

## **Social Media**

### Handreiking voor docenten en studenten Geneeskunde, Klinische Technologie en Technical Medicine

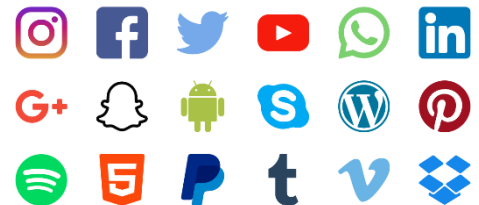
Opgesteld door de werkgroep Professionele Ontwikkeling, februari 2018

Aangevuld met voorbeelden door communicatieadviseur OBA, september 2018

Vastgesteld in Tactisch Overleg Onderwijs, februari 2019

#### **Wat is het?**

*Social media* zijn online platformen met sociale netwerken waarbinnen gebruikers tezamen de inhoud vullen. Op deze platformen wordt van alles gedeeld en uitgewisseld: ervaringen, kennis en verhalen neergelegd in teksten, meningen, audiofragmenten, foto's, video's enzovoorts. Daarnaast worden netwerken opgebouwd.



Het biedt daarmee de mogelijkheid om medische inhoudelijke discussies mondiaal te voeren:

- het vergroot aandacht voor een onderwerp;
- het draagt bij aan de herkenbaarheid/zichtbaarheid;
- het kan worden gebruikt om breed publiek te informeren en inspireren;
- het draagt bij aan uitwisseling van ideeën en inzichten rondom vraagstukken.

*Social media* zijn onlosmakelijk verbonden met het leven, zeker bij scholieren en jongeren, en dus ook aanwezig in de onderwijsomgeving. Naast haar eindeloze mogelijkheden dient met zorg en aandacht te worden nagedacht wat, wanneer, waar en met wie studenten informatie of beelden delen en uitwisselen. Daarover gaat deze handreiking.

#### **Waar op te letten bij gebruik van *social media*?**

- 1 Vertrouwelijkheid van de gepubliceerde berichten;
- 2 Openbare versus privé informatie;
- 3 Reikwijdte en toegankelijkheid;
- 4 Toon van de berichten;
- 5 Belang van het Erasmus MC;
- 6 Spreek elkaar aan.

Hieronder wordt ieder punt kort uitgewerkt.

##### **1. Vertrouwelijkheid**

- Houd je aan het medisch beroepsgeheim én aan de privacy wet!
- Het is belangrijk ervoor te zorgen informatie die je publiceert of post niet herleidbaar is tot een patiënt, medestudent of docent;
- Ook is het goed om je te allen tijde het volgende te realiseren:
  - Anonimiteit waarborgen meer is dan het weglaten van de naam van de persoon; ook de naam van de arts/docent, het ziekenhuis/faculteit/les, de plaatsnaam kunnen tot de persoon worden herleid;
  - Voor publicatie van beelden (foto/film/animatie/PowerPoint), teksten of audiofragmenten van anderen een toestemmingsverklaring van de auteur nodig is. Dit kan pas nadat deze voldoende is geïnformeerd.



#### Illustratie

Jan is derdejaarsstudent Geneeskunde en werkt daarnaast in het studententeam op de Spoedeisende Hulp. Daar komen dag en nacht de meest spannende dingen voorbij. Vorige week nog een man van midden veertig die na een schermutseling een staaf in zijn oog had gekregen. Een staaf! Een van de aanwezige co-assistenten kreeg via WhatsApp een foto door van de patiënt en deelde die vervolgens met zijn co-groep en binnen no-time was zijn bericht nog verder gedeeld met allerlei contacten via WhatsApp. De foto was een close-up van de patiënt, maar zijn naam stond er niet bij en zijn gezicht was dusdanig verminkt dat hij feitelijk onherkenbaar was. Dan was dat toch geen enkel probleem dacht de co die als eerste de foto verstuurde. Jan kreeg het appje ook van hem, maar had er grote twijfels over: de patiënt was weliswaar aardig onherkenbaar, maar voor zijn naaste omgeving hoogstwaarschijnlijk niet. Hij verwijderde het appje meteen en sprak de co-assistent erop aan.

## 2. Openbare versus privé informatie

- Bij iedere publicatie of post is het goed om je af te vragen of je dit als professional of student doet of als privé persoon; wees hier ook duidelijk over;
- Uitspraken doen op *social media* zijn alleen verstandig als je deze ook op het *NOS Journaal* zou doen;
- Eenmaal gepubliceerde informatie of berichten kunnen lang niet altijd of even makkelijk verwijderd worden. Voordat je iets publiceert of post, houd dan toch even het volgende in het achterhoofd:
  - Alle informatie op Internet wordt gedeeld en opgeslagen. Je weet *niet* wat er met deze gegevens gebeurt door de bedrijven die deze data beheren;
  - Privacy-instellingen van *social media* niet absoluut zijn: deze wijzigen bij iedere nieuwe versie van de betreffende applicaties.

## 3. Reikwijdte en toegankelijkheid

- De hele wereld kijkt als het ware direct mee!
- Bedenk daarom voordat je iets post of publiceert dat:
  - Op Internet gepubliceerde informatie daar in beginsel permanent aanwezig is en zich razendsnel kan verspreiden;
  - Ook een beveiligde portaal in principe te 'hacken' is;
  - Informatie delen met alleen 'vrienden' betekent dat jouw 'vrienden' daarna deze informatie tot hun beschikking hebben en ermee kunnen doen wat ze willen. Bedenk je ook dat vriendschap niet altijd voor het leven is.

#### Illustratie

Een blog bijhouden tijdens je coschap in het buitenland is een fantastische manier om contact te houden met vrienden en familie. En tijdens de coschappen heb je het toch vaak zo druk dat je niet vaak lang kunt bellen. Zo niet via zo'n blog! Kun je meteen ook heel veel mooie foto's delen en er verhaaltjes bij schrijven. Dan weten ze ook goed waar je mee bezig bent thuis. En ach, in het ziekenhuis kunnen ze toch geen Nederlands lezen. Zo ook dacht Mirjam, zesdejaarsstudent Geneeskunde en net gestart met haar keuzecoschap Verloskunde & Gynaecologie in Kenia. Spannend, zo'n coschap in de tropen! Zes weken later was het keuzecoschap voorbij en vloog Mirjam, vele ervaringen rijker, terug naar Rotterdam. Nog geen week later werd Mirjam op het matje geroepen door de opleidingsdirecteur Geneeskunde. De directeur van het ziekenhuis had contact opgenomen en was buitengewoon boos. Hoe durfde zo'n student zijn ziekenhuis publiekelijk aan te vallen en belachelijk te maken? Zo'n blog is openbaar en toegankelijk voor de hele wereld. Mirjam schrok danig. Ze wilde eigenlijk alleen maar via die blogpost uitleggen hoe moeilijk ze het vond om zich staande te houden in zo'n chaotische omgeving. Het was absoluut niet haar bedoeling geweest het ziekenhuis te kakken te zetten. Bovendien was haar blog in het Nederlands en deelde ze dit alleen met familie en vrienden. Ze had zich niet gerealiseerd dat derden haar blog ook makkelijk konden vinden en dat in het ziekenhuis toevallig ook nog eens een Nederlandssprekende arts werkzaam was.

#### 4. Toon van de berichten

- Wees in al je communicatie netjes en vriendelijk. Volg bij online communicatie de netiquette:
  - Vertel wie je bent;
  - Reageer ook inhoudelijk;
  - Vermeld je bronnen;
  - Onthoud je van schuttingtaal of laster;
  - Onthoud je van reclameboodschappen of spam;
  - Als je vanuit emotie schrijft, wacht met posten totdat je uit deze emotie bent en lees hem eerst hardop aan jezelf voor.
- Ongepaste en ongefundeerde commentaren en uitspraken over je studenten, docenten, patiënten, collega's en de organisatie waar je studeert of werkzaam bent zijn nooit verstandig, laat deze dan vooral achterwege;
- Bedenk je ook dat:
  - als je een bericht plaatst, je hier een reactie op kunt verwachten;
  - een bericht makkelijk uit zijn verband kan worden getrokken!

#### Illustratie

Vincent is zesdejaarsstudent Geneeskunde en werkt al sinds het begin van zijn studie op de SEH. Daar gebeurt nogal eens wat, maar vanavond leek het rustig. De avond kabbelde voort, maar rond 23.30 uur brak de hel los leek het wel. Een enorm auto-ongeluk op de A2, de traumaheli rukte uit en iedereen was meteen standby. Het duurde nog wel even voordat de eerste patiënten binnen zouden komen, dus pakte Vincent zijn smartphone en twitterde: "Saaie dienst...maar niet voor lang! Groot ongeluk met meerdere gewonden...dat wordt nog eens een spannende nacht zo. Genieten!" Daarna was het meteen alle hens aan dek en was het tot diep in de nacht keihard werken met het hele team... Zijn telefoon bleef voorlopig onaangeroerd. De volgende middag echter werd hij wakker gebeld door zijn teamleider. Had hij zijn tijdlijn al gespot?? Een hele reeks aan boze tweets terug! Een hoop mensen vielen over zijn woordkeuze. Genieten? Hoezo kun je genieten van andermans leed? Absoluut niet gepast, een arts-in-opleiding onwaardig... Met het schaamrood op zijn kaken bekeek Vincent de reeks reacties en besloot de tweet toen snel te verwijderen.



#### 5. Belang Erasmus MC

- Ook voor het Erasmus MC is het belangrijk dat de informatie die jij op *social media* publiceert over medestudenten, docenten, patiënten en overige medewerkers van het Erasmus MC constructief is, en geen laster of schuttingtaal bevat. Het Erasmus MC controleert actief *social media* berichten en spreekt de 'posters' aan op hun gedrag als deze het belang van het Erasmus MC schaden;
- Realiseer je dat ook toekomstige werkgevers toegang hebben tot de informatie die je online hebt gezet;
- Onprofessioneel gedrag op *social media* kan tot gevolg hebben dat het Erasmus MC of een toekomstige werkgever disciplinaire maatregelen treft.

#### 6. Spreek elkaar aan

- Als medestudenten of studenten op onprofessionele wijze informatie verspreiden of op andere wijze onzorgvuldig zijn, spreek ze dan aan;
- Bespreek dit beleefd en discreet! (niet publiekelijk!);
- Als je een bericht tegenkomt waarin het Erasmus MC, je docenten of medestudenten in een negatief daglicht worden gesteld, dan kun je dit melden bij de afdeling Communicatie van het Erasmus MC.

#### Bronnen

- Handreiking Artsen en Sociale Media, KNMG, 2017
- Mediaprotocol van het Erasmus MC
- Checklist Social Media, Bereik je doelen op social media, Erasmus MC
- Richtlijnen gebruik social media voor studenten UMC Utrecht Academie en de universitaire bachelor- en masteropleidingen, Collegejaar 2015 – 2016
- De aangehaalde illustraties zijn gebaseerd op waargebeurde verhalen binnen de opleiding Geneeskunde van de afgelopen jaren. Om privacy-redenen zijn de namen evenwel gefingeerd.