



Médias sociaux : conseils pratiques aux membres des CMDP

Que diriez-vous de prendre une petite pause avant d'appuyer sur la touche « envoyer », « send » ou « post » ?

L'actualité regorge d'exemples où des gens d'influence et des personnalités publiques ont diffusé, sur les médias sociaux, un commentaire d'apparence anodine qui a eu des répercussions dramatiques sur la carrière ou la crédibilité de cette personne ou pour autrui.

Voici donc quelques conseils pratiques à se rappeler lorsque vous utilisez les médias sociaux.



1. **Vous n'êtes pas à la maison...!** : même si vous faites usage des réseaux sociaux à domicile, vos commentaires peuvent être lus par un large public. Rappelez-vous que vous demeurez un professionnel de la santé en tout temps et que vous pouvez non seulement engager votre responsabilité professionnelle par vos commentaires mais aussi, que vous demeurez lié par vos devoirs déontologiques même dans votre vie privée.

2. **Un CLIC, un TWEET... : si facile!** : la technologie des téléphones d'aujourd'hui de type iPhone ou autre fait en sorte qu'il est facile d'avoir le réflexe de vouloir prendre une photo d'un cas qui attire notre attention ou d'alerter nos connaissances, à ce sujet, par un tweet ou autre message sur les réseaux sociaux. Tout comme vous ne laisseriez pas entrer un tiers dans une salle d'opération ou une salle d'entrevue avec un patient, il serait inapproprié de photographier ou de filmer un patient directement ou indirectement sans obtenir son consentement. Il serait tout aussi inacceptable de « tweeter » au sujet des soins donnés à un patient ou de son état de santé.

⇒ Et pourquoi ne pas rappeler cette consigne aux étudiants en médecine ou aux résidents sous votre autorité ?

3. **Pouvons-nous utiliser les médias sociaux pour dénoncer une situation dans l'établissement?**

✘ Attention, l'accessibilité des médias sociaux et l'impact qu'ils entraînent augmentent le risque d'agir sur le coup de l'émotion. Ainsi, afin d'éviter de diffuser des commentaires portant atteinte à la dignité d'autrui dont vos collègues, l'établissement ou ses dirigeants, rappelez-vous qu'en tant que professionnel de la santé, vous devez promouvoir la qualité des soins et services de santé sans toutefois les dénigrer.

4. **Est-il adéquat de devenir « amis » avec vos patients sur Facebook, par exemple ?**

✘ Accepter une demande « d'amis » pourrait rapidement vous mettre en situation de conflit d'intérêts et affecter le lien thérapeutique. Il faut agir avec prudence et éviter d'entretenir des relations autres que professionnelles avec les patients.



Un peu de statistiques ...

Une étude menée auprès de facultés de médecine américaines a révélé les observations suivantes quant à l'utilisation des médias sociaux par les étudiants en médecine :

- Comportements non professionnels : 60%
- Diffusion d'informations confidentielles : 13%
- Utilisation de vocabulaire discriminatoire : 52%
- Diffusion de matériel démontrant des étudiants intoxiqués : 48%
- Diffusion de matériel sexuellement suggestif : 38 %

Source : <http://jama.ama-assn.org/content/302/12/1309.full.pdf+html>



5. L' « ART » DU « COPIER/COLLER »

- Il est facile de reproduire certains extraits provenant d'internet ou d'autres sources d'information et de les diffuser dans nos écrits sur les médias sociaux tels un blogue ou un forum de discussion. Or, il importe de donner crédit à l'auteur véritable puisque son auteur détient des droits de propriété intellectuelle. Il faut aussi se rappeler que les données, documents ou autres informations appartenant à l'établissement sont la propriété de ce dernier, ce qui nécessite habituellement une autorisation d'utilisation avant diffusion.

7. Peut-on utiliser les médias sociaux tels des groupes privés ou groupes de discussions, pour échanger, enseigner ou étudier des cas cliniques rares et inhabituels?

- Les médias sociaux sont un bon outil pour échanger mais également pour faire des études de cas et de l'enseignement. Toutefois, il est important de toujours respecter les règles du secret professionnel. Assurez-vous de ne diffuser aucune information permettant d'identifier le patient en question à moins d'avoir obtenu son consentement. Rappelez-vous que seuls ceux qui ont participé aux soins pourront avoir accès à des informations confidentielles.

6. Un collègue critique votre méthode de travail sur la page Facebook des employés de votre établissement. Que faire?

- Prenez un instant de réflexion et si vous désirez répondre au commentaire, assurez-vous de le faire respectueusement. Un commentaire déplacé peut facilement affecter votre réputation professionnelle et ce, même si le commentaire n'est pas illicite (diffamation).

8. Quel est le risque le plus commun à l'utilisation des médias sociaux?

- ✘ Attention à la diffamation qui consiste en la communication de propos ou d'écrits qui font perdre l'estime ou la considération de quelqu'un ou encore, qui suscitent des sentiments défavorables ou désagréables. La diffusion de tels propos peut donner ouverture à une poursuite en dommages et intérêts.



Les présentes règles ne sont évidemment pas exhaustives. Il est attendu que vous respectiez, en tout temps, vos obligations déontologiques ainsi que les politiques, procédures et règlements applicables. Rappelez-vous qu'un manquement à cet égard pourrait constituer de l'inconduite et donner ouverture notamment à une plainte qui serait étudiée par le médecin examinateur.