



Les infirmières et les médias sociaux

Prise de position du CII

Le Conseil international des infirmières (CII) croit que les médias sociaux peuvent être un outil puissant et rapide de communication, d'éducation et d'influence, et qu'ils ont un potentiel important de renforcer la profession infirmière. Le CII est favorable à l'utilisation des médias sociaux par les infirmières pour rester informées des progrès dans les soins de santé, enrichir leur pratique et dialoguer avec la communauté professionnelle et le grand public.

Le CII reconnaît les avantages liés à l'utilisation des médias sociaux à des fins de promotion de la santé et de prévention des maladies, et pour promouvoir les programmes et services de santé. Utilisés de manière appropriée, les médias sociaux peuvent faciliter l'accès en temps opportun à des informations de santé crédibles, donnant aux consommateurs et aux prestataires de soins de santé des outils leur permettant de diffuser ces informations auprès d'une vaste audience. Les médias sociaux peuvent aussi servir à faire connaître au grand public les contributions de la profession infirmière et à améliorer son image au plan mondial.

Si les médias sociaux ont beaucoup à offrir, les infirmières doivent comprendre quelles sont leurs responsabilités professionnelles s'agissant de leur utilisation¹. Les infirmières doivent comprendre et avoir conscience des avantages et des risques de l'utilisation des médias sociaux sur leurs lieux de travail et hors de leurs lieux de travail. Le CII appelle les infirmières, les organisations qui fournissent des soins de santé, les établissements d'enseignement, les associations professionnelles et les régulateurs à traiter des problèmes professionnels, éthiques, réglementaires et juridiques associés à l'utilisation des médias sociaux et à y apporter des solutions.

Le CII croit que :

Les infirmières doivent :

- Apprendre à connaître non seulement les possibilités offertes par l'utilisation des médias sociaux pour enrichir leurs connaissances, consolider leur pratique et enseigner les soins de santé, mais aussi les risques inhérents à cette utilisation.
- Se conformer aux orientations, politiques et codes de conduite juridiques, réglementaires, institutionnels et/ou organisationnels concernant l'utilisation des médias sociaux ; et appliquer ces codes, normes, orientations et politiques à leurs activités en ligne, de la même manière qu'elles les appliquent à d'autres activités.

¹ Barry J, Hardiker N (30 septembre 2012). "Advancing Nursing Practice Through Social Media: A Global Perspective", *OJIN: The Online Journal of Issues in Nursing* Vol. 17, No. 3, Manuscript 5.

- S'assurer, dès lors qu'elles prodiguent des informations, conseils ou services par le biais des médias sociaux, qu'elles disposent des compétences nécessaires, qu'elles pratiquent dans les limites de leur domaine de pratique et qu'elles y sont autorisées par la loi.
- Avoir conscience du degré de qualité et de fiabilité des informations disponibles en ligne et comprendre de quelle manière ces informations affectent les expériences des patients s'agissant de leur santé et de leur maladie.
- Informer et éduquer leurs patients aux possibilités et aux risques inhérents aux médias sociaux dans le contexte de leur santé.
- S'abstenir d'utiliser au travail les médias sociaux à des fins personnelles ; et ne pas mélanger l'utilisation personnelle et professionnelle des médias sociaux.
- Respecter en tout temps la vie privée et la confidentialité des patients et s'abstenir de discuter de questions liées à leur lieu de travail en ligne ou de publier des informations de quelque nature que ce soit concernant les patients ou leurs familles.
- Demander explicitement l'autorisation d'enregistrer ou d'archiver leurs interactions avec les patients et connaître les dispositions juridiques relatives à l'accès à ces informations dans le cadre du suivi du comportement professionnel ou de procédures judiciaires.
- Respecter les limites de la relation thérapeutique qui les lie à leurs patients; et, dans ce contexte, ne pas accepter de patients en tant qu'«amis» sur des réseaux sociaux personnels de même que s'abstenir de prendre contact avec d'anciens patients pour qu'ils deviennent leurs «amis», étant donné le risque de rupture de la relation thérapeutique que ces démarches impliquent.
- S'abstenir de publier des commentaires diffamatoires ou offensants relatifs à des employeurs, à des établissements d'enseignement, à des collègues ou à des patients, et avoir conscience du fait qu'il est possible d'identifier un patient, ou n'importe quelle autre personne, d'après certaines informations publiées, même si le nom n'est pas mentionné.
- Signaler toute violation constatée de la vie privée ou de la confidentialité.
- Connaître les réglages de confidentialité offerts par les plateformes sociales et savoir les appliquer, afin de garder le contrôle sur l'accès à leurs informations personnelles.
- Connaître les restrictions liées au copyright et les risques de violation du copyright induits par la publication d'informations en ligne.
- Être conscientes de la rapidité avec laquelle les informations se propagent par le biais des médias sociaux, en particulier le fait que les messages ou tweets peuvent être reproduits et répercutés de manière instantanée : les infirmières doivent donc bien réfléchir au contenu de leurs communications avant de les publier.
- Avoir conscience du fait que toute information publiée en ligne est à la fois publique et permanente, même après avoir été effacée, et que l'utilisation de pseudonymes ne garantit pas l'anonymat.

- Avoir conscience de l'image qu'elles projettent lorsqu'elles publient des contenus en ligne, même s'ils ne sont pas liés à leur travail, et contribuer à donner une image globalement positive de la profession infirmière.

Les organisations de prestataires de soins de santé et les établissements d'enseignement devraient:

- Mentionner les grands principes de l'utilisation des médias sociaux dans les programmes d'enseignement de premier et deuxième cycles, les programmes de formation continue, les contrats de travail et les accords de confidentialité.
- Éduquer les étudiantes et les infirmières à l'utilisation appropriée éthique et responsable des médias sociaux dans la pratique; et élaborer et diffuser des politiques et orientations relatives à l'utilisation des médias sociaux.
- Lier leurs politiques relatives aux médias sociaux à leurs politiques concernant la vie privée et la confidentialité.
- Encourager l'utilisation appropriée de plateformes de médias sociaux qui éclairent la pratique et améliorent la qualité des soins et la sécurité des patients; et appliquer des mécanismes permettant aux infirmières d'accéder, sur leur lieu de travail, à des médias sociaux approuvés.
- Mettre en place des contrôles clairs s'agissant des sites dont la fréquentation n'est pas autorisée.
- Indiquer de manière explicite si les dossiers et transcriptions numériques doivent être conservés sous forme électronique et, le cas échéant, quels sont les droits des parties concernées d'y accéder.

Les associations professionnelles et les autorités de réglementation devraient:

- Sensibiliser à la puissance des médias sociaux, montrer quels en sont les avantages et, s'ils ne sont pas utilisés correctement, les inconvénients.
- Élaborer et diffuser largement des normes, politiques, orientations et ressources concernant les médias sociaux, et aider les infirmières à les respecter dans leur pratique.
- Intégrer ces normes, politiques et orientations aux pratiques d'entreprise relatives à l'utilisation des médias sociaux.

Contexte

Par «médias sociaux» on entend les outils en ligne et mobiles servant à l'échange d'opinions, d'informations, d'expériences, d'images et d'extraits vidéo ou audio. Il s'agit notamment de sites Web et d'applications donnant accès aux réseaux sociaux. Citons à titre d'exemples, et sans prétention à l'exhaustivité, les réseaux sociaux tels que Facebook et LinkedIn, les blogs (professionnels, personnels ainsi que les blogs publiés de manière anonyme), les microblogs (Twitter), les sites Web de partage de contenus (YouTube,

Instagram) et les forums de discussion². Les médias sociaux se muent rapidement en un mécanisme de communication accepté comme tel au plan mondial et sont couramment utilisés par les professions de soins de santé, y compris la profession infirmière.

Les médias sociaux présentent des avantages tant pour les prestataires que pour les consommateurs de soins de santé. Utilisés de manière appropriée, ils favorisent les relations professionnelles par le biais de communautés de pratique en ligne, qui permettent de partager des informations et d'en discuter; lors de situations d'urgence ou de catastrophe, ils peuvent servir à informer la population et à combattre la désinformation. Les médias sociaux permettent également de promouvoir des comportements et des attitudes propices à la santé. Les personnes qui éprouvent des préoccupations identiques concernant leur santé peuvent créer des communautés virtuelles où entrer en contact, interagir et partager leurs expériences, suscitant de la sorte un sentiment de maîtrise de leur destin et réduisant leur isolement.

Si l'utilisation des médias sociaux tant par le grand public que par les infirmières présente des avantages, elle n'est pas exempte de risques. Les domaines dans lesquels les médias sociaux ont été utilisés de manière inappropriée par des professionnels des soins de santé sont – outre les atteintes à la vie privée – l'intimidation de collègues et de pairs, la critique en ligne de collègues ou d'employeurs et les comportements non professionnels constituant des infractions aux codes de conduite. De tels actes peuvent avoir des répercussions très négatives sur les infirmières, leurs patients et leurs collègues, sur les établissements d'enseignement, sur les employeurs et sur la profession infirmière en général; certaines infirmières ont déjà été, de leur fait, soumises à des sanctions disciplinaires et pénales. C'est pourquoi de plus en plus d'établissements d'enseignement, d'employeurs du secteur des soins de santé, d'associations professionnelles et de régulateurs élaborent des normes, politiques et orientations régissant l'utilisation des médias sociaux. Il est essentiel que ces documents soient régulièrement mis à jour, tiennent compte des besoins des différentes générations de prestataires, suivent le rythme des progrès sociaux et techniques et soient adaptées aux décisions (d'ordre pédagogique ou juridique ou relatives à l'emploi et à la réglementation) qui encadrent l'utilisation des médias sociaux.

Toujours plus vaste, le domaine d'utilisation des médias sociaux ouvre des possibilités sans précédent de communication rapide et étendue et de partage d'information. Il est indispensable que la profession infirmière et les communautés de soins de santé apprennent à tirer parti de la puissance des médias sociaux pour la mettre au service de leur rayonnement mondial.

Adoptée en 2015

² Australian Health Practitioner Regulation Agency (2014). Social Media Policy. Internet, 18 juin 2014 : <http://www.medicalboard.gov.au/Codes-Guidelines-Policies/Social-media-policy.aspx>

Prises de position y afférentes:

- L'information aux patients (2008)
- Information relative à la santé : protéger les droits des patients (2008)
- Le droit d'être connecté grâce aux technologies de l'information et de la communication (2014)

Publications du CII

Le Conseil international des infirmières est une fédération de plus de 130 associations nationales d'infirmières représentant des millions d'infirmières du monde entier. Géré par des infirmières et à l'avant-garde de la profession au niveau international, le CII œuvre à promouvoir des soins de qualité pour tous et de solides politiques de santé dans le monde.