ucsi sulla comunicazione. I media siamo noi. L'inizio dell'era biomediatca*. <http://www.censis.it>
- Censis (2012) *46° rapporto sulla situazione sociale del Paese*. Disponibile all'indirizzo: <http://www.censis.it>
- Kernisan LP, Sudore RL, Knight SJ (2010) *Information-seeking at a caregiving website: a qualitative analysis*. J Med Internet Res, 12(3), e31.
- Van De Belt TH, Engelen LJ, Berben SAA, et al. (2010) *Definition of Health 2.0 and Medicine 2.0: A systematic review*. J Med Internet Res, 12(2), e18.
- Hawker MD (2010) *Social networking in the National Health Service in England: a quantitative analysis of the online identities of 152 primary care trust*. Stud Health Technol Inform, 160, 356-60.
- Lukes CA (2010) *Social media*. AAOHN J, 58(10), 415-7.
- McDaid D, La Park A (2011) *Online health: untangling web*. The British United Provident Association Limited (BUPA).
- Censis (2009) *43° rapporto Censis sulla situazione sociale del Paese*. <http://www.censis.it>
- Gurr A, Schwaab M, Hansen S, et al. (2009) *Use of the internet for health information by ENT patients*. HNO, 57(5), 473-9.
- Trotter MI, Morgan DW (2008) *Patients' use of the Internet for health related matters: a study of Internet usage in 2000 and 2006*. Health Informatics J, 14(3), 175-181.
- Ressler P, Glazer G (2010) *Legislative: nursing's engagement in health policy and healthcare through social media*. OJIN, 16(1).
- American Nurses Association (ANA) (2011) *ANA's Principles for Social Networking and the Nurse*. American Nurses Association, <http://www.nursesbooks.org>
- Mayo Foundation for Medical Education and Research (2013) *Health care social media list*. <http://network.socialmedia.mayoclinic.org/hcsm-l-grid/>
- Ministero della Salute e Università Sapienza Roma (2010) *Linee guida per la comunicazione online in tema di tutela e promozione della salute*. <http://www.salute.gov.it>
- Royal College of Nursing Australia (RCNA) (2011) *Social media guidelines for nurses*. <http://www.rcna.org.au/>
- New Zealand Nurses Organisation (NZNO), Nurse Educators in the Tertiary Sector (NETS), National Student Unit (NSU) (2011), *Social media and the nursing profession: a guide to online professionalism for nurses and nursing students*. <http://www.nzno.org.nz>
- National Council of State Boards of Nursing, NCSBN (2011) (USA) *A nurse's guide to the use of social media*. <https://www.ncsbn.org>
- Nurses Association of New Brunswick (NANB) (2012) *Practice guideline: ethical and responsible use of social media technologies*. <http://www.nanb.nb.ca/>
- Nursing Council of New Zealand (NCNZ) (2012) *Guidelines: social media and electronic communication*. <http://nursingcouncil.org.nz/>