

Università degli Studi di Padova
Dipartimento di Medicina
Corso di Laurea in Infermieristica



Tesi di Laurea

TUTELA DELLA RISERVATEZZA
E DEL RAPPORTO DI FIDUCIA TRA INFERMIERE E PAZIENTI
NELL'ERA DEI SOCIAL MEDIA.

Relatore: Prof. Bonso Ornella

Laureanda: Franco Elisa

Anno Accademico 2014-2015

INDICE

ABSTRACT

CAPITOLO 1:

LA PRATICA ASSISTENZIALE E L'USO DEI SOCIAL MEDIA.

1.1 La presa in carico della persona e la relazione di fiducia.....	pag. 1
1.1.1 <i>Accesso e utilizzo dei dati personali dei pazienti</i>	pag. 3
1.2 La riservatezza e le regole etico-deontologiche della professione infermieristica...	pag. 4
1.3 La tutela della privacy.....	pag. 5
1.3.1 <i>Privacy e professione infermieristica</i>	pag. 7
1.4 Il mondo online nella pratica infermieristica.....	pag. 8
1.4.1 <i>Il fenomeno dei Social Media e l'interazione con la sanità</i>	pag. 9

CAPITOLO 2:

MATERIALI E METODI	pag.13
---------------------------------	--------

CAPITOLO 3:

RACCOMANDAZIONI PER L'USO CONSAPEVOLE DEI SOCIAL MEDIA IN AMBIENTE OSPEDALIERO.

3.1 Benefici e Rischi dei Social Media nella professione infermieristica.....	pag. 15
3.1.1 <i>Miti e convinzioni errate che espongono ai pericoli</i>	pag. 17
3.2 I principali codici di condotta per infermieri e studenti.....	pag. 18
3.2.1 <i>La persona assistita</i>	pag. 19
3.2.2 <i>Il rapporto con gli altri professionisti della salute</i>	pag. 21
3.2.3 <i>Il rapporto con l'organizzazione</i>	pag. 22

CAPITOLO 4:

L'INDAGINE NEL SOCIAL NETWORK.

4.1 Il contesto.....	pag. 26
4.2 Esposizione dei contenuti emersi.....	pag. 26
4.3 Discussione.....	pag. 28

CONCLUSIONI	pag. 31
--------------------------	---------

BIBLIOGRAFIA

ALLEGATI

ABSTRACT

Nel corso degli ultimi decenni si è potuto assistere all'estesa diffusione di strumenti di comunicazione che sfruttano il World Wide Web, ovvero la rete di connessioni mondiale. Questi mezzi di comunicazione sono definiti, in maniera generica, con il termine di Social Media, includendo così tutte le piattaforme che permettono lo scambio di informazioni online, dando la possibilità a tutte le persone che posseggono una connessione ad Internet di comunicare in modi diversi. Tra gli esempi di Social Media vanno collocati i Social Networks, delle finestre mediatiche che sfruttano il mondo online per raccontare le esperienze delle persone attraverso la pubblicazione di foto, video, immagini o frasi, fornendo anche una serie di dati sensibili, relativi a chi decide di condividere in questa realtà di "amicizie virtuali" la sua vita quotidiana.

È dimostrato che il World Wide Web e i Social Media possono costituire una finestra di elevata utilità anche nel contesto sanitario, in quanto, se correttamente certificati, possono essere considerati fonti ottimali per l'educazione della comunità, per la promozione della salute, la prevenzione delle malattie, la gestione di problematiche sanitarie da parte dei pazienti o dei caregivers, costituendo, così, il veicolo per l'evoluzione digitale delle professioni sanitarie.

L'immissione di dati nel mondo online e la loro successiva acquisizione deve essere, però, sottoposta ad un accurato controllo sia nel caso in cui le informazioni pubblicate riguardino una propria esperienza, sia nell'eventualità che questa riguardi un fatto che interessa anche altre persone o, in particolare, se prende in considerazione aspetti legati all'ambiente di lavoro. Quanto affermato può rappresentare una problematica anche nel mondo assistenziale, per l'immissione di dati relativi a quanto svolto quotidianamente nel corso dell'orario di lavoro e per la diffusione di informazioni che possono coinvolgere, sia in modo esplicito che implicito, colleghi e pazienti presi in carico, in discordanza con le norme di legge e le regole etico - deontologiche proprie della professione infermieristica.

Lo scopo di questa tesi è di verificare se e in quale misura l'utilizzo dei Social Media determini una violazione del diritto di riservatezza e di privacy della persona assistita e del rapporto di fiducia infermiere e paziente. Inoltre, questo elaborato va ad analizzare, per mezzo di una revisione bibliografica, l'esistenza in letteratura di raccomandazioni sull'utilizzo di tali strumenti nel campo infermieristico e riportarne i contenuti, per poter

sfruttare a pieno le potenzialità, tenendo in considerazione le norme legislative vigenti in Italia e le regolamentazioni etico - deontologiche della professione.

In particolare, si pone maggiore attenzione sull'aspetto relativo al rispetto della privacy e della riservatezza dei pazienti che l'infermiere prende in carico sulla base di una relazione di fiducia che potrebbe rischiare di essere compromessa da un'associazione errata tra le notizie personali in questione e i Social Networks.

Infine, l'elaborato va ad indagare se le raccomandazioni indicate in letteratura risultano essere seguite nella realtà virtuale dei Social Network, effettuando una ricerca in Facebook (il Social Network, al momento, più diffuso in Italia), portando degli esempi di immagini e frasi, inserite online, visibili pubblicamente e per questo liberamente acquisite e da tali pubblicazioni, rintracciando le inadempienze in confronto con ciò che è emerso nelle raccomandazioni riportate dalle fonti di letteratura analizzate.

CAPITOLO 1. LA PRATICA ASSISTENZIALE E L'USO DEI SOCIAL MEDIA.

Il contesto assistenziale ha conosciuto da vicino la rapida diffusione dei Social Media adeguandosi all'evoluzione della tecnologia e dei fenomeni di massa. Si è iniziato, così, ad approfittare delle funzioni di questi mezzi e la figura dell'infermiere non è stata esonerata dal loro uso. L'utilizzo nel contesto sanitario di questi strumenti da parte dei professionisti della salute è diventato, quindi, un argomento affrontato in letteratura e che merita di essere approfondito per i possibili rischi a cui espone la professione stessa, i pazienti e i principi dell'assistenza. In particolare, una parentesi non indifferente è costituita dal mondo virtuale dei Social Network, che risulta diffuso e usato anche da molti professionisti della salute e sembra sempre più difficile riuscire a separare la vita privata da quella professionale, senza perdere di vista i principi alla base della professione stessa e le responsabilità di natura anche legale che ognuno deve tenere.

1.1 La presa in carico della persona e la relazione di fiducia.

Nel momento in cui una persona accede ad un contesto di assistenza entra in contatto con professionisti della salute che realizzano la presa in carico, considerandola un essere singolo, unico e inconfondibile, riconoscendola come un valore assoluto, considerando la sua realtà in tutte le sue dimensioni (biologica, psicologica, sociale e spirituale). La figura dell'infermiere, in particolare, si occupa del *caring* della persona, del prendersi cura della stessa, dando protezione, premure e attenzione. Come viene ribadito dal codice deontologico: "La responsabilità dell'infermiere consiste nell'assistere, nel curare e nel prendersi cura della persona nel rispetto della vita, della salute, della libertà e della dignità dell'individuo"¹. Ciò significa che l'infermiere, nella sua pratica quotidiana, accompagna la persona e lo fa rispettando sia i diritti fondamentali dell'uomo e del malato sia i principi etici della propria professione.

¹ Federazione Nazionale IPASVI. *Il Codice deontologico dell'infermiere*, articolo 3. Roma, 2009
Disponibile nel sito: <http://www.ipasvi.it/norme-e-codici/deontologia/il-codice-deontologico.htm>

L'infermiere affianca il paziente nel suo percorso ed entra gradualmente nella sua realtà più intima, avendo accesso alle informazioni personali del paziente, in parte ottenute da altri professionisti e in parte dall'assistito. La fiducia reciproca assume quindi un valore fondamentale, unico ed esclusivo. Il rapporto di fiducia è un cammino continuo che evolve nel tempo. Come sosteneva Peplau l'assistenza infermieristica è "una relazione umana tra un individuo malato, o bisognoso dei servizi sanitari e un infermiere preparato a riconoscere e a rispondere al suo bisogno di aiuto".²

La relazione nell'assistenza viene suddivisa in quattro fasi sovrapposte e interdipendenti, nelle quali l'infermiere può assumere ruoli diversi, e la relazione che si instaura tra il professionista e il paziente viene descritta come un rapporto di energia in evoluzione continua, in cui " l'incontro tra pazienti e infermieri influenza lo sviluppo di entrambi i partecipanti".³

Per far sì che si instauri una relazione di fiducia è necessario che l'operatore adotti degli atteggiamenti indispensabili, definiti da Rogers le "condizioni fondamentali":

- Autenticità o congruenza; è "la corrispondenza tra quello che viene sperimentato dentro, ciò che è nella consapevolezza, nell'intelletto e ciò che viene espresso verbalmente"⁴. Essere, dunque, liberamente se stessi nella relazione, senza ricorrere a maschere come atteggiamenti di circostanza o creare una barriera data dalla divisa che si indossa.

- Accettazione positiva ; corrisponde ad un "prendersi cura" dell'altro senza condizioni, entrando nella sua realtà senza giudizi o valutazioni. Si tratta di accettazione incondizionata "se una persona può percepire che l'altro individuo non la giudica o discrimina per la sua esperienza vissuta"⁵.

- Comprensione empatica, "essere capaci di mettere da parte i propri valori e le proprie opinioni, per poter entrare nel mondo dell'altro senza pregiudizi"⁶ e vedere il mondo dell'altro con i suoi occhi.

² Peplau Hildegard E., *Interpersonal Relations in Nursing: A Conceptual Frame of Reference for Psychodynamic Nursing*. Springer Publishing Company, 2004. p.5-6

³ Hesook Suzie Kim, *The Nature of Theoretical Thinking in Nursing: Third Edition*. Springer Publishing Company, 2003 p. 249

⁴ Rogers C., *Le condizioni essenziali di una relazione terapeutica facilitante*. ACP – Rivista di Studi Rogersiani - 2007. Disponibile nel sito: www.acp-italia.it

⁵ McMillan M., *The Person-Centred Approach to Therapeutic Change*, SAGE Publications, 2004, p.4-5

⁶ Rogers C., *Le condizioni essenziali di una relazione terapeutica facilitante*. op. cit

Alle tre condizioni enunciate si va ad aggiungere la comunicazione, intesa sia come capacità di ascolto sia come capacità di espressione.

La relazione di fiducia è una preconditione della pratica infermieristica, indispensabile per poter conoscere a fondo il paziente e ciò che lo riguarda, così da individuare i suoi bisogni e quelli dei familiari che lo affiancano e poter attuare, così, il caring. Questo tipo di relazione va tutelata e protetta in quanto diritto dell'assistito e valore proprio della professione.

1.1.1 Accesso e utilizzo dei dati personali dei pazienti.

L'accesso ai dati delle persone assistite, in ambito istituzionale, risulta essere immediato, continuo e soprattutto necessario per l'attuazione di una buona assistenza. Prendendo in considerazione l'aspetto infermieristico, il carico di informazioni raccolte sul paziente e sulla sua realtà aumenterà anche in relazione alla fiducia che egli decide di dare al professionista oltre che al periodo di degenza. Ad ogni persona che accede ad un ambiente istituzionale viene effettuato da subito l'accertamento sanitario, che corrisponde ad una raccolta dettagliata, anche da parte dell'infermiere che accoglie e prende in carico il paziente, della sua anamnesi e un accertamento fisico, che permettono al team sanitario di aver a disposizione in modo chiaro i dati dell'assistito in ogni momento della sua degenza, per accompagnarlo nella risoluzione o nell'accettazione delle sue problematiche e garantire un buono scambio di informazioni anche a livello multidisciplinare. "Quando si richiedono ad una persona delle informazioni attraverso l'anamnesi o l'esame fisico, la persona ha il diritto di sapere perché si raccolgono le informazioni e come saranno usate."⁷ Questo diritto è valido in ogni momento della degenza della persona che ha il potere decisionale sull'uso dei propri dati e quindi ha il diritto di scegliere volontariamente, sapendo che ogni informazione verrà conservata in sicurezza e resa disponibile solo ai professionisti direttamente coinvolti nell'assistenza, promuovendo così la protezione della riservatezza delle informazioni e della privacy del paziente e una condotta professionale.

Il diritto della libera scelta si affianca quindi ad un importante diritto sostenuto dalla Carta Europea dei diritti del malato, presentata a Bruxelles il 15 novembre

⁷ Brunner, Suddarth, *Infermieristica medico-chirurgica*, casa editrice Ambrosiana, Milano, 2010. Vol.1, p. 68

2002, ovvero il "diritto alla privacy e alla confidenzialità". "Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico chirurgici in generale"⁸.

"Tutti gli infermieri devono essere consapevoli della natura confidenziale delle informazioni ottenute durante il lavoro quotidiano. Se le informazioni non sono pertinenti al caso, gli infermieri dovrebbero chiedersi se è prudente registrarle"⁹, specie in un periodo in cui la tecnologia e i media facilitano l'accesso ai dati da parte di molte persone.

1.2 La riservatezza e le regole etico-deontologiche della professione infermieristica.

Ogni infermiere, nello svolgimento della pratica professionale, è chiamato a seguire quanto illustrato nel Codice Deontologico deliberato nel 2009, che funge da guida per la professione infermieristica, esponendo in modo sistematico i doveri che traducono i principi etici. In questo codice sono contenuti 51 articoli, tra cui spiccano anche delle norme relative alla posizione che ogni infermiere deve tenere nei confronti del rispetto dei dati personali dell'assistito. In questo modo viene tradotta in norma l'istanza morale della riservatezza e si sottolinea l'importanza della tutela del rapporto di fiducia che si instaura con il paziente e, di conseguenza, con i familiari che ad esso sono vicini.

"L'infermiere assicura e tutela la riservatezza nel trattamento dei dati relativi all'assistito. Nella raccolta e nella gestione e nel passaggio di dati si limita a ciò che è attinente all'assistenza."¹⁰

Nell'articolo 26 viene messo in evidenza il dovere di mantenere la riservatezza che deve essere presente in tutti i momenti dell'assistenza in cui l'infermiere viene a contatto con le informazioni personali dell'assistito. Con questo articolo si pone

⁸ Cittadinanzattiva, *Carta dei diritti fondamentali del malato*. Roma.

Disponibile nel sito:

http://www.cittadinanzattiva.it/files/corporate/europa/carta/carta_europea_diritti_malato.pdf

⁹ Brunner, Suddarth, *Infermieristica medico-chirurgica*, op. cit. Vol. 1 p.34

¹⁰ Federazione Nazionale IPASVI. *Il Codice deontologico dell'infermiere*, articolo 26. Roma, 2009

Disponibile nel sito: <http://www.ipasvi.it/norme-e-codici/deontologia/il-codice-deontologico.htm>

anche l'attenzione sull'aspetto relativo al passaggio di informazioni tra professionisti, oltre che a quello della conoscenza e raccolta dei dati.

"L'infermiere rispetta il segreto professionale non solo per obbligo giuridico, ma per intima convinzione e come espressione concreta del rapporto di fiducia con l'assistito."¹¹

Nell'articolo 28 si ribadisce come la relazione di fiducia con il paziente sia una necessità. Dalla fiducia emergono le confidenze del paziente che in altri luoghi non potrebbero essere palesate e in ogni infermiere deve essere costante questa idea. Per ogni professionista della salute vige quindi il segreto professionale, sia per obbligo giuridico, ma soprattutto per convinzione etica e morale, che diviene istanza deontologica.

L'assistito deve sapere che può contare su un professionista che acquisisce informazioni che vengono usate solo a servizio della persona, condivise solo con l'equipe sanitaria e non divulgate a terzi esterni al contesto e soprattutto deve poter contare sul fatto che sarà riportato solo ciò che è utile all'assistenza, al fine di non nuocere alla persona. Seguendo il codice deontologico si arriva alla conclusione che "l'infermiere mantiene la riservatezza delle informazioni personali di cui è a conoscenza e le condivide utilizzando la sua capacità di giudizio. [...]L'infermiere dimostra di possedere valori professionali quali il rispetto, la comprensione, la compassione, la fiducia e l'integrità."¹²

Le norme deontologiche che sono state citate risultano essere vincolanti e quindi devono essere seguite da ogni professionista, in quanto, la loro inosservanza può essere sanzionata dal collegio professionale che svolge la funzione di Garante della qualificazione dei professionisti e delle loro competenze acquisite e sviluppate nel corso della loro attività lavorativa.

1.3 La tutela della privacy.

Al concetto di riservatezza si affianca anche quello della privacy, che prende in considerazione un aspetto strettamente giuridico, connesso al mondo legale, e lo

¹¹ Federazione Nazionale IPASVI. *Il Codice deontologico dell'infermiere*, articolo 28. Roma, 2009
Disponibile nel sito: <http://www.ipasvi.it/norme-e-codici/deontologia/il-codice-deontologico.htm>

¹² Consiglio Internazionale degli Infermieri *Il Codice Deontologico degli Infermieri del Consiglio Internazionale degli Infermieri (ICN)*,; International Council of Nurses, Ginevra, 2012. Punto 1: Gli infermieri e le persone. p. 3

lega al contenuto etico- deontologico analizzato. Il termine privacy e le leggi che ne regolamentano il rispetto sono vincolanti per ogni cittadino e ne regolano lo stile di vita in relazione alla nazione in cui esse sono valide.

Nel caso dell'Italia, la tutela della privacy è regolamentata dal Decreto Legislativo del 30 giugno 2003, n.196 denominato "Codice in materia di protezione dei dati personali". Questo Codice garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali.¹³.

Con il termine dati personali si intendono le informazioni che identificano o rendono identificabile una persona fisica (nome, cognome, indirizzo, numero di telefono, codice fiscale, partita iva, dati bancari..) e che possono fornire dettagli sulle sue caratteristiche, le sue abitudini, le sue relazioni personali, il suo stato di salute o la sua situazione economica (composizione del nucleo familiare, professione esercitata, formazione scolastica...). Tra questi dati si distinguono i dati identificativi che permettono l'identificazione diretta del soggetto, i dati giudiziari, che rivelano l'esistenza ai provvedimenti giudiziari o qualità di imputato o indagato dell'interessato, e i dati sensibili, che vanno a dare indicazione sull'origine etnica e razziale, sulla religione, filosofia o sull'opinione politica ed eventuale adesione ad associazioni di carattere diverso, oltre a definire lo stato di salute e la vita sessuale della persona. Tutti questi dati vanno tutelati, in quanto ogni singola persona ha diritto alla protezione dei dati personali, ma una parentesi importante va aperta in relazione alle informazioni idonee a rivelare lo stato di salute dell'interessato. A tal proposito il Codice afferma che "i dati idonei a rivelare lo stato di salute non possono essere diffusi"¹⁴; creando una barriera legale di protezione valida per chiunque e che deve essere ben chiara, in particolare, per il personale assistenziale.

¹³ Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 *Codice in materia di protezione dei dati personali*, *Gazzetta Ufficiale* n. 174 del 29 luglio 2003 - Supplemento Ordinario n. 123.- Parte I Disposizioni generali-Titolo I Principi generali, Art. 2 Finalità.

Disponibile nel sito: <http://www.camera.it/parlam/leggi/deleghe/testi/03196dl.htm>

¹⁴ Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 *Codice in materia di protezione dei dati personali*, *Gazzetta Ufficiale* n. 174 del 29 luglio 2003 - Supplemento Ordinario n. 123- Parte I Disposizioni generali- Titolo III Regole generali per il trattamento dei dati- Capo I Regole per tutti i trattamenti- Art. 26 . Garanzie per i dati sensibili.

Disponibile nel sito: <http://www.camera.it/parlam/leggi/deleghe/testi/03196dl.htm>

1.3.1 Privacy e professione infermieristica.

Gli infermieri sono chiamati in quanto professionisti a seguire i principi etici ed il codice deontologico della professione e come cittadini le norme legislative che regolamentano l'uso dei dati a cui hanno accesso. L'infermiere, come ogni professionista della salute, deve tener sempre presente che in ogni suo dialogo, reale o virtuale che sia, si presenta la possibilità di cadere nel rischio di usare informazioni personali relative ai pazienti, in particolare i dati sensibili. In questo modo, non solo viene meno il rispetto della riservatezza rimarcato prima, ma si presenta anche la possibilità di incorrere in provvedimenti penali che nascono dall'inadempienza del dovere di mantenere il segreto professionale. L'articolo 622 del codice penale sostiene, riguardo a tale rivelazione, che: "Chiunque, avendo notizia, per ragione del proprio stato o ufficio, o della propria professione o arte, di un segreto, lo rivela, senza giusta causa, ovvero lo impiega a proprio o altrui profitto, è punito, se dal fatto può derivare nocimento.[...] Il delitto è punibile a querela della persona offesa."¹⁵ Il segreto è un dovere della professione non solo di ordine deontologico, anche se legalmente sono riconosciute delle giuste cause di rivelazione come l'uso dei dati per norme legislative obbligatorie (referti, denunce o certificazioni) e l'urgenza di salvaguardare una vita o la salute dell'interessato o di terzi (anche in caso di incapacità dell'interessato di prestare consenso o nel caso di diniego ma con previa autorizzazione del Garante per la protezione dei dati personali).

Questi articoli, legati alla professione, si aggiungono quindi alle normative per la privacy e indicano il profilo legislativo che un infermiere deve tenere in ambiente lavorativo, da congiungere a quanto affermato dalle norme del Codice Deontologico.

¹⁵ Codice Penale, LIBRO SECONDO - Dei delitti in particolare , Titolo XII - Dei delitti contro la persona (artt. 575-623 bis) , Capo III - Dei delitti contro la libertà individuale, Sezione V - Dei delitti contro la inviolabilità dei segreti, articolo 622. Disponibile nel sito: <http://www.brocardi.it/codice-penale/libro-secondo/titolo-xii/capo-iii/sezione-v/art622.html>

1.4 Il mondo online nella pratica infermieristica.

La professione infermieristica deve rimanere dinamica, nel tentativo di soddisfare i bisogni sanitari della società.¹⁶ L'evoluzione della professione deve considerare le priorità della società e le nuove scoperte in ogni ambito che possa interessare la sanità, ma anche la realtà di vita dei singoli e della collettività a cui si va a prestare assistenza.

L'ambito che negli ultimi decenni ha visto un notevole progresso è stato senza dubbio quello della tecnologia, in particolare, la società moderna ha iniziato a convivere con il mondo online, rendendolo parte integrante della vita reale. La professione infermieristica deve, quindi, fare i conti con il divenire e il continuo cambiamento, muovendosi, però, sempre nel bene degli assistiti e garantendo una buona assistenza, in relazione ai principi etico - deontologici e legali che la devono caratterizzare anche nell'interazione con la realtà della rete.

Il World wide web (conosciuto come "WWW", "Web" o "W3") è definito come l'universo di informazioni accessibili via rete.¹⁷ La traduzione letterale di questa sigla corrisponde a "ragnatela di ampiezza mondiale" e aiuta a creare un'immagine più chiara dell'estensione di questo mezzo ed esemplifica con facilità come un dato, immesso in un punto della maglia della "ragnatela", possa poi diffondersi attraverso le varie diramazioni, permettendo così di unire tra loro anche i poli più distanti in breve tempo.

Il progetto che ha portato alla nascita del Web ha iniziato ad essere divulgato tra il 1989 e il 1990 e, già a partire dal 1991 si è vista un'evoluzione a livello mondiale a velocità impressionante. Tramite questo mezzo le persone, possedendo un collegamento ad Internet, hanno iniziato a creare, visualizzare e gestire le informazioni in modo semplice e veloce.

La semplicità e la rapidità d'uso possono essere considerati i due tasselli fondamentali del Web, che vanno a costituire le due principali caratteristiche che ne hanno permesso la diffusione su scala mondiale.

¹⁶ Craven R. F., Hirnle C. J., *Principi fondamentali dell'assistenza infermieristica*, casa editrice Ambrosiana, Milano, 2011, vol. 1

¹⁷ World wide web Consortium. *About World wide web*. 2015
Disponibile nel sito: <http://www.w3.org/WWW/>

In Italia, la divulgazione di questo fenomeno che ha rivoluzionato la comunicazione di massa ha portato a forti incrementi dell'utenza di Internet passando, come è stato registrato da una ricerca del Censis, dal 27,8% del 2002 al 62,1% nel 2012.¹⁸ Ad oggi, il dato risulta ancor aumentato: infatti, il Censis ha riportato che la percentuale di italiani in Internet è pari al 70,9% , con un aumento del 7,4% rispetto al dato del 2013.¹⁹ A contribuire alla diffusione di questo vero e proprio fenomeno, vi è anche il fatto che, con il passare degli anni, si è constatata una forte evoluzione della tecnologia e del suo utilizzo, passando dall'uso di computer fissi per il collegamento ad internet alla connessione senza fili possibile da smartphone, tablet e computer portatili.

1.4.1 Il fenomeno dei Social Media e l'interazione con la sanità.

Gli strumenti che consentono lo scambio di notizie tra coloro che usufruiscono del mondo online prendono il nome di Social Media, "tecnologie di internet che consentono alle persone di connettersi, comunicare e interagire in tempo reale per condividere e scambiare le informazioni".²⁰

Il termine Social Media è generico, include in sé strumenti diversi, che vanno a rappresentare una chiave di svolta da un mondo di Internet visto come un grande magazzino di informazioni, con dei consumatori passivi, ad un posto che promuove e facilita la partecipazione attiva dei vari utenti.²¹ L'elemento chiave dei Social Media è, dunque, la capacità di fare in modo che i contenuti vengano sia creati che consultati da coloro che interagiscono e che possano essere comunicati immediatamente, costituendo un dialogo attivo, in tempo reale.

Questi strumenti multimediali di comunicazione risultano veloci e sofisticati, in grado di far sì che, sempre più spesso, il Web sia utilizzato dalle persone per comunicare, trovare informazioni e condividere esperienze su molti temi, tra i quali

¹⁸ Censis, Il capitolo «Comunicazione e media» del 46° Rapporto Censis sulla situazione sociale del Paese. Roma, 2012.

Disponibile nel sito: http://www.censis.it/7?shadow_comunicato_stampa=118937

¹⁹ Censis, *I media dopo la trasformazione* (12° Rapporto Censis-Ucsi sulla comunicazione). Roma, 2015.

Disponibile nel sito: http://www.censis.it/7?shadow_comunicato_stampa=121009

²⁰ Nursing Council of New Zealand (NCNZ), *Guidelines: social media and electronic communication*. 2012.

Disponibile nel sito: <http://nursingcouncil.org.nz>

²¹ Kelly A. Kuhns, *Social Media and Professional Nursing: Friend or Foe?*. Pennsylvania Nurse, 2012.

67(1):4-7; quiz 7-8.

spicca anche quello della salute.²² I Social Media possono essere sfruttati e considerati una risorsa per il tema della salute, valida sia per molti pazienti e caregivers che acquisiscono dettagli sulle caratteristiche di patologie o dei trattamenti o possono scambiare opinione e testimonianze a riguardo, sia per infermieri e medici che possono accedere, ad esempio, alle banche dati.

Il Ministero della salute ha evidenziato che va prestata attenzione alle potenzialità delle tecnologie del Web, in quanto strumenti che permettono di rispondere alla domanda di maggior ascolto e partecipazione da parte del cittadino.²³ Si comprende che l'esplosione dei Social Media e la capacità di accedere a Internet da ogni luogo e in ogni momento usando la connessione wireless (senza fili) e gli smartphone offrono una grande opportunità per i professionisti e le organizzazioni della salute.²⁴ Vista la diffusione e l'importanza data alla consultazione per l'argomento salute, il mondo dei Social Media deve essere tenuto in forte considerazione nell'ambiente sanitario, evolvendo le proprie metodiche volte alla prevenzione, promozione ed educazione del cittadino, in relazione ai cambiamenti dati dalla evoluzione della tecnica e della tecnologia avuta con il passare del tempo, tenendo sempre in considerazione l'importanza della sicurezza delle informazioni, considerando l'esistenza di rischi, con conseguenze a livello legale, etico, personale e professionale.

Tra i componenti della famiglia dei Social Media spiccano delle piattaforme di comunicazione note ormai a tutte le fasce d'età: i Social Network. Questi sono dei "servizi informatici presenti nel mondo online che permettono, seguendo le caratteristiche del web di semplicità e velocità, la realizzazione di rete sociali di tipo virtuale"²⁵, attraverso cui gli utenti condividono sia contenuti di tipo testuale, sia foto, immagini, video e audio, interagendo tra loro sfruttando la rapidità del Web che connette nonostante la distanza, permettendone l'avvicinamento virtuale. Con il termine utenti, nel caso specifico dei Social Network, non si indicano solo

²² M. Vanzetta, E. Vellone, A. Dal Molin, E. Martellotti, R. Alvaro, *Raccomandazioni sul corretto utilizzo dei social media da parte degli infermieri*, "L'Infermiere online", Notiziario Aggiornamenti Professionali, LVII, n. 5, settembre-ottobre 2013.

²³ Ministero della Salute e Università della Sapienza di Roma, *Linee guida per la comunicazione on line in tema di tutela e promozione della salute*. Roma, 2010. p.65-74

²⁴ Gagnon K, Sabus C. *Professionalism in a digital age: opportunities and considerations for using social media in health care*. Phys Ther 2015; Vol. 95(3) p. 406-414

²⁵ Treccani, "Social Network", Enciclopedie Online La cultura italiana, 2015. Disponibile nel sito: <http://www.treccani.it/enciclopedia/social-network/>

persone che posseggono una connessione Internet, ma si vanno ad indicare tutti quei soggetti che utilizzano tali servizi online, effettuando precedentemente una registrazione al sito relativo al Social Network scelto, immettendo dei dati personali (nome, cognome, data di nascita, sesso, ed altri) che vengono richiesti per attuare l'iscrizione e, quindi, creare il profilo virtuale. Si ottiene così la creazione di pagine personali, con le quali si può anche partecipare a gruppi, in cui gli utenti sono legati da una particolare tematica, alle relative discussioni e interagire con altri utenti in vari modi, creando, così, una comunità virtuale. I Social Network possono, alla luce di quanto affermato fin'ora, essere definiti "piazze virtuali" in cui si instaurano relazioni e si espande la capacità di comunicare in modo simile a quello reale.

Queste piattaforme relazionali di tipo virtuale sono davvero numerose e risultano diffuse nel mondo con percentuali diverse, anche se tra tutti i più noti e diffusi su scala mondiale risultano essere Facebook e You Tube.

Nel caso specifico dell'Italia, è iscritto a Facebook il 50,3% dell'intera popolazione (il 77,4% dei giovani under 30), YouTube raggiunge il 42% di utenti (il 72,5% tra i giovani) e il 10,1% degli italiani usa Twitter.²⁶

La piattaforma Facebook, nata nel 2004, da un'idea di Mark Zuckemberg, inoltre, risulta dalle ricerche del Censis, essere anche una delle prime cinque fonti di informazione consultate dagli italiani online, con il 43,7%. Questi dati testimoniano l'importanza attribuita dalla società a questo Social Network e l'influenza che esso ha sulla vita quotidiana delle persone.

La problematica che si pone per i professionisti della salute non sta nello stabilire se sia utile o meno l'utilizzo di tali strumenti, ma se vi è consapevolezza dei rischi a cui essi possono esporre la professione e se vi sono linee guida per il corretto comportamento da tenere in queste realtà online, concentrando sempre l'attenzione sulla salvaguardia del paziente e sulla tutela della riservatezza e della sua privacy per proteggere la fiducia che egli ripone nel professionista e nella sanità.

²⁶ Censis, *I media dopo la trasformazione*, op. cit.

CAPITOLO 2 MATERIALI E METODI.

Per lo sviluppo di questo elaborato si è effettuata una revisione della letteratura, consultando banche dati biomediche (PubMed), le linee guida e anche motori di ricerca generici (Google). La ricerca è stata effettuata principalmente online, nei mesi di giugno e luglio 2015.

Tra tutti gli articoli e le linee guida emerse sono stati inclusi solo i documenti che rispettavano i seguenti criteri di inclusione:

- articoli che fossero pertinenti nella tematica, riguardando solo l'uso dei social media da parte dei professionisti della salute e i rischi etico- legali ad essi correlati in ambiente ospedaliero;
- articoli pubblicati negli ultimi 5 anni, ad esclusione di un articolo del 2008;
- articoli sia in Inglese che in Italiano;
- articoli reperibili online, provvisti di titolo inerente l'argomento trattato, di cui fosse disponibile abstract e full text.

Per la revisione, inoltre, si è scelto di ammettere (qualora presenti): meta-analisi, revisioni sistematiche di letteratura, studi osservazionali (trasversali, descrittivi, qualitativi e quantitativi), studi sperimentali (caso-controllo, coorte), studi randomizzati, tesi di dottorato di ricerca e risorse di rete.

Si è scelto, invece, di escludere dalla revisione:

- gli articoli pubblicati in lingue diverse da Inglese e Italiano
- tutti gli articoli pubblicati in precedenza all'anno 2009
- gli articoli che non prendevano in considerazione la problematica del rispetto della riservatezza e rapporto di fiducia in relazione alla diffusione dei social media nel contesto ospedaliero in pazienti adulti, escludendo, anche, casi specifici quali quelli pediatrici, distinzione tra uomini e donne e patologie particolari;
- articoli di cui fosse presente solo abstract che, una volta letto, presentasse contenuti già adeguatamente approfonditi da altri articoli free full text.

Le parole chiave che si è scelto di utilizzare dopo aver individuato gli obiettivi della ricerca sono: Infermieri, Infermieristica, Social Media, Social Network, Privacy, Riservatezza e problemi etici. (Nursing, Social Media, Social Network, Privacy, Confidentiality, ethical issue). Le suddette parole sono state collegate in diverse combinazioni attraverso gli

operatori booleani (AND,OR,NOT) e hanno permesso di costruire le stringhe di ricerca usate per la revisione bibliografica.

Gli articoli emersi dalla ricerca effettuata secondo i criteri e le stringhe sopra citate sono stati schematizzati nella tabella 1.

Tab.1- Tabella riassuntiva degli articoli selezionati.

Stringa di ricerca	Banca Dati	Risultati	Articoli selezionati
(Nurse OR Nurses) AND (Social Media OR Social Network) AND (privacy OR confidentiality)	Pub Med	162 articoli	22 articoli
(Nurse OR Nurses) AND (privacy OR confidetiality) AND Social Media AND ethical issue	Pub Med	38 articoli	14 articoli
(Nurse OR nurses) AND Guidelines AND (Social Media OR Social Network) AND (privacy OR confidentiality)	Pub Med	14 articoli	3 articoli

Dagli articoli selezionati, indicati nella Tab.1, sono stati rimossi in un secondo momento gli articoli che si rintracciavano più volte, in quanto presenti in tutte le ricerche effettuate, e gli articoli dei quali non vi era possibilità di ottenere il testo completo e aventi abstract simile a quello di altri articoli già inclusi. In questo modo si è ridotta la selezione finale di articoli a disposizione ad un numero totale di 11 articoli. A questi sono poi stati aggiunti i documenti ottenuti attraverso motori di ricerca Google e le linee guida tratte da Royal College of Nursing Australia, New Zealand Nurses Organisation, National Council of State Boards of Nursing, Nursing Council of New Zealand, Nurse Educators in the Tertiary Sector, National Students Unit, Nurses Association of New Brunswick, Nursing and Midwifery Council, National Student Nurses' Association .

I contenuti degli articoli e delle singole linee guida considerati per la revisione sono rispettivamente riassunti in (Allegato n. 1) e (Allegato n.2).

CAPITOLO 3. RACCOMANDAZIONI PER L'USO CONSAPEVOLE DEI SOCIAL MEDIA IN AMBIENTE OSPEDALIERO.

3.1 Benefici e Rischi dei Social Media nella professione infermieristica.

Dalla ricerca eseguita sono stati rintracciati articoli che pongono l'attenzione sull'esponenziale sviluppo dei Social Media, individuandone chiaramente elementi che risultano a favore della professione sanitaria ed elementi che, invece, vanno contro una pratica sicura, creando rischi e pericoli per l'assistenza in genere.

Le opportunità offerte dai Social Media nella sanità, riconosciute nei diversi articoli, possono essere così riassunte:

- permettono di favorire le relazioni sociali e quelle professionali;
- migliorano la capacità di educare il paziente e fornire comunicazioni in tempo reale;
- costituiscono una risorsa didattica da utilizzare come strumento per la formazione di studenti che si avvicinano alla professione o nel corso del tirocinio;
- garantiscono una rapida diffusione di messaggi sanitari e aumentare la divulgazione di campagne di sensibilizzazione;
- permettono di condividere esperienze diverse di malattia e assistenza;
- rendono possibile un aumento dell'interazione e dell'aggregazione tra professionisti;
- consentono al professionista della salute di rappresentare la propria professione e di tutelarla. Infatti, questi tipi di strumenti sono in grado di dare agli individui un grande senso di partecipazione e di potenziare gli infermieri che magari si sentono senza voce su importanti questioni professionali.²⁷

Questi benefici derivano certamente da una modalità corretta dell'utilizzo delle risorse. A questi si oppongono, invece, i pericoli di:

- violazioni della privacy e della riservatezza sia del paziente che dei caregivers;

²⁷ Jackson, J., Fraser, R., Ash, P., *Social Media and Nurses: Insights for Promoting Health for Individual and Professional Us*. OJIN: The Online Journal of Issues in Nursing, 2014. Vol. 19-3, Manuscript 2.

Disponibile nel sito:

<http://nursingworld.org/MainMenuCategories/ANAMarketplace/ANAPeriodicals/OJIN/TableofContents/Vol-19-2014/No3-Sept-2014/Insights-for-Promoting-Health.html>

- condivisioni inappropriate di informazioni e diffusione dei dati sensibili relativi alla persona assistita;
- violazione dei confini professionali, in una possibile relazione esterna con il paziente;
- riduzione o compromissione della fiducia del pubblico nei confronti degli infermieri;
- violazione di informazioni sanitarie o il non adempimento alle norme adottate dall'azienda a cui si fa capo, con successivo rischio di azioni disciplinari nei confronti di chi commette l'errore e "conseguenze per l'occupazione, che potrebbero portare alla risoluzione"²⁸.

Alla luce di questo, le linee guida presentate negli articoli sono uniformi nel definire dei principi che gli infermieri devono seguire per poter sfruttare questi benefici e non commettere errori nel mondo online che farebbero sentire il loro peso nel mondo reale, andando ad intaccare le norme della professione.

L'attenzione deve essere puntata sul fatto che spesso vengono pubblicati elementi non veritieri o che possono ledere sia l'utente che li produce sia chi vi sta attorno.

In particolare, la fenomenale diffusione che questo mezzo di comunicazione virtuale ha conosciuto sta portando a far sì che gli utenti che ne usufruiscono quotidianamente non riconoscano più il limite tra il rispetto della privacy, della riservatezza degli altri e la libertà di espressione e il distacco tra la vita privata e quella professionale. Tutto questo avviene proprio per l'elevata semplicità con cui qualsiasi elemento può essere pubblicato al mondo e la ristretta possibilità di impedire che ciò, invece, venga evitato. In relazione a quanto visto fin'ora, si stabiliscono codici di condotta specifici, in modo che, "nell'esercizio della sua professione, l'infermiere si assicuri che l'uso della tecnologia e delle scoperte scientifiche siano compatibili con la sicurezza, la dignità e i diritti delle persone."²⁹

²⁸ Nurses Association of New Brunswick (NANB), *Practice Guideline: Ethical and Responsible Use of Social Media Technologies*. 2012.

Disponibile nel sito: <http://www.nanb.nb.ca>

²⁹ Consiglio Internazionale degli Infermieri, *Il Codice Deontologico degli Infermieri del Consiglio Internazionale degli Infermieri (ICN)*, International Council of Nurses Ginevra, 2012 punto 2: Gli infermieri e la pratica. p. 3

3.1.1 Miti e convinzioni errate che espongono ai pericoli.

Anche se si sono registrati dei casi di abuso volontario dei Social Media, nella maggior parte delle situazioni è riconosciuto che la divulgazione inadeguata da parte degli infermieri è involontaria. Gli infermieri incorrono nei pericoli della rete con estrema facilità, avendo delle convinzioni errate per una mancata conoscenza del mezzo che sta utilizzando. Ogni professionista deve "essere informato e assicurarsi di familiarizzare correttamente con il modo di lavorare delle singole applicazioni dei social media"³⁰.

"Una convinzione errata è che la comunicazione o post immessi siano privati e accessibili solo al destinatario. L'infermiere può non essere a conoscenza del fatto che il contenuto una volta pubblicato o inviato può essere diffuso ad altri." Il mondo online è una rete in cui i dati passano velocemente da un utente all'altro e questa facilità e rapidità di connessioni è il principio che caratterizza anche ogni Social Media. Chi li utilizza deve sapere che ogni elemento pubblicato può essere preso e copiato da chiunque e divulgato ad altre persone in qualsiasi momento.

"Un'altra convinzione errata è che i contenuti eliminati da un sito non siano più accessibili. Dal momento in cui qualcosa viene pubblicato, vive in un server che può sempre essere rilevabile." I dati immessi in Internet, anche se eliminati dopo poco tempo, non vengono cancellati dal server e ciò vale anche per le chat "private".

Un altro problema che espone ai rischi è la confusione che intercorre "tra il diritto di un paziente di rivelare informazioni personali su se stesso (o il diritto di una organizzazione sanitaria di rivelare informazioni altrimenti protette con il consenso del paziente) e l'obbligo degli operatori sanitari a non divulgare le informazioni del paziente senza una necessità relativa all'assistenza"³¹.

Inoltre, "la facilità di postare e il luogo comune di condivisione delle informazioni attraverso i Social Media possono confondere la linea di demarcazione tra la

³⁰ Nursing and Midwifery Council (NMC), *Guidance on using social media responsibly*. Londra, 2015. Disponibile nel sito: <http://www.nmc.org.uk/standards/guidance/social-networking-guidance>

³¹ Nurses Association of New Brunswick (NANB), *Practice Guideline: Ethical and Responsible Use of Social Media Technologies*. op. cit.

propria vita personale e quella professionale. Il rapido, semplice ed efficiente sviluppo della tecnologia che consente l'uso dei Social Media non solo riduce il tempo necessario per scrivere, ma anche il tempo per valutare se il post è appropriato e ciò può portare a pubblicare contenuti non appropriati"³².

3.2 I principali codici di condotta per infermieri e studenti.

In letteratura sono stati rintracciati codici e raccomandazioni che in modo concorde guidano l'infermiere nella pratica ospedaliera al fine di mantenere una corretta assistenza al paziente nell'era dei Social Media.

La questione da affrontare, quindi, non riguarda l'uso o meno dei Social Media da parte degli infermieri ma piuttosto definire le modalità corrette per utilizzarli.³³ Le linee guida analizzate si rivolgono agli infermieri, prendendo in considerazione aspetti diversi:

- il rapporto e l'assistenza al paziente,
- la figura di professionisti della salute,
- il rapporto con i colleghi,
- l'organizzazione.

A dar voce alla parentesi dell'utilizzo delle risorse online da parte degli infermieri sono stati, in particolare, l'ANA (American Nurses Association) e il NCSBN (National Council of State Boards of Nursing), che nel 2011 hanno emanato le guide linea per l'uso dei Social Media. L' NCSBN ha pubblicato la White paper: una guida che contiene una lista di azioni che l'infermiere deve seguire per usare i Social Media riducendo al minimo il rischio e fornisce scenari di comportamento non professionale basate su eventi effettivi [...]. La pubblicazione ANA, Principles for Social Networking and the Nurse: Guidance for the Registered Nurse, si basa sui documenti fondamentali ANA di etica e di standard della pratica.³⁴ Anche l'NMC (Nursing and Midwifery Council) si è espresso considerando il fenomeno di comunicazione dei Social Media e i rischi ad esso

³² Nurses Association of New Brunswick (NANB), *Practice Guideline: Ethical and Responsible Use of Social Media Technologies*. op. cit.

³³ M. Vanzetta, E. Vellone, A. Dal Molin, E. Martellotti, R. Alvaro, *Raccomandazioni sul corretto utilizzo dei social media da parte degli infermieri*, op. cit.

³⁴ McCartney PR, *Social networking principles for nurses*. MCN Am J Matern Child Nurs 2012; 37(2):131.

associati per la sanità. Il Consiglio chiarisce che il suo codice di norme di comportamento, le prestazioni e l'etica per infermieri ed ostetriche può essere applicato all'uso di siti di Social Networking e altre forme di comunicazione on-line.³⁵

Gli studenti che si iscrivono ai corsi di laurea e che praticano i loro tirocini nei presidi ospedalieri a contatto con i pazienti e i loro caregivers non vengono esonerati dalle regolamentazioni del comportamento. Gli standard richiesti a chi non è ancora ufficialmente infermiere non sono diversi³⁶, quindi, da quelli richiesti ai professionisti della salute che lavorano negli ospedali. [...] La guida relativa alla condotta professionale per l'assistenza infermieristica e ostetrica degli studenti impone loro di difendere la reputazione della professione scelta in ogni momento³⁷. Infatti, anche gli studenti dovrebbero essere consapevoli del potenziale impatto di ogni messaggio inserito, con la consapevolezza che pazienti, compagni di classe, insegnanti, datori di lavoro, e altri contatti sia personali che professionali possono visualizzare l'attività online di un individuo che può avere un riflesso sulla propria carriera e sulla propria professione in generale³⁸.

3.2.1 La persona assistita.

L'aspetto che, in primo luogo, viene considerato dalle raccomandazioni è quello relativo al rapporto e tutela degli assistiti.

Ogni infermiere deve rispettare la privacy e la riservatezza del paziente anche nel mondo online, tenendo presente, come già affermato, che questo è un obbligo professionale sia deontologico che giuridico.

Prima di pubblicare nelle realtà virtuali qualsiasi tipo di informazione relativa all'assistenza del paziente o al rapporto con i familiari bisogna che il professionista della salute consideri e analizzi le ragioni per cui ciò viene fatto,

³⁵ Griffith R., Tengnah C., *District nurses' use of social networking sites: caution required*, British Journal of Community Nursing, 2011. Vol 16/9 p.455-457.

³⁶ Azizi T., *The issues surrounding social network sites and healthcare professionals*, J Perioper Pract 2013. Vol 23/10 p 233-236

³⁷ McCartney PR, *Social networking principles for nurses*. op. cit.

³⁸ National Student Nurses' Association (NSNA), *Recommendations For: Social Media Usage and Maintaining Privacy, Confidentiality and Professionalism*. New York, 2011.

Disponibile nel sito: <http://www.nсна.org>

assicurandosi che questo non vada contro l'assistito. Il paziente e la sua realtà vanno sempre tutelate, per questo motivo gli infermieri non devono identificare i pazienti con il nome o pubblicare informazioni che possono svelarne l'identità o andare contro la sua volontà, se non si è ottenuto un suo consenso per poterlo fare, come previsto dalla legge. Per gli infermieri è, anche, improprio fare riferimento ai pazienti attraverso soprannomi, numero di stanza, diagnosi o condizione.³⁹ Il diritto della riservatezza e la privacy non devono essere messe a rischio e, inoltre, non si deve creare imbarazzo o una condizione di deterioramento emotivo a nessun assistito. Uno dei problemi principali dei siti come Facebook è che ci può essere un falso senso di sicurezza, e la persona può presumere che le sue impostazioni sulla privacy siano tali che gli altri non possano vedere certe cose sul loro profilo.⁴⁰ Limitare l'accesso alle pubblicazioni per mezzo delle impostazioni sulla privacy non è un metodo sufficiente per garantirla.⁴¹ Per evitare il rischio non devono, perciò, essere espressi neanche dei commenti che facciano riferimento agli assistiti, anche se questi non possono essere identificati.

Le linee guida indicano dei punti da applicare alla pratica anche in relazione alla tutela della relazione di fiducia infermiere-paziente, ribadendo l'obbligo di non far emergere alcun dato, immagine, foto e informazione che l'infermiere abbia conosciuto in momenti di confidenza con la persona assistita. Inoltre, viene sottolineato che "gli infermieri non devono fare foto o video ai pazienti usando dispositivi personali, inclusi i telefoni cellulari"⁴². Inoltre, è un imperativo per gli infermieri segnalare qualsiasi violazione della privacy o della riservatezza compiuta da altri professionisti nei confronti dei pazienti.⁴³

L'infermiere è chiamato, poi, sempre in relazione alla persona assistita, a riconoscere e mantenere i confini professionali, tenuti nella realtà quotidiana, anche in rete. Perciò, l'infermiere dovrà, come nelle relazioni con contatto diretto con la persona, comunicare e far rispettare questi limiti professionali ai pazienti anche in un ambiente online. "L'infermiere è sempre responsabile di stabilire il

³⁹ Lachman VD. *Social media: managing the ethical issues*. Medsurg Nurs, 2013. Vol. 22(5) p.326-326.

⁴⁰ Azizi T., *The issues surrounding social network sites and healthcare professionals*, op. cit.

⁴¹ National Council of State Boards of Nursing (NCSB), *A Nurse's Guide to the Use of Social Media*, 2011. Disponibile nel sito: <http://www.ncsb.org>

⁴² McCartney PR, *Social networking principles for nurses*. op. cit.

⁴³ Spector N., Kappel, D., *Guidelines for Using Electronic and Social Media: The Regulatory Perspective*, OJIN: The Online Journal of Issues in Nursing, 2012. Vol. 17/3, Manuscript 1.

comportamento nella relazione con il paziente. [...] Sono richiesti a tal proposito una considerazione attenta e un giudizio professionale."⁴⁴ "[...] 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."⁴⁵ Anche in questo caso, non è così difficile correre il rischio di far sfumare il confine che intercorre tra realtà professionale e realtà privata. Una domanda che è opportuno porsi in questa situazione potrebbe essere se "in assenza di mezzi di comunicazione sociale, si manterrebbe un'amicizia con questo paziente dopo la dimissione"⁴⁶.

Dalle linee guida viene, poi, ribadito l'obbligo di mantenere elevati standard professionali anche nel mondo online. Gli infermieri devono difendere la reputazione della professione in ogni momento.⁴⁷ La professionalità deve, perciò, essere tutelata anche in rete. Infatti, la fiducia che detiene l'assistito verso l'infermiere e l'immagine della professione infermieristica sono condizionate anche dal grado di professionalità nei confronti di pazienti e di chi è loro vicino, anche attraverso la comunicazione online. Inoltre, pure nella realtà dei Social Media, "anche dopo la morte del paziente, al professionista della salute rimane la responsabilità di rispettare e proteggere le informazioni da lui ricevute"⁴⁸.

3.2.2 Il rapporto con gli altri professionisti della salute.

Ogni infermiere nello svolgere la sua pratica è chiamato a tutelare il decoro e la dignità propria, ma anche dei colleghi, evitando comportamenti contrari a ciò che viene affermato dalla deontologia. Questo principio di comportamento deve valere anche per il mondo virtuale dei Social Media.

Accanto all'aspetto relativo alla tutela della riservatezza e della privacy dell'assistito per mantenere il rapporto di fiducia, i codici di comportamento per

⁴⁴Gauthier M., *Technology and confidentiality*. Nurs.BC, Canada, 2008.

⁴⁵ IPASVI, *Gli infermieri sui social media: usarli correttamente è un'opportunità*. Roma, 2013.

Disponibile nel sito: <http://www.ipasvi.it/attualita/gli-infermieri-sui-social-media-usarli-correttamente---un-opportunit--id1109.htm>

⁴⁶ Kelly A. Kuhns, *Social Media and Professional Nursing: Friend or Foe?* op. cit.

⁴⁷ National Council of State Boards of Nursing (NCSB), *A Nurse's Guide to the Use of Social Media* op. cit.

⁴⁸ Price B, *Respecting patient confidentiality*. Nursing Standard. 2015. Vol. 29, n. 22, pg. 50-57 .

gli infermieri riconoscono la necessità di proteggere la propria e quella dei colleghi. Il professionista della salute deve agire lealmente nei confronti degli altri, non pubblicando informazioni, immagini e commenti negativi nei loro confronti. È chiamato a tal proposito a valutare profili, immagini pubblicate, dati e commenti presenti, non solo nella propria pagina personale, ma anche blog e forum di cui fa parte. Una buona norma ribadita dalle regole di comportamento è quella di considerare le opportunità offerte dal Social Media scelto al momento della registrazione e valutare bene l'apertura dell'account e le relative impostazioni riguardanti la privacy. Inoltre, è bene avere il controllo sui siti che si frequentano, evitando di far accedere altre persone con i propri profili, in quanto, ciò che viene pubblicato verrà ricondotto all'identità che appare nella pagina e questa ne dovrà rispondere. È consigliato, perciò, "scegliere una password complessa per il proprio profilo su Social Network, evitandone quelle ovvie e banali [...] e usarne di diverse per siti Web differenti."⁴⁹ Altra considerazione importante è quella di effettuare sempre il logout o uscita dai Social Media utilizzati, proprio per evitare intrusioni da parte di altre persone. Tutto questo permette sia di salvaguardare la propria privacy che la propria dignità, ma anche di ridurre il rischio di compromettere l'integrazione e interazione tra gli operatori, fondamentali per far fronte ai bisogni dell'assistito, proteggendo, ancora una volta, il paziente e salvaguardandone la fiducia che ripone nel professionista.

3.2.3 I rapporti con l'organizzazione.

Il professionista della salute deve mantenere un comportamento corretto anche nei confronti dell'organizzazione e più in generale del sistema sanitario, anche nel mondo virtuale. L'infermiere deve essere a conoscenza della legge e dei regolamenti applicativi emanati dalla struttura sanitaria presso la quale opera e osservare le regole di comportamento previste anche nella gestione delle informazioni.⁵⁰

⁴⁹ Royal College of Nursing Australia *RCNA social media guidelines for nurses*, 2011.
Disponibile nel sito: <http://www.rcna.org.au>

⁵⁰ Brunner, Suddarth, *Infermieristica medico-chirurgica* op. cit. Vol.1, p.34

In particolare dovrà essere a conoscenza e rispettare le politiche e i regolamenti che sono stati adottati dall'azienda per cui lavora in relazione all'uso di computer, fotocamere, telecamere e qualsiasi altro dispositivo elettronico, considerando anche quelli personali, durante l'orario di lavoro, di formazione o di tirocinio per gli studenti. Ogni ente dovrà avere dei documenti di "policy" interna ed esterna, che ogni professionista deve conoscere. Il primo è un documento destinato al personale interno e volto a regolare il rapporto tra l'organizzazione dell'Ente e la gestione dei social media.⁵¹ Da questo si ottengono sia indicazioni generali sul comportamento da adottare in rete nell'interazione con i cittadini, che specifiche, le quali danno nozioni relative ai contenuti pubblicabili per l'Ente in siti come Facebook, Twitter e You Tube. Il secondo documento è invece rivolto al cittadino e va a regolare il suo modo di accedere ai servizi online forniti dall'Ente.

Punto importante, che viene sottolineato dalle linee guida, è l'importanza di non pubblicare nel mondo online informazioni, immagini o commenti a nome di strutture pubbliche o private o, per gli studenti, dell'università, a meno che non se ne sia stati autorizzati in modo esplicito. Nel caso vi sia il consenso formale a far ciò è necessario comunque agire nel mondo online seguendo le indicazioni definite dai regolamenti che sono stati adottati dall'azienda.

⁵¹ Formez PA, Ministero per la Pubblica Amministrazione e la semplificazione *Linee guida per i siti web. Vademecum "Pubblica Amministrazione e social media"*, 2011. p.30-33
Disponibile nel sito: <http://www.funzionepubblica.gov.it/>

CAPITOLO 4. L'INDAGINE NEL SOCIAL NETWORK.

Alla luce delle raccomandazioni che sono state rintracciate in letteratura si è scelto di riportare degli esempi pratici per verificare se le problematiche individuate in relazione ai Social Media sono presenti nella realtà.

In primo luogo, sono stati ritrovati attraverso una ricerca online degli articoli di stampa che mostrano dei casi significativi, che esemplificano un uso inappropriato dei Social Network, con conseguente potenziale lesione della riservatezza e della privacy e, quindi, del rapporto di fiducia tra professionisti e paziente.

Il primo caso risale al 2010 e riguarda operatori sanitari dello Stratford Hospital. In questa occasione sono state pubblicate in Facebook, in modalità pubblica, ovvero visibili a tutti, delle foto ritraenti una lotta tra operatori con cibo e bevande, destinate ai pazienti.

In questa pubblicazione, nel mondo virtuale di Facebook, venivano resi noti anche i nomi delle persone immortalate e, ovviamente, poteva essere visto anche il nome di chi le pubblicava.

*"Le immagini mostrano la signorina Cooper- al tempo infermiera presso l'ospedale in questione- mentre viene bagnata con una bevanda, destinata ai pazienti, dall'assistente sanitaria Kim Pointon[...] L'infermiere Sam Parkes, che ha scattato le foto, e altri osservatori si unirono alla signorina Pointon e alla signorina Cooper per una foto di gruppo alla fine dell'accaduto."*⁵² (Allegato n.2)

Il secondo caso è di maggio 2011 e interessa l'unità operativa di Terapia Intensiva dell'ospedale di Grosseto. Anche in questo caso si parla della pubblicazione in Facebook di alcune foto da parte di un operatore della terapia intensiva che, secondo quanto riportano i quotidiani pervenuti, rappresentavano delle scene che indignarono l'Asl, che giudicò il fatto " gravissimo e offensivo per i pazienti e per l'impegno che, in maniera professionale, il complesso degli operatori della rianimazione e, in senso ancora più ampio, dell'intero ospedale, prestano quotidianamente ai ricoverati e ai cittadini"⁵³.

⁵² Dolan A., *Captured on Facebook, the food-fighting nurses at hospital where 1,200 died*. MailOnline, 2010. Disponibile nel sito:<http://www.dailymail.co.uk/news/article-1267800/Captured-Facebook-Nurses-food-fight-Stafford-hospital-1-200-died.html>

⁵³ *Fumo e scherzi in rianimazione. Le foto in ospedale su Facebook*. La Repubblica di Firenze, 2011. Disponibile nel sito:
http://firenze.repubblica.it/cronaca/2011/03/30/news/fumo_e_scherzi_in_rianimazione_ospedale_grosseto-14272029/

Le foto erano state pubblicate su un profilo di Facebook che risulta denominato "Quelli della rianimazione". La descrizione portata da un quotidiano fu: "*Alcuni fumano; c'è chi si maschera tipo mummie fasciandosi con garze, bende, cerotti; sulla testa di uno dei sanitari si legge "no morfina"; sullo sfondo il letto con un paziente grave.*"⁵⁴ (Allegato n.3)

A tale scoperta, in questo caso, sono conseguiti dei provvedimenti disciplinari che hanno portato alla sospensione dal servizio degli operatori coinvolti.

4.1 Il contesto.

Si è scelto di svolgere una piccola indagine sul Social Network più diffuso in Italia: Facebook. Tale Social Network ha impostazioni riguardanti la protezione dei dati immessi che nel corso degli anni hanno subito cambiamenti continui. Dalla nascita del Social in questione si è mantenuto costante il fatto che "il nome e la foto del profilo sono considerati "a disposizione del pubblico" e non hanno impostazioni di privacy, mentre è possibile gestire chi può vedere la lista di amici, il proprio sesso, la posizione geografica, e le pagine e i gruppi a cui si appartiene"⁵⁵. Il fine di questa indagine è quello di verificare l'esistenza di gruppi che mettono in relazione professionisti della salute e considerarne alcuni in particolare per constatare l'adesione alle raccomandazioni della letteratura. Infatti, in Facebook "si possono trovare gruppi con interessi comuni a cui l'utente si può unire [...]. In qualità di membro di questi gruppi, è possibile leggere e partecipare attivamente alle discussioni."⁵⁶

4.2 Esposizione dei contenuti emersi.

Si è scelto di digitare il termine "infermieri" nel motore di ricerca di Facebook e racchiudere la ricerca ai soli gruppi.

⁵⁴ *Scherzi in rianimazione, le foto su Facebook: è scandalo.* Il Tirreno. Grosseto, 2011.

Disponibile nel sito:

<http://iltirreno.gelocal.it/grosseto/cronaca/2011/03/30/news/scherzi-in-rianimazione-le-foto-su-facebook-e-scandalo-1.2404002>

⁵⁵ New Zealand Nurses Organization (NZNO), Nurse Educators in the Tertiary Sector (NETS), National Students Unit (NSU), *Social media and the nursing profession: a guide to online professionalism for nurses and nursing students.* 2011

⁵⁶ Karen Innocent *Tap into electronic networking to advance your career*, Lippincott's 2012 Nursing Career Directory.

Dalla ricerca effettuata in data 4 ottobre 2015, è stata constatata l'esistenza di 100 gruppi visibili. Sono stati scelti 3 di questi gruppi in modo casuale ed è stato possibile entrare a far parte di queste comunità virtuali attraverso una richiesta di iscrizione. Non è stato necessario specificare se realmente il richiedente fosse o meno un infermiere professionista o quanto meno operasse in ambito sanitario, nonostante i nomi dei gruppi facessero comprendere che le identità al loro interno dovessero essere legate tra loro da questa professione. In ogni gruppo è stata accettata la richiesta da parte di uno dei membri, del quale si conosce l'identità virtuale, con il medesimo dubbio sul fatto che questo utente sia o meno appartenente a tale categoria professionale, in quanto non è tenuto a specificarlo o a dimostrarlo in alcun modo.

I gruppi considerati sono:

- "infermieri in Selfie! #infermieriinselfie"; un gruppo che in tale data risulta avere 2.473 membri e che come descrizione presenta la frase "keep calm and shot a selfie."⁵⁷
- "infermieri ribelli", un gruppo composto da 7.819 membri, descritto come "questo gruppo è aperto a tutti gli infermieri e studenti che sono stanchi di questo sistema [...]"⁵⁸
- "infermieri...", composto da 20.798 membri, "il gruppo degli infermieri.....e di chi studia per diventarlo...tutte le altre categorie sono pregate di non richiedere l'iscrizione. Le regole di questo gruppo: è assolutamente vietata qualsiasi propaganda di gruppi politici, sindacali e vari gruppi che offendano, danneggino e non aiutino alla crescita del gruppo stesso e dei suoi iscritti, per tanto tutti i post in merito verranno quindi cancellati, se dovessero essere riproposti verrà cancellata anche la persona che li pubblicherà".⁵⁹

In questi gruppi è stato possibile vedere diverse foto di persone in periodo di ferie, ma anche numerose immagini che ritraggono infermieri durante l'orario di lavoro.

Ne sono state prese e riportate alcune tra quelle che risultavano essere

⁵⁷ Facebook, Descrizione Gruppo *Infermieri in Selfie! #infermieriinselfie*.
Disponibile al sito: <https://www.facebook.com/groups/996604313690347/?fref=ts>

⁵⁸ Facebook, Descrizione Gruppo *Infermieri ribelli*.
Disponibile al sito: <https://www.facebook.com/groups/ribellinfermieri/>

⁵⁹ Facebook, Descrizione Gruppo *Infermieri...*
Disponibile al sito: <https://www.facebook.com/groups/35711123086/>

maggiormente presenti per similitudine di contenuto e per maggiore adesione alla tematica relativa alla riservatezza e privacy del paziente e della fiducia nella professione, mettendo in luce anche la facilità con cui, chiunque, può accedere ed entrare in possesso di queste immagini. Inoltre, sono stati riportati alcuni commenti relativi alle foto pubblicate.

È stato possibile constatare che, nei casi riportati, sia stata persa l'adesione alle raccomandazioni rintracciate in letteratura. Ciò è palese nella pubblicazione frequente di immagini che ritraggono:

- infermieri che dormono in divisa durante l'orario di lavoro, o che si riposano, facendo delle scrivanie i loro poggia piedi;
- la preparazione anticipata della terapia da somministrare ai pazienti, rendendo visibili gli orari di somministrazione, ma soprattutto i numeri di letto degli assistiti, rendendo facile risalire all'identità dei pazienti se si considera che si conosce il nome di chi pubblica o spesso la zona o il presidio ospedaliero in cui è stata scattata la foto;
- infermieri impegnati nella stesura di documenti;
- infermieri che giocano e scherzano in modo goliardico, usando anche materiale ospedaliero;
- immagini di lesioni, per le quali vengono richiesti consigli sul trattamento, dando informazioni dettagliate sul paziente che le presenta. (Allegato n.4)

4.3 Discussione.

A fronte di quanto emerso dall'indagine effettuata in Facebook, in un confronto con quanto risultato dalla letteratura, sembrano non essere del tutto chiari i rischi che l'uso non appropriato di questi mezzi può comportare per i pazienti, per la fiducia nei confronti dei professionisti della salute e per la figura professionale stessa. È evidente che nei gruppi di Facebook considerati vi è un'alta frequenza di casi in cui non vengono attuate le raccomandazioni per un corretto utilizzo dei Social Media da parte degli infermieri.

La presenza di foto che immortalano momenti di vita privata (vacanze, feste e serate) in associazione a quelle che presentano la stessa persona in ambiente

lavorativo, sono la rappresentazione diretta della ridotta capacità di effettuare una separazione dall'attività lavorativa e la realtà privata.

La pubblicazione di immagini che contengono riferimenti ai pazienti quali il numero di letto, associate al nome della persona che le inserisce o al luogo da cui sono postate, possono permettere di risalire all'identità dell'assistito o, nel caso in cui sia il paziente stesso a vederla, di sentire violata la propria privacy e non rispettato il diritto della riservatezza. La stessa cosa può accadere se la persona o i familiari di questa si riconoscono in frasi o immagini derisorie o poco rispettose nei confronti di avvenimenti legati all'assistenza, minando così la fiducia che assistito e caregiver hanno nella sanità e nella singola persona che presta l'assistenza.

Ciò dovrebbe costituire un punto di partenza per avviare degli interventi diretti a far conoscere in modo più approfondito i rischi, le raccomandazioni pratiche e i punti di forza dei Social Media sia agli infermieri professionisti che agli studenti universitari che si avvicinano a questa professione, ma anche agli operatori che offrono assistenza in genere, per aumentarne la consapevolezza e la necessità di tutelare i pazienti, la sua riservatezza e privacy e la fiducia che è essenziale per una buona assistenza.

Un modo pratico e semplice per avviare un intervento che favorisca l'aumento della conoscenza comune dei professionisti nei confronti di questi mezzi e delle principali raccomandazioni relative al loro corretto utilizzo può essere costituito dall'uso di brochure informative, che riassumano in modo schematico tali principi. Si è scelto di realizzare una brochure informativa di tipo cartaceo che va a costituire una guida pratica per i professionisti della salute per usufruire dei Social Media, con particolare attenzione ai Social Network. (Allegato n.5)

Questa riassume in una prima parte le opportunità evidenziate dalla letteratura, che gli strumenti mediatici in questione offrono ai professionisti della salute se usati in modo corretto e consapevole. Questa scelta è stata fatta per far sì che chi si avvicina a tali mezzi abbia chiaro fin dal primo momento l'utilità di questi strumenti e le loro possibili funzioni, orientandosi con chiarezza da subito; ma anche per chiarire a chi invece è già a contatto con il mondo dei Social quali sono gli aspetti da sfruttare per la propria professione. Interessando, così, sia i "*nativi*

digitali che sono cresciuti assieme alle tecnologie digitali, [...] sia gli *immigrati digitali*, [...] che hanno scoperto il mondo digitale durante la loro vita."⁶⁰ In una seconda parte si enunciano in cinque punti i gruppi di raccomandazioni che emergono dalla letteratura per evitare di utilizzare in modo scorretto i Social Media e non annullarne le opportunità. Alla raccomandazione generica messa in luce in ognuno di questi cinque punti vengono aggiunte in modo schematico delle raccomandazioni più dettagliate che guidano il professionista nella pratica, riassumendo quanto è stato ribadito nell'elaborato in relazione a: mantenere la privacy e la riservatezza dell'assistito, stabilire e garantire il rispetto dei confini professionali, mantenere gli standard professionali, tutelare il decoro e la dignità propria e dei colleghi e mantenere comportamenti conformi alle norme dell'organizzazione. In una terza parte, poi, si conclude ribadendo l'esistenza di norme etico-deontologiche e giuridiche che il professionista deve sempre considerare nella propria pratica, specificando quali sono considerate nel caso in questione. L'opuscolo, perciò, si rivolge in primo luogo agli infermieri, ma può essere esteso a tutti i professionisti che si occupano dell'assistenza, in quanto si ribadisce che la riservatezza e la privacy sono diritti riconosciuti dalla Carta Europea dei diritti del malato e per questo vanno tutelati.

Essendo questo uno strumento informativo con scopo di riassumere punti fondamentali, può essere utilizzato in due situazioni diverse: la prima, quella per cui realmente è stato pensato, è quella di sensibilizzare il professionista al problema e stimolare la riflessione su esso e sul proprio modo di utilizzare gli strumenti in questione, consegnandolo in sede lavorativa o inviandolo via mail tramite l'azienda; la seconda modalità è quella di costituire un vademecum che schematizzi i punti fondamentali da ricordare sempre che può essere consegnato al termine di un incontro informativo ai partecipanti. In entrambi i casi sarebbe ottimale svolgere un incontro in cui siano approfondite e chiarite i contenuti presentati ai professionisti sanitari da un personale che sia a conoscenza delle norme etico-deontologiche, legislative, dei contenuti delle linee guida e delle possibilità fornite alla professione e all'assistenza da un corretto uso degli strumenti mediatici.

⁶⁰ Facci M., *Le reti nella rete- I pericoli di Internet dal cyberbullismo alle sette pro-ana*, Erikson, 2010. p.38

CONCLUSIONI

I Social media e la tecnologia hanno un enorme potenziale per rafforzare il rapporto interpersonale e fornire informazioni preziose per i consumatori dell'assistenza sanitaria, così come hanno la capacità di offrire agli infermieri una preziosa opportunità di interfacciarsi con i colleghi di tutto il mondo.⁶¹ Essi rappresentano, dunque, uno strumento di comunicazione che offre opportunità senza precedenti e in considerazione della diffusione nella società odierna è necessario sfruttare al meglio questi mezzi. Per poterlo fare è necessario conoscere bene il mondo dei Social, in quanto "il confine tra un corretto e uno scorretto uso, o addirittura abuso, dei social media è sottile".⁶² Sono state considerate le principali raccomandazioni pratiche che presentano i principali benefici e i rischi a cui è esposto l'infermiere nello svolgimento della sua pratica in relazione alla diffusione massiva nella società del fenomeno dei Social Media. Si è visto che l'esposizione ai pericoli della rete per l'assistenza sono legati ad una serie di considerazioni errate che si hanno nei confronti di questi mezzi di comunicazione e perciò, nella maggior parte dei casi, risultano frutto di azioni involontarie. L'elemento chiave è avere quindi consapevolezza dello strumento che si utilizza e tale consapevolezza dovrebbe essere sostenuta da un'adeguata formazione dei professionisti della salute ma anche, a priori, degli studenti delle facoltà sanitarie durante il loro percorso di studio.⁶³ Per poter sfruttare bene queste risorse a favore della sanità è necessario, allora, conoscere come muoversi per evitare i rischi. Si devono combinare, quindi, i principi etico-deontologici e legali che regolano la professione all'innovazione che interessa la società. Gli infermieri sono tenuti a praticare la loro professione e comportarsi in modo da proteggere i pazienti, esercitando un giudizio ragionevole quando si utilizzano le tecnologie di social media sia nella loro vita personale sia nella loro vita professionale.⁶⁴ Sono state costituite delle linee guida pratiche che indicano per punti, chiari e definiti, come affrontare e sfruttare professionalmente i Social Media, ponendo particolare attenzione al mondo dei Social Network. Sono date, in questo modo, delle indicazioni pratiche che qualsiasi professionista della salute deve applicare

⁶¹ National Council of State Boards of Nursing (NCSB), *A Nurse's Guide to the Use of Social Media* op. cit.

⁶² M. Vanzetta, E. Vellone, A. Dal Molin, E. Martellotti, R. Alvaro, *Raccomandazioni sul corretto utilizzo dei social media da parte degli infermieri*, op. cit.

⁶³ *Ibidem*.

⁶⁴ Nurses Association of New Brunswick, *Practice Guideline: Ethical and Responsible Use of Social Media Technologies* op. cit.

nella sua pratica per salvaguardare la persona assistita, il rapporto con i colleghi e quello con l'organizzazione. Purtroppo nel tempo si è potuto assistere a casi in cui non sono state seguite queste basilari raccomandazioni di comportamento online e i danni sono stati riscontrati sia per il singolo professionista che per il paziente, ma anche per la figura professionale in genere e per la fiducia che la comunità riserva alla professione. Quanto affermato si è potuto constatare con estrema facilità attraverso una ricerca in Facebook che mette in luce la condivisione di materiale senza rispettare le indicazioni delle raccomandazioni analizzate, correndo il rischio di incorrere nei danni collaterali già indicati. Per evitare ciò, è necessario seguire nella pratica i punti segnalati nei codici di condotta ritrovati in letteratura e tenere sempre presente quanto affermano il Codice Deontologico e le leggi nei confronti dei temi riservatezza, rapporto di fiducia e privacy, oltre al concetto di professionalità che deve accompagnare ogni singolo operatore nel corso del suo lavoro e saperlo separare dalla vita privata.

Inoltre, la mancata adesione alle raccomandazioni da parte di molti professionisti costituisce uno stimolo a riflettere sulla problematica e a valutare la possibilità di sensibilizzarli maggiormente e aumentare le conoscenze relative all'argomento, per salvaguardare elementi essenziali per l'assistenza infermieristica e la reale presa in carico del paziente, proponendo, ad esempio, una brochure informativa che sintetizzi le indicazioni principali delle raccomandazioni.

BIBLIOGRAFIA

- 1) Azizi T., *The issues surrounding social network sites and healthcare professionals*, J Perioper Pract 2013.Vol 23/10 p 233-236
- 2) Brunner, Suddarth, *Infermieristica medico-chirurgica*, casa editrice Ambrosiana, Milano, 2010. Vol. 1 p. 34/68
- 3) Censis, Il capitolo «*Comunicazione e media*» del 46° Rapporto Censis sulla situazione sociale del Paese. Roma, 2012.
Disponibile nel sito: http://www.censis.it/7?shadow_comunicato_stampa=118937
Ultimo accesso: 09/10/2015
- 4) Censis, *I media dopo la trasformazione* (12° Rapporto Censis-Ucsi sulla comunicazione). Roma, 2015.
Disponibile nel sito: http://www.censis.it/7?shadow_comunicato_stampa=121009
Ultimo accesso: 09/10/2015
- 5) *Carta dei diritti fondamentali del malato*. Cittadinanzattiva, Roma.
Disponibile nel sito:
http://www.cittadinanzattiva.it/files/corporate/europa/carta/carta_europea_diritti_malato.pdf
Ultimo accesso: 09/10/2015
- 6) Codice Penale, Libro Secondo - Dei delitti in particolare , Titolo XII - Dei delitti contro la persona (artt. 575-623 bis) , Capo III - Dei delitti contro la libertà individuale, Sezione V - Dei delitti contro la inviolabilità dei segreti, articolo 622.
Disponibile nel sito: <http://www.brocardi.it/codice-penale/libro-secondo/titolo-xii/capo-iii/sezione-v/art622.html>
Ultimo accesso: 09/10/2015
- 7) Consiglio Internazionale degli Infermieri, *Il Codice Deontologico degli Infermieri del Consiglio Internazionale degli Infermieri (ICN)*, Ginevra, 2012. p.3
- 8) Craven R. F., Hirnle C. J., *Principi fondamentali dell'assistenza infermieristica*, casa editrice Ambrosiana, Milano, 2011. Vol.1
- 9) Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 *Codice in materia di protezione dei dati personali*, *Gazzetta Ufficiale* n. 174 del 29 luglio 2003 - Supplemento

Ordinario n. 123. Parte I-Disposizioni Generali, Titolo I- Principi Generali, Art. 2- Finalità.

Disponibile nel sito: <http://www.camera.it/parlam/leggi/deleghe/testi/03196dl.htm>

Ultimo accesso: 09/10/2015

- 10) Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 *Codice in materia di protezione dei dati personali*, *Gazzetta Ufficiale* n. 174 del 29 luglio 2003 - Supplemento Ordinario n. 123. Parte I-Disposizioni Generali, Titolo III-Regole generali per il trattamento dei dati, Capo I- Regole per tutti i trattamenti, Art. 26 - Garanzie per i dati sensibili.

Disponibile nel sito: <http://www.camera.it/parlam/leggi/deleghe/testi/03196dl.htm>

Ultimo accesso: 09/10/2015

- 11) Dolan A., *Captured on Facebook, the food-fighting nurses at hospital where 1,200 died*. MailOnline 2010.

Disponibile nel sito:

<http://www.dailymail.co.uk/news/article-1267800/Captured-Facebook-Nurses-food-fight-Stafford-hospital-1-200-died.html>

Ultimo accesso: 09/10/2015

- 12) Facci M., *Le reti nella rete- I pericoli di Internet dal cyberbullismo alle sette pro-ana*, EriksonLIVE, 2010. p.38

- 13) Facebook, Descrizione Gruppo *Infermieri in Selfie! #infermieriinselfie*.

Disponibile al sito: <https://www.facebook.com/groups/996604313690347/?fref=ts>

Ultimo accesso: 09/10/2015

- 14) Facebook, Descrizione Gruppo *Infermieri ribelli*.

Disponibile al sito: <https://www.facebook.com/groups/ribellinfermieri/>

- 15) Facebook, Descrizione Gruppo *Infermieri...*

Disponibile al sito: <https://www.facebook.com/groups/35711123086/>

- 16) Federazione Nazionale IPASVI. *Il Codice deontologico dell'infermiere*. Roma, 2009.

Disponibile nel sito: <http://www.ipasvi.it/norme-e-codici/deontologia/il-codice-deontologico.htm>

Ultimo accesso: 09/10/2015

- 17) Formez PA, Ministero per la Pubblica Amministrazione e la semplificazione, *Linee guida per i siti web. Vademecum "Pubblica Amministrazione e social media"*. 2011. p.30-33
Disponibile nel sito: <http://www.funzionepubblica.gov.it/>
Ultimo accesso: 09/10/2015
- 18) Gagnon K, Sabus C. *Professionalism in a digital age: opportunities and considerations for using social media in health care*. Phys Ther 2015; Vol. 95(3) p. 406-414
- 19) Gauthier M., *Technology and confidentiality*. Nurs.BC. Canada, 2008
- 20) Griffith R., Tengnah C., *District nurses' use of social networking sites: caution required*, British Journal of Community Nursing, 2011. Vol 16/9 p.455-457
- 21) Hesook Suzie Kim, *The Nature of Theoretical Thinking in Nursing: Third Edition*. Springer Publishing Company, 2003 p. 249
- 22) Il Tirreno, *Scherzi in rianimazione, le foto su Facebook: è scandalo*. Grosseto, 2011
Disponibile nel sito:
<http://iltirreno.gelocal.it/grosseto/cronaca/2011/03/30/news/scherzi-in-rianimazione-le-foto-su-facebook-e-scandalo-1.2404002>
Ultimo accesso: 09/10/2015
- 23) IPASVI, *Gli infermieri sui social media: usarli correttamente è un'opportunità*. Roma 2010.
Disponibile nel sito: <http://www.ipasvi.it/attualita/gli-infermieri-sui-social-media-usarli-correttamente---un-opportunit--id1109.htm>
Ultimo accesso: 09/10/2015
- 24) Karen Innocent *Tap into electronic networking to advance your career*, Lippincott's 2012 Nursing Career Directory .
- 25) Kelly A. Kuhns, *Social Media and Professional Nursing: Friend or Foe?*. Pennsylvania Nurse, 2012. 67(1):4-7; quiz 7-8
- 26) Jackson, J., Fraser, R., Ash, P., *Social Media and Nurses: Insights for Promoting Health for Individual and Professional Us*. OJIN: The Online Journal of Issues in Nursing, 2014. Vol. 19-3, Manuscript 2.

- 27) Lachman VD. *Social media: managing the ethical issues*. Medsurg Nurs, 2013. Vol. 22(5) p.326-329
- 28) McCartney PR, *Social networking principles for nurses*. MCN Am J Matern Child Nurs 2012; 37(2):131
- 29) McMillan M., *The Person-Centred Approach to Therapeutic Change*, , SAGE Publications, 2004. p. 4-5
- 30) Ministero della Salute e Università della Sapienza di Roma, *Linee guida per la comunicazione on line in tema di tutela e promozione della salute*, Roma 2010. p.65-76
Disponibile nel sito: <http://www.salute.gov.it>
Ultimo accesso: 09/10/2015
- 31) National Council of State Boards of Nursing (NCSB), *A Nurse's Guide to the Use of Social Media*. 2011.
Disponibile nel sito: <http://www.ncsb.org>
Ultimo accesso: 09/10/2015
- 32) National Student Nurses' Association (NSNA), *Recommendations For: Social Media Usage and Maintaining Privacy, Confidentiality and Professionalism*. New York, 2011
Disponibile nel sito: <http://www.nсна.org>
Ultimo accesso: 09/10/2015
- 33) Neri M., *Fumo e scherzi in rianimazione. Le foto in ospedale su Facebook*. La Repubblica di Firenze. 2011
Disponibile nel sito:
http://firenze.repubblica.it/cronaca/2011/03/30/news/fumo_e_scherzi_in_rianimazione_ospedale_grosseto-14272029/
Ultimo accesso: 09/10/2015
- 34) New Zealand Nurses Organization (NZNO), Nurse Educators in the Tertiary Sector (NETS), National Students Unit (NSU), *Social media and the nursing profession: a guide to online professionalism for nurses and nursing students*. 2011.
- 35) Nurses Association of New Brunswick (NANB), *Practice Guideline: Ethical and Responsible Use of Social Media Technologies*. 2012.

Disponibile nel sito: <http://www.nanb.nb.ca>

Ultimo accesso: 09/10/2015

- 36) Nursing and Midwifery Council (NMC), *Guidance on using social media responsibly*. Londra, 2015

Disponibile nel sito:

<http://www.nmc.org.uk/standards/guidance/social-networking-guidance/>

Ultimo accesso: 09/10/2015

- 37) Nursing Council of New Zealand (NCNZ), *Guidelines: social media and electronic communication*, 2012

Disponibile nel sito: <http://nursingcouncil.org.nz>

Ultimo accesso: 09/10/2015

- 38) Peplau Hildegard E., *Interpersonal Relations in Nursing: A Conceptual Frame of Reference for Psychodynamic Nursing*. Springer Publishing Company, 2004. p.5/6

- 39) Price B, *Respecting patient confidentiality*. Nursing Standard. 2015. Vol. 29 n.22, pg. 50-57

- 40) Rogers Carl, *Le condizioni essenziali di una relazione terapeutica facilitante*. ACP – Rivista di Studi Rogersiani, 2007.

Disponibile nel sito: www.acp-italia.it

Ultimo accesso: 09/10/2015

- 41) Royal College of Nursing Australia (RCNA), *Social media guidelines for nurses*. 2011.

Disponibile nel sito: <http://www.rcna.org.au>

Ultimo accesso: 09/10/2015

- 42) Spector, N., Kappel, D., *Guidelines for Using Electronic and Social Media: The Regulatory Perspective*, OJIN: The Online Journal of Issues in Nursing, 2012. Vol. 17/3, Manuscript 1.

- 43) Treccani, "Social Network", Enciclopedie Online La cultura italiana. 2015.

Disponibile nel sito: <http://www.treccani.it/enciclopedia/social-network/>

Ultimo accesso: 09/10/2015

- 44) Vanzetta M., Vellone E., Dal Molin A., Martellotti E., Alvaro R., *Raccomandazioni sul corretto utilizzo dei social media da parte degli infermieri*,

"L'Infermiere online", Notiziario Aggiornamenti Professionali, LVII, n. 5, Roma 2013.

Disponibile nel sito:

<http://www.ipasvi.it/ecm/rivista-linfermiere/rivista-linfermiere-page-17-articolo-207.htm>

Ultimo accesso: 09/10/2015

45) World wide web Consortium, *About the world wide web*. 2015

Disponibile nel sito: <http://www.w3.org/WWW>

Ultimo accesso: 09/10/2015

ALLEGATI

ALLEGATO N.1

Tab.2 Tabella riassuntiva degli articoli analizzati e sintesi dei contenuti

	TITOLO	AUTORE	ANNO E FONTE	TIPO DI STUDIO	CAMPIONE	SINTESI DEI CONTENUTI
1)	<i>The issues surrounding social network sites and healthcare professionals.</i>	Azizi T.	2013, J Perioper Pract .	Revisione della letteratura	Uso dei Social Network nelle professioni sanitarie.	<p>La revisione confronta gli articoli e le linee guida presenti in letteratura analizzando le principali problematiche relative all'uso dei social media in ambito sanitario.</p> <p>Ciò che risulta viene schematizzato in una tabella in cui si distinguono "cose da fare" e "cose da non fare".</p> <p>Da fare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - distinguere la vita personale da quella professionale; - utilizzare i social media per scopi didattici; impostare le opzioni di privacy al più alto livello possibile e ridurre al minimo il numero di amici mediatici; - riflettere prima di digitare se quello che si sta per scrivere dovrebbe essere davvero pubblicato; - essere onesti, perchè commenti o stati cancellati possono effettivamente essere recuperati; - trattare tutto ciò che è online come pubblico, permanente e condiviso al mondo; - applicare la politica del proprio posto di lavoro (valido sia per il personale che per gli studenti). <p>Da non fare:</p>

	TITOLO	AUTORE	ANNO E FONTE	TIPO DI STUDIO	CAMPIONE	SINTESI DEI CONTENUTI
						<ul style="list-style-type: none"> - perseguire un falso senso di sicurezza pensando che i commenti pubblicati siano privati; - discutere di pazienti, di colleghi o dell'ambiente lavorativo; - caricare o scattare foto in ambiente lavorativo, sia proprie che dei colleghi o dei pazienti; - dare consigli attraverso i social media che potrebbero aumentare o intensificare preoccupazioni; - utilizzare i social network per costruire o proseguire rapporti con pazienti o persone con cui il rapporto di assistenza dovrebbe essere arrivato a risoluzione.
2)	<i>Professionalism in a digital age: opportunities and considerations for using social media in health care.</i>	Gagnon K, Sabus C.	2015, Phys Ther	Studio descrittivo	Infermieri, fisioterapisti e studenti che utilizzano i Social Media in ambiente ospedaliero e corrette modalità di utilizzo.	<p>Lo studio mette in luce che i social media continueranno a evolvere e la comunicazione online non è destinata a scomparire. L'uso dei social media presenta molte considerazioni legali, etiche, e professionali, ma forniscono reti per l'apprendimento e costituiscono delle piattaforme con cui fornire informazioni sulla salute.</p> <p>Questo articolo ha esplorato le attuali tendenze dei social media e di assistenza sanitaria e sociale, ha presentato un quadro di riferimento per l'organizzazione e l'uso individuale dei social media, e ha fornito linee guida proposte per i professionisti sanitari che utilizzano i social</p>

	TITOLO	AUTORE	ANNO E FONTE	TIPO DI STUDIO	CAMPIONE	SINTESI DEI CONTENUTI
						<p>media.</p> <p>Emerge che essi non solo hanno la possibilità, ma anche un obbligo professionale di utilizzare i social media per creare e amplificare i messaggi positivi per la salute e confutare imprecise informazioni sanitarie presenti on-line. Limite è dati dalla mancanza di dati empirici. La proposta che questo studio propone è quella di avviare un lavoro più approfondito in questo ambito, con una ricerca futura sui social media che fornisca ulteriori indicazioni per i medici e gli studenti a utilizzare i social media per la gestione della loro identità professionale online, comunicare in modo efficace, lo sviluppo di una forte professionalità digitale e promuovere la professione.</p>
3)	<i>Technology and confidentiality.</i>	Gauthier M.	2008, Nurs.BC.	Studio descrittivo	Valutazioni di casi di abuso di Social Media segnalati (realmente accaduti) con le linee guida vigenti.	<p>Lo studio valuta alcuni casi realmente accaduti con gli standard di comportamento del CRNBC e mette in luce che:</p> <ul style="list-style-type: none"> - i principali problemi nell'uso dei Social Media sono legati alla riservatezza, alla privacy, alla mancanza di consensi, al rispetto della relazione tra infermiere e paziente e alla condotta professionale; - gli studenti di infermieristica devono attenersi a standard che riprendono quelli dei professionisti;

	TITOLO	AUTORE	ANNO E FONTE	TIPO DI STUDIO	CAMPIONE	SINTESI DEI CONTENUTI
						<ul style="list-style-type: none"> - gli infermieri hanno una responsabilità etica e legale a mantenere la riservatezza delle informazioni ottenute nel contesto delle loro relazioni professionali e la loro divulgazione (compresa quella di immagini) necessita sempre del consenso del paziente o del suo tutore se egli non è in grado di farlo; - spesso vengono sfruttati canali online come blog per esprimere i propri pensieri e malcontento in ambiente lavorativo, gli infermieri dovrebbero usare canali comunicativi appositi, utilizzando pensiero critico, problem solving e risoluzione dei conflitti con capacità critiche, proporre strategie e soluzioni per promuovere la cura sicura in modo collaborativo con il proprio team lavorativo; - non è appropriato fornire indirizzi email o contatti di Social Network ai pazienti ed è necessario riconoscere i confini professionali e la risoluzione della relazione infermiere-paziente al termine dell'assistenza.
4)	<i>District nurses' use of social networking sites: caution required.</i>	Griffith R., Tengnah C.	2011, British Journal of Community Nursing.	Studio descrittivo	Infermieri e studenti e le responsabilità nel mondo online.	Lo studio ha evidenziato l'esistenza di vantaggi nell'uso dei Social Media per la condivisione delle informazioni on-line per migliorare le conoscenze del paziente, rendendo questi strumenti una strategia di comunicazione sul posto di lavoro. I punti chiave che sono stati riportati nei risultati

	TITOLO	AUTORE	ANNO E FONTE	TIPO DI STUDIO	CAMPIONE	SINTESI DEI CONTENUTI
						<p>dello studio sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • le reti sociali hanno acquisito una notevole popolarità e sono una forma comune di interazione, coinvolgendo decine di milioni di persone ogni giorno; • la rapida e ampia diffusione di informazioni, immagini e video, hanno sollevato preoccupazioni circa il loro uso ricreativo di infermieri; • gli infermieri devono pensare attentamente se i loro commenti, fotografie e video sono in linea con gli standard di condotta e di integrità attesi; • il NMC ha emanato un nuovo codice agli infermieri sulle norme previste per loro quando si utilizzano i social network.
5)	<i>Tap into electronic networking to advance your career.</i>	<i>Karen Innocent</i>	Lippincott's 2012 Nursing Career Directory.	Revisione della letteratura	Utilizzo dei Social Network per la carriera lavorativa infermieristica.	<p>L'articolo mette in rilievo che i Social Network costituiscono un nuovo strumento per completare il profilo di una persona per ampliare il profilo professionale di una persona. Questo deriva anche dal fatto che le nuove generazioni fanno ampio uso dei Social Media per ricercare lavoro. Il mantenimento di una presenza professionale su Internet potrebbe essere quindi un mezzo per agevolare la propria carriera lavorativa anche a livello sanitario.</p> <p>Le avvertenze che emergono sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - prima di creare un profilo online, è necessario

	TITOLO	AUTORE	ANNO E FONTE	TIPO DI STUDIO	CAMPIONE	SINTESI DEI CONTENUTI
						<p>comprendere che i messaggi in Internet sono permanenti e considerare come questi fanno apparire la propria immagine a colleghi o potenziali datori di lavoro;</p> <ul style="list-style-type: none"> - far si che la propria presenza online vada a proteggere la propria identità e la propria carriera; - non postare immagini, commenti o video che possono essere potenzialmente imbarazzanti; - scegliere accuratamente i siti di Social Network, sia per uso personale che professionale; - tenere i contatti personali e professionali separati; - ricordare che tutto ciò che si registra online è a disposizione di potenziali ladri di identità. - non pubblicare dati riservati come la data di nascita o informazioni finanziarie; - stabilire le impostazioni di privacy per limitare gli accessi alle informazioni del proprio profilo.
6)	<i>Social Media and Professional Nursing: Friend or Foe?</i>	Kelly A. Kuhns.	2012, Pennsylvania Nurse.	Studio descrittivo	Tipologie di Social Media e utilizzo nella pratica infermieristica.	<p>Lo studio evidenzia le diverse tipologie di Social Media indicando quelli più frequentemente utilizzate nella pratica infermieristica e quelli che potrebbero dimostrarsi utili ma che risultano poco conosciuti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Social Network, il più diffuso strumento che viene utilizzato dai professionisti della salute in particolare seguendo pagine dedicate alla salute o

	TITOLO	AUTORE	ANNO E FONTE	TIPO DI STUDIO	CAMPIONE	SINTESI DEI CONTENUTI
						<p>aderendo attivamente a gruppi creati al suo interno;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Blogs, sono strumenti mediatici molto diffusi che possono essere una fonte di rapida diffusione delle informazioni che possono essere inserite sia da infermieri sia da pazienti e caregivers; - Wikis, strumenti poco utilizzati a livello professionale perchè permettono di diffondere informazioni ma il loro punto debole è che le nozioni possono essere cancellate e modificate velocemente e con estrema facilità da qualsiasi utente; - Social Bookmarkings, mezzi non usati e sconosciuti alla maggior parte degli infermieri che permettono di avere sempre a disposizione i contenuti preferiti che l'utente ha selezionato in qualsiasi sito online, potendoli consultare da computer, tablet o smartphone diversi in qualsiasi momento. <p>Lo studio sottolinea che il Social Media più diffuso è quello dei Social Network, in quanto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il progetto Pew Internet & American Life ha rilevato che, nel 2011, il 65 % degli adulti in linea utilizza i social network, di cui il 23 % degli utenti di social network hanno seguito pagine e gruppi relativi alla tematica della salute. - In un altro rapporto, nel 2011, si è rilevato che il 15 % degli utenti di social network ha ottenuto le

	TITOLO	AUTORE	ANNO E FONTE	TIPO DI STUDIO	CAMPIONE	SINTESI DEI CONTENUTI
						informazioni di salute dai siti di social networking e l' 11 % ha inviato commenti, fatto domande o richiesto informazioni su questi siti.
7)	<i>Social Media and Nurses: Insights for Promoting Health for Individual and Professional Usage</i>	Jackson, J., Fraser, R., Ash, P.	2014, OJIN: The Online Journal of Issues in Nursing.	Studio descrittivo	Infermieri che utilizzano Social Media in ambito professionale e nella vita privata.	<p>Lo studio ha messo in luce che esiste poca ricerca sulle implicazioni dei social media sugli infermieri, e anche per l'impatto sui pazienti e che gran parte della letteratura che esiste attualmente in infermieristica social media è redazionale. Lo studio si focalizza sull'utilizzo innovativo dei Social Media da parte degli infermieri. Viene riscontrato che:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gli infermieri devono monitorare anche gli esiti degli interventi nel mondo online come fanno nella pratica reale; - è necessario conoscere il mondo dei Social Media e le risorse che esso fornisce anche ai pazienti per consigliarne l'uso ad esempio di applicazioni che si diffondono in numero sempre maggiore; - ogni professionista deve avere un prospetto di analisi per l'uso dei Social Media che permetta di sfruttare al meglio le risorse compresa quella del tempo; - gli infermieri devono applicare "filtri professionali", nel rispetto delle leggi, di norme professionale, accordi con il datore,

	TITOLO	AUTORE	ANNO E FONTE	TIPO DI STUDIO	CAMPIONE	SINTESI DEI CONTENUTI
						raccomandazioni e standard professionali personali relativi all'uso dei social media; - gli infermieri non devono solo conoscere e rispettare le politiche adottate dalla propria organizzazione, ma partecipare attivamente così si diminuiscono timori ed ansia e si facilita l'uso consapevole; - le direzioni future per la pratica infermieristica potrebbero essere quelle di misurare attraverso i Social Media la loro attività individuale e in gruppo.
8)	<i>Social media: managing the ethical issues.</i>	Lachman VD.	Medsurg Nurs, 2013.	Revisione della letteratura	I problemi etici infermieristici dell'uso improprio dei Social Network.	La crescita dei social media e networking è stata fenomenale. Gli infermieri hanno l'obbligo di: - proteggere la privacy del paziente e la riservatezza; - agire in modo professionale in ambito pubblico; - tutelare la fiducia negli infermieri e nella professione infermieristica che potrebbero essere danneggiati dai commenti sprezzanti su pazienti, colleghi e organizzazioni sanitarie. ANA (2011) e NCSBN (2011) hanno immesso linee guida che mirano a fornire una guida nella navigazione del mondo dei social media per gli infermieri: - Sei principi per Social Networking e infermieri (ANA 2011);

	TITOLO	AUTORE	ANNO E FONTE	TIPO DI STUDIO	CAMPIONE	SINTESI DEI CONTENUTI
						- A White Paper (NCSBN 2011), che si focalizza principalmente sui problemi della riservatezza e della privacy.
9)	<i>Social networking principles for nurses.</i>	McCartney PR.	2012, MCN Am J Matern Child Nurs.	Studio descrittivo	Azioni disciplinari nei confronti degli infermieri in relazione alle linee guida dell'ANA e del NCSBN.	<p>Lo studio mette in luce che nel 2010 l'NCSBN ha riscontrato la presenza di azioni disciplinari, che arrivano sino alla richiesta di sospensione dall'attività infermieristica sulla base di denunce per messaggi pubblicati sui Social Network. Riporta come linee guida vigenti in materia le "Guidelines for Social Media" di ANA e NCSBN, pubblicate nel 2011.</p> <p>La White paper: A nurse's guide to the use of social media da indicazioni su come ridurre al minimo il rischio con scenari di comportamento non professionale basate su eventi effettivi che sono stati divulgati;</p> <p>La pubblicazione ANA, Principles for Social Networking and the Nurse: Guidance for the Registered Nurse, pone sei principi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gli infermieri non devono trasmettere informazioni del paziente nel mondo online; - gli infermieri devono osservare eticamente i confini professionali infermiere-paziente. - gli infermieri dovrebbero capire che i pazienti, colleghi, istituzioni e datori di lavoro possono visualizzare messaggi;

	TITOLO	AUTORE	ANNO E FONTE	TIPO DI STUDIO	CAMPIONE	SINTESI DEI CONTENUTI
						<ul style="list-style-type: none"> - gli infermieri dovrebbero approfittare di impostazioni di privacy e di cercare di separare le informazioni personali e professionali in linea; - gli infermieri non dovrebbero immettere online contenuti che potrebbe danneggiare la privacy del paziente, o i diritti, o il benessere. - gli infermieri dovrebbero partecipare allo sviluppo di politiche istituzionali che regolano la condotta online. <p>Inoltre riporta i sei suggerimenti indicati dall'ANA per evitare problemi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ricordare che gli standard di professionalità seguono le stesse linee anche online come in qualsiasi altra circostanza. - non si deve condividere o pubblicare informazioni di foto acquisite attraverso il rapporto infermiere-paziente. - mantenere i confini professionali nell'uso dei media elettronici. Il contatto online con i pazienti confonde questo confine. - non fare commenti sprezzanti sui pazienti, datori di lavoro, o colleghi di lavoro, anche se non risultano essere identificabili; - non scattare foto o video di pazienti su dispositivi personali, compresi i telefoni cellulari. - riferire tempestivamente una violazione di riservatezza e privacy.

	TITOLO	AUTORE	ANNO E FONTE	TIPO DI STUDIO	CAMPIONE	SINTESI DEI CONTENUTI
10)	<i>Respecting patient confidentiality.</i>	Price B.	2015, Nursing Standard.	Revisione della letteratura	Norme nella sanità per il rispetto della riservatezza.	<p>La revisione mette in luce che:</p> <ul style="list-style-type: none"> - per divulgare le informazioni sanitarie del paziente è necessario il consenso dello stesso; - non è necessario consenso per la divulgazione di informazioni generali che non riportano il nome del paziente e sono destinate a statistiche; - i dati devono essere raccolti per uno scopo preciso e devono essere conservati dai professionisti; - per bambini o persone non in grado di intendere e volere è necessario il consenso del genitore o del tutore; - il rischio di mancanza di protezione dei dati si è moltiplicato con il fenomeno digitale; - l'unico esempio di avvio di un controllo per monitorare chi accede alle informazioni e come è stato avviato in Scozia dal Lanarkshire Health Board con un sistema automatizzato di controlli a campione; - le informazioni raccolte devono essere sempre precise e deve esserci trasparenza con il paziente che è l'unico che può richiedere una copia dei documenti senza dover fornire spiegazioni.

	TITOLO	AUTORE	ANNO E FONTE	TIPO DI STUDIO	CAMPIONE	SINTESI DEI CONTENUTI
11)	<i>Guidelines for Using Electronic and Social Media: The Regulatory Perspective,</i>	Spector, N., Kappel, D.	2012, OJIN: The Online Journal of Issues in Nursing.	Studio descrittivo	Valutazioni di casi di abuso di Social Media segnalati (realmente accaduti) con le linee guida vigenti.	<p>Lo studio analizza alcuni avvenimenti accaduti nella pratica dell'assistenza infermieristica e applica le linee guida dell'NCSBN, specificando che a seconda dello stato vi è una giurisdizione con leggi specifiche che riguardano l'uso inadeguato dei social media che vanno in linea generale a esaminare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • condotta non professionale • comportamenti non etici • comportamenti non morali • cattiva gestione delle cartelle cliniche • rivelazioni esterne alle linee di comunicazione istituzionali • violazione della riservatezza e della privacy. <p>Viene riportato che le principali denunce contro gli infermieri per l'abuso di Social Media possono essere divise nelle seguenti categorie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • violazione della privacy o riservatezza contro i casi di pazienti • mancata segnalazione violazioni della privacy nei confronti dei pazienti • violenza laterale contro i colleghi • comunicazione contro i datori di lavoro • violazione dei confini di comportamento professionali • uso di mezzi di comunicazione sociale propri o del datore di lavoro contro dipendenti / studenti.

	TITOLO	AUTORE	ANNO E FONTE	TIPO DI STUDIO	CAMPIONE	SINTESI DEI CONTENUTI
						Mette in luce la necessità di dissolvere i dubbi relativi ai Social Media e diminuire il rischio di tali denunce avviando delle sessioni di orientamento per gli studenti che si avvicinano alla professione.
12)	<i>Raccomandazioni sul corretto utilizzo dei social media da parte degli infermieri.</i>	Vanzetta M., Vellone E., Dal Molin A., Martellotti E., Alvaro R.	2013, L'Infermiere online.	Revisione della letteratura	Linee guida per la pratica infermieristica per l'uso dei Social Media dal 2010.	<p>La revisione ha riscontrato che tutte le linee guida e le raccomandazioni trovate sottolineano le grandi potenzialità dei social media, i potenziali rischi e offrono indicazioni basilari per utilizzare in maniera corretta questi nuovi strumenti. Per sfruttare al meglio e usare in sicurezza i social media in ambito sanitario si devono conoscere i rischi principali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - violare i diritti del cittadino/paziente (per esempio la privacy); - compromettere il suo rapporto con i sanitari o il rapporto tra gli stessi colleghi - minare l'immagine dell'organizzazione o, più in generale, del sistema sanitario. <p>I punti in comune a tutte le linee guida analizzate nella revisione sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - evitare di trasmettere o mettere online informazioni che possono favorire l'identificazione del paziente; - osservare i principi deontologici e rispettare i confini professionali;

	TITOLO	AUTORE	ANNO E FONTE	TIPO DI STUDIO	CAMPIONE	SINTESI DEI CONTENUTI
						<ul style="list-style-type: none"> - essere consapevoli che i pazienti, i colleghi, le istituzioni e i datori di lavoro possono visualizzare i loro messaggi; - impostare correttamente le opzioni dei <i>social media</i> relative alla privacy e mantenere separate le informazioni personali da quelli professionali; - segnalare alle autorità competenti eventuali contenuti presenti sui <i>social media</i> che possono danneggiare la privacy, il benessere e i diritti degli assistiti o dei colleghi; - partecipare allo sviluppo di politiche istituzionali che disciplinino la condotta online.

ALLEGATO N.2

Tab. 3 Tabella riassuntiva delle linee guida utilizzate e dei loro contenuti.

NUMERO DI LINEA GUIDA	TITOLO	LUOGO E ANNO DI PUBBLICAZIONE	AUTORE	SINTESI DEI CONTENUTI
1)	<i>A Nurse's Guide to the Use of Social Media.</i>	Chicago, 2011	National Council of State Boards of Nursing (NCSBN),	<p>Questo documento indica delle regole che l'infermiere deve comprendere e applicare per l'uso corretto dei Social media.</p> <p>I punti fondamentali indicati dalla linee guida sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - riconoscere l'obbligo etico e giuridico di mantenere la privacy e la riservatezza del paziente in ogni momento; - è severamente vietato trasmettere attraverso qualsiasi media elettronici qualsiasi immagine correlata paziente ed è limitata la trasmissione di ogni informazione che possa violare i diritti dei pazienti alla riservatezza o privacy, o altrimenti degradarli o metterli in imbarazzo; - non si devono condividere, pubblicare o diffondere le informazioni o immagini su un paziente o le informazioni acquisite nella relazione infermiere-paziente con nessuno a meno che non vi sia la necessità per l'assistenza o altri obblighi di legge in tal senso; - non devono identificare i pazienti in base al nome, o inviare o pubblicare informazioni che possano portare all'identificazione di un paziente; - non devono scattare foto o video di pazienti con dispositivi personali, compresi i telefoni cellulari e conoscere e seguire le politiche adottate del datore di lavoro per il trattamento, invece, per altri scopi legittimi utilizzano dispositivi dal datore di

				<p>lavoro;</p> <ul style="list-style-type: none"> - devono mantenere confini professionali nell'uso dei media elettronici e non offuscare la differenza tra un rapporto professionale e personale; - devono segnalare tempestivamente qualsiasi violazione accertata di riservatezza o privacy; - non devono pubblicare contenuti o comunque parlare a nome del datore di lavoro salvo autorizzazione e deve seguire tutte le politiche da esso applicate.
2)	<i>Recommendations For: Social Media Usage and Maintaining Privacy, Confidentiality and Professionalism</i>	New York, 2011	National Student Nurses' Association (NSNA)	<p>Queste linee guida si rivolgono principalmente agli studenti che arriveranno a svolgere la professione di infermieri, ma che entrano in contatto con i pazienti nel corso dei loro tirocini e sono chiamati a tenere regole di comportamento similari a chi già svolge la professione assistenziale.</p> <p>Le raccomandazioni possono essere così riassunte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gli studenti devono essere consapevoli che ogni messaggio inserito può essere visto da pazienti, compagni di classe, insegnanti, datori di lavoro, e altri contatti personali o professionali con riflesso nell'immagine individuale, nonché quella professionale. - gli studenti dovrebbero conoscere le impostazioni di privacy dei siti di social media che utilizzano, che cambiano spesso. - i tirocinanti non devono condividere, pubblicare, o in altro modo diffondere qualsiasi informazione, che possa identificare un paziente, o in qualsiasi modo violare i diritti di privacy e riservatezza del paziente. - gli studenti non dovrebbero mai riferirsi a nessuno in modo dispregiativo o con minacce anche se la persona non può essere identificata con le informazioni riportate.

				- gli studenti non devono pubblicare contenuti o comunque parlare a nome di tutta l'università se non autorizzato a farlo.
3)	<i>Social media and the nursing profession: a guide to online professionalism for nurses and nursing students.</i>	2011	New Zealand Nurses Organization (NZNO), Nurse Educators in the Tertiary Sector (NETS), National Students Unit (NSU).	<p>Le raccomandazioni che vengono riconosciute e affermate in questo documento possono essere schematizzate in alcuni principi generali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - mantenere la privacy e la riservatezza del paziente in quanto sono, rispettivamente, obbligo giuridico e deontologico; - non trasmettere mai le informazioni o immagini relative al paziente attraverso i social media per non violare la sua privacy e la sua riservatezza; - non diffondere alcun tipo di notizia relativa al paziente di cui si è venuti a conoscenza nel corso della relazione terapeutica senza una necessità legale o professionale; - non pubblicare informazioni che possano permettere l'identificazione del paziente, ricordando che le limitazioni offerte dai Social Media non costituiscono sempre una garanzia; - non fotografare o riprendere i pazienti con alcun dispositivo, in particolare personale; - stabilire, spiegare e mantenere i confini professionali anche nell'uso dei Social Media; - conoscere e seguire le norme adottate dalle aziende e dall'università in relazione all'uso dei Social Media e degli strumenti multimediali; - segnalare come norma deontologica qualsiasi violazione della privacy e riservatezza da parte dei colleghi; - non fare alcun tipo di commento che offenda pazienti, familiari, colleghi, datori di lavoro, docenti anche se non direttamente identificabili; - non fare alcun tipo di pubblicazione a nome dell'azienda o

				dell'università se non si è stati autorizzati in modo esplicito, rispettando nel caso le indicazioni fornite.
4)	<i>Practice Guideline: Ethical and Responsible Use of Social Media Technologies.</i>	2012	Nurses Association of New Brunswick (NANB)	<p>In questo documento si analizza il corretto uso dei Social Media nell'ambiente sanitario sviluppando tre diversi ruoli:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ruolo dell'infermiere 2) ruolo dell'educatore 3) ruolo del datore di lavoro. <p>L'infermiere è chiamato a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - mantenere solo una relazione terapeutica con il paziente a meno che non sia richiesta come parte del piano di assistenza; - mantenere la riservatezza delle informazioni del paziente, incluse le password o le informazioni necessarie per accedere ai dati del paziente e usa dei metodi sicuri per trasmetterle; - conosce e segue le politiche, norme e la legislazione relative alla riservatezza, la privacy e la sicurezza; - aumentare le proprie conoscenze in relazione ai social media e alla tecnologia, per implementare anche la capacità di giudizio per utilizzarli in modo appropriato ed eticamente corretto; - riconoscere gli obblighi etici e legali per mantenere la privacy e la riservatezza del paziente in ogni momento; - non condividere o pubblicare informazioni, comprese le immagini, circa un paziente o le informazioni acquisite nel rapporto infermiere-paziente con chiunque a meno che ci sia una necessità di divulgare le informazioni o altro obbligo giuridico di farlo; - non identificare i pazienti per nome o pubblicare informazioni che possano portare all'identificazione di un cliente; - non fare foto o video ai pazienti con dispositivi personali, compresi i telefoni cellulari.

			<ul style="list-style-type: none">- astenersi dal fare commenti sprezzanti sul datore di lavoro o colleghi di lavoro;- mantenere confini professionali nell'uso dei mezzi elettronici;- riconoscere e seguire le politiche organizzative concernenti i social media;- non pubblicare contenuti o comunque parlare a nome del datore di lavoro, a meno autorizzato a farlo, e seguendo, nel caso, tutte le politiche applicate dal datore;- proteggere e valorizzare la propria immagine professionale. <p>L'infermiere referente o tutor deve:</p> <ul style="list-style-type: none">- insegnare agli studenti l'uso professionale dei social media e dovrebbe discutere dei concetti di professionalità, la privacy e la riservatezza;- far comprendere che ognuno è responsabile di ciò che pubblica in qualsiasi piattaforma di social media;- far comprendere la necessità di tutelare la fiducia instaurata nel corso della relazione terapeutica infermiere-paziente e il corretto mantenimento dei confini professionali;- agire come modello. <p>Il datore di lavoro deve:</p> <ul style="list-style-type: none">- assicurarsi che la politica dei social media sia in linea con i valori dell'organizzazione- definire le circostanze in cui è consentito l'uso di telecamere, altri dispositivi elettronici e dispositivi personali sul posto di lavoro;- assicurare al paziente che le informazioni sanitarie personali siano trasmesse attraverso un sistema sicuro e criptato per evitare intercettazioni;- identificare chi è autorizzato a pubblicare informazioni sui siti web dell'organizzazione e chi è autorizzato a fare dichiarazioni
--	--	--	---

				<p>pubbliche per conto del datore di lavoro e della stessa organizzazione;</p> <ul style="list-style-type: none"> - monitorare e far rispettare la politica scelta per l'uso dei social media da parte del personale.
5)	<i>Guidelines: social media and electronic communication.</i>	Canada, 2012	Nursing Council of New Zealand (NCNZ)	<p>Questa linea guida stabilisce le norme di comportamento per gli infermieri da applicare nell'uso dei Social Media e in ogni forma di comunicazione di tipo elettronico (email e messaggi di testo con cellulari e smathphone).</p> <p>Alla base delle norme pone come principi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) rispettare la riservatezza e la privacy dei pazienti; 2) collaborare in modo rispettoso con i colleghi per soddisfare al meglio i bisogni di salute dei pazienti; 3) agire con correttezza per mantenere la fiducia del paziente 4) mantenere la fiducia pubblica nei confronti della professione infermieristica. <p>Specifica poi, per ogni principio gli standards di comportamento da adottare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'infermiere deve utilizzare le informazioni che acquisisce entrando in relazione con il paziente solo per scopi professionali; - non si deve discutere dei problemi di salute del paziente in luoghi pubblici (nei quali si comprendono i Social Media), tenendo presente che ogni paziente potrebbe essere identificato ugualmente nonostante non sia palese il suo nome; - non si devono adottare comportamenti di disprezzo, abuso verbale, bullismo, discriminazione o molestie nei confronti dei colleghi nè in sede lavorativa nè fuori e in particolare nei luoghi pubblici (tra i quali sono compresi i Social Media); - è necessario mantenere il confine professionale nella relazione

				<p>con il paziente, i familiari e i caregivers;</p> <ul style="list-style-type: none"> - si devono mantenere gli standards professionali dettate dalle norme di comportamento vigenti anche nei Social Media e nelle forme di comunicazione elettronica utilizzate in privato.
6)	<i>Guidance on using social media responsibly.</i>	Londra, 2015	Nursing and Midwifery Council (NMC)	<p>Questa linea guida offre una guida pratica per l'uso delle risorse mediatiche online e di ogni forma di comunicazione multimediale.</p> <p>La norma principale indicata è di utilizzare tutte le forme di comunicazione parlata, scritta e digitale (tra cui i social media e siti di networking) in modo responsabile.</p> <p>Le linee guida in questione sottolineano che è indispensabili evitare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la condivisione di informazioni riservate in modo inappropriato; - la pubblicazione di immagini dei pazienti e delle persone che ricevono cure senza il loro consenso; - la pubblicazione di commenti inappropriati sui pazienti; - bullismo, intimidazione o sfruttando le persone; - avere rapporti di tipo diverso da quello terapeutico con i pazienti; - rubare informazioni personali o l'identità di un altro; - incoraggiare la violenza o di autolesionismo; - incitamento all'odio o alla discriminazione. <p>Vengono, poi, puntualizzati i comportamenti corretti per usufruire dei Social Media:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) dare priorità alle persone, trattandole con gentilezza, rispetto e compassione e mantenendole la riservatezza, in quanto obbligo deontologico della professione e la privacy in quanto obbligo legale;

				<p>2) assicurarsi di praticare sempre la propria professione in modo efficace, sempre in linea con le migliori evidenze disponibili, mantenendo la comunicazione efficace con i colleghi e agendo senza indugio se si ritiene che ci sia un rischio per la sicurezza del paziente e la tutela del cittadino;</p> <p>3) Promuovere la professionalità e fiducia nei confronti della professione, mantenendo chiari confini professionali in ogni momento con i pazienti (compresi coloro che sono stati assistiti in passato), le loro famiglie e caregivers, agendo con onestà, proteggendo anche la propria professionalità e la propria reputazione con il controllo di ciò che si pubblica.</p>
7)	<i>Social media guidelines for nurses.</i>	2011	Royal College of Nursing Australia (RCNA),	<p>Queste linee guida si propongono di potenziare l'uso corretto dei Social Media e aiutare gli infermieri a riconoscerne i benefici per la professione.</p> <p>In questo elaborato vengono riconosciuti cinque punti fondamentali e ognuno di essi viene sviluppato esplicitando come l'infermiere deve comportarsi e fornendo le motivazioni per adottare queste norme:</p> <p>1) mantenere la riservatezza online;</p> <ul style="list-style-type: none"> - la riservatezza è un obbligo riconosciuto dal codice deontologico dell'infermiere e perciò è una responsabilità del professionista mantenerla; - è necessario considerare le ragioni che spingono a pubblicare qualcosa online, informare il paziente e avere il suo consenso per ogni pubblicazione (anche foto) e assicurarsi che la sua identità sia protetta adeguatamente. <p>2) evitare la diffamazione;</p> <ul style="list-style-type: none"> - la diffamazione si ha quando un commento o un discorso riportano informazioni infondate o sbagliate nei confronti di

				<p>qualcuno con il conseguente rischio di tensioni nella relazione oltre che con il paziente anche con i colleghi,</p> <ul style="list-style-type: none">- non si devono pubblicare informazioni che risultano essere infondate o riportare delle parole o frasi che sono state proferite da altri senza fondo di verità nei confronti di pazienti, famigliari caregivers e anche colleghi; <p>3) mantenere un comportamento professionale anche online;</p> <ul style="list-style-type: none">- la relazione terapeutica tra infermiere e paziente va tutelata e deve essere considerata in modo diverso dalla relazione sociale in quanto l'infermiere è chiamato a occuparsi dei bisogni del paziente che assiste senza rischiare di interrompere questo tipo di rapporto;- è necessario mantenere la relazione all'interno dei confini professionali e per questo è bene non accettare l'amicizia del paziente nei social media, evitando così la conoscenza da parte del paziente di informazioni relative al professionista della salute che ne possono influenzare il modo di relazionarsi; <p>4) pensare a come ci si presenta online;</p> <ul style="list-style-type: none">-è necessario giudicare e riflettere su ciò che si pubblica o si immette nel mondo online perchè molte volte i Social Media vengono consultati per ottenere informazioni anche per una scelta lavorativa da parte delle aziende; <p>5) mantenere la privacy online;</p> <ul style="list-style-type: none">-è necessario mantenere la propria privacy nel mondo online conoscendo le possibilità fornite da ogni Social Media relative alla sicurezza nel momento di registrazione, usando password e mantenendole segrete nel tempo evitando anche l'accesso automatico senza inserimento di esse.
--	--	--	--	--

ALLEGATO N.3

Foto postate in Facebook nel 2010, e riportate nei quotidiani, dei professionisti sanitari del Stratfor Hospital.



fig. 1



fig.2

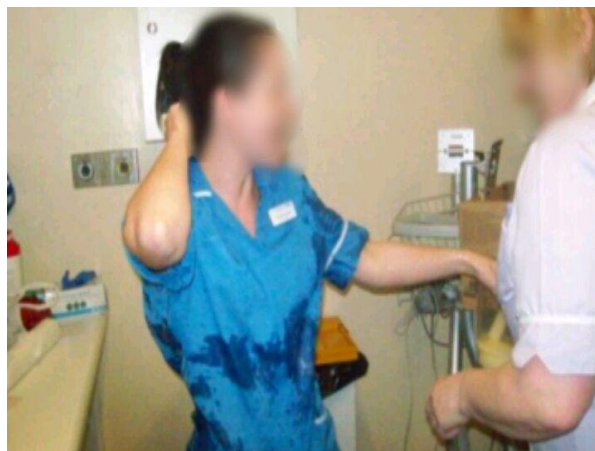


fig.3



fig.4



fig.5

ALLEGATO N.4

Le foto pubblicate in Facebook nel 2010, e poi riportate nei quotidiani, dei professionisti della salute di un ospedale di Grosseto.



fig.1



fig.2

ALLEGATO N.5

Foto rintracciate in gruppi nati per infermieri in Facebook.

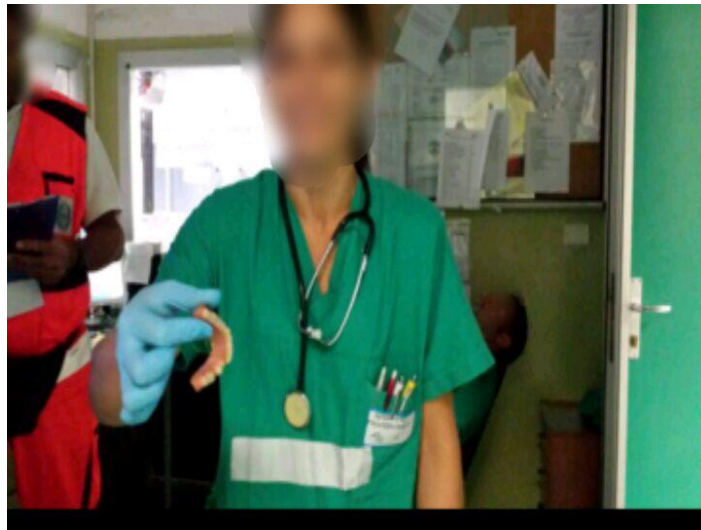


fig. 1

Foto pubblicata nel gruppo: Infermieri in Selfie! #infermieriinselfie

3 ottobre 2015

"Noi nei pannoloni troviamo anche la dentiera"

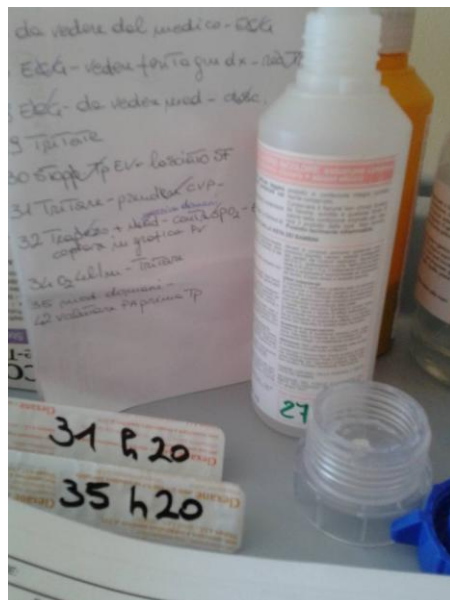


fig.2

Foto pubblicata nel gruppo: Infermieri in Selfie! #infermieriinselfie

27 luglio 2015

"Oggi..in un momento di sconforto(voi andate di foglietti promemoria?)..x fortuna é finita e domani notte! !"

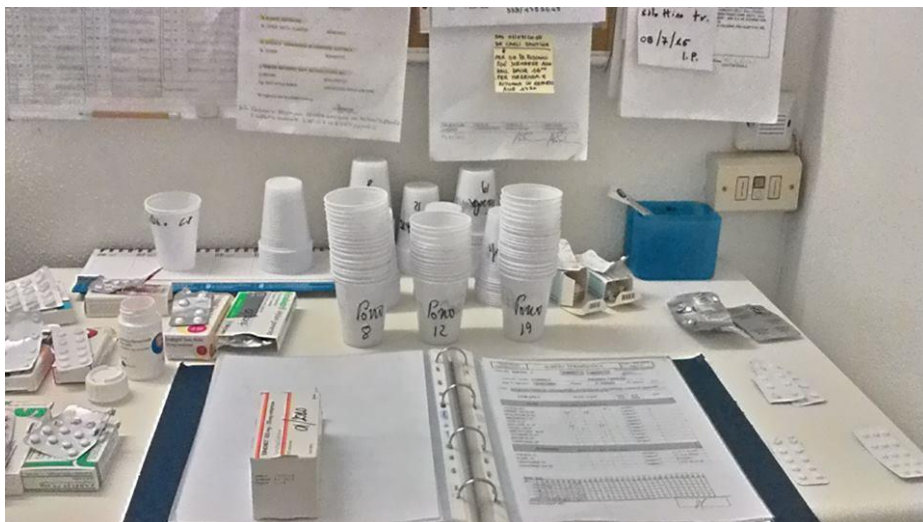


fig. 3

Foto pubblicata nel gruppo: Infermieri in Selfie! #infermieriinselfie
9 luglio 2015



fig.4

Foto pubblicata nel gruppo: Infermieri in Selfie! #infermieriinselfie
7 giugno 2015



fig. 5

Foto pubblicata nel gruppo: Infermieri in Selfie! #infermieriinselfie
1 ottobre 2015-nei pressi di Ottavia
"Strumentista modalità ON"



fig.6

Foto pubblicata nel gruppo: Infermieri in Selfie! #infermieriinselfie
15 settembre 2015 ore 23:28
· "E vai con la notte...."

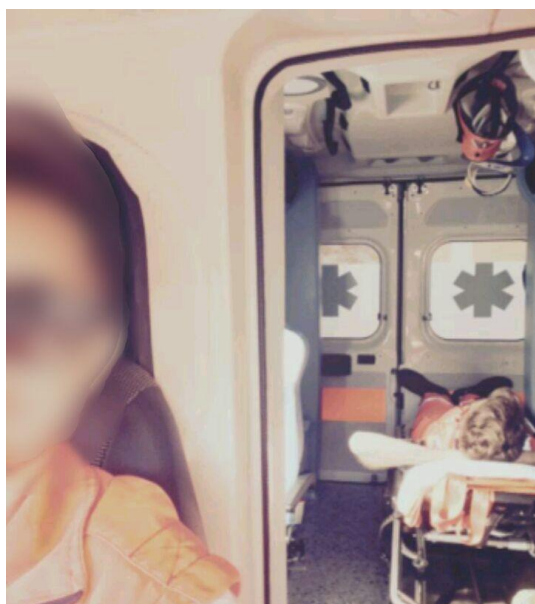


fig.6

Foto pubblicata nel gruppo: Infermieri in Selfie! #infermieriinselfie
28 agosto 2015



fig. 7

Foto pubblicata nel gruppo: Infermieri...
15 agosto 2015



fig.8

Foto pubblicata nel gruppo: Infermieri...

16 agosto 2015

"Come la trattereste?!"



fig. 9

Foto pubblicata nel gruppo: Infermieri...

21 giugno 2015

"Ciao colleghi ! Mi hanno mandato questa foto di una Piaga da decubito (mi scrivono leggera) trattata prima con garze di connettivina , attualmente con mercurio cromo...

Come la trattereste voi? Il paziente non è più allettato, ma autosufficiente?!"

Brochure.

► **4. Tutelare decoro e dignità propria e dei colleghi.**

→ **Agire lealmente**, non pubblicando informazioni, immagini e commenti negativi nei confronti dei colleghi.

→ **Valutare** profili, immagini pubblicate, dati e commenti presenti, non solo nella propria pagina personale, ma anche blog e forum di cui si fa parte.

→ **Considerare le opportunità** offerte dal Social Media scelto al momento della registrazione e valutare bene l'apertura dell'account e le relative impostazioni riguardanti la privacy.

→ **Mantenere il controllo** sui siti che si frequentano: evitare di far accedere altre persone con il proprio profilo, scegliere una password complessa e usarne di diverse per siti web differenti, ed effettuare sempre il logout o uscita dai Social Media al termine.

Alla base dei punti di comportamento indicati, ogni professionista deve considerare i principi deontologici e le norme di legge valide anche nel mondo della rete.

In particolare, si è chiamati a tutelare la riservatezza del paziente (art. 26 del Codice Deontologico), riconosciuto come diritto dalla Carta dei diritti fondamentali del malato, e la relazione di fiducia (art. 28 del Codice deontologico) anche nel mondo online. Inoltre, come cittadini e professionisti, si è chiamati al rispetto della legge. In particolare al rispetto del Codice in materia di protezione dei dati personali e del segreto professionale (art. 622 del Codice penale).

Come muoversi in sicurezza nei Social Media?

► **5. Mantenere comportamenti conformi alle norme dell'organizzazione.**

→ **Conoscere e rispettare le norme aziendali** sull'uso di dispositivi elettronici (anche personali) in ambiente di lavoro/tirocinio.

→ **Pubblicare a nome delle strutture** pubbliche solo con **autorizzazione ufficiale**.

Il consiglio, in ogni caso, è sempre di agire con **GIUDIZIO** e **CONSAPEVOLEZZA**.

USA LA TESTA!!

Opuscolo informativo realizzato da Elisa Franco

Guida pratica per i professionisti della salute

I professionisti della salute sono entrati in contatto con il mondo online e con i Social Media per garantire un'assistenza adeguata ad una società in cui essi sono fortemente diffusi. Infermieri e studenti incorrono spesso nei pericoli della rete con estrema facilità e involontariamente, poiché esistono convinzioni errate a riguardo.

FARE CHIAREZZA È NECESSARIO!

Nella sanità i Social Media, offrono molte **opportunità**:

- ~ Favorire relazioni sociali e professionali;
- ~ Migliorare la capacità di educare il paziente e di fornire comunicazioni in tempo reale;
- ~ Fornire una risorsa didattica per gli studenti;
- ~ Garantire una rapida diffusione di messaggi o di campagne sanitarie;
- ~ Condividere esperienze di malattia e assistenza;
- ~ Aumentare l'interazione tra colleghi;
- ~ Rappresentare e tutelare la propria professione.

<Come muoversi per non incorrere in rischi per assistiti, colleghi e organizzazione? >

► **1. Mantenere la privacy e la riservatezza dell'assistito.**

La tutela della privacy e della riservatezza del paziente sono **obblighi professionali** sia deontologici che giuridici per l'infermiere, da mantenere anche online.

If it's on the Internet, it isn't private.

→ **Non identificare i pazienti** con il nome o pubblicare informazioni che possano svelarne l'identità (soprannomi, numero di stanza e diagnosi) o andare contro la sua volontà e la tutela della sua realtà.

→ **Non creare imbarazzo o deterioramento emotivo** a nessun assistito con commenti che ad esso facciano riferimento.

→ **Tutelare la relazione di fiducia infermiere-paziente**, non facendo emergere in rete ciò che l'infermiere ha conosciuto in momenti di confidenza con l'assistito.

→ **Non fare foto o video ai pazienti** usando dispositivi personali, inclusi i telefoni cellulari.

→ **Segnalare qualsiasi violazione della privacy o della riservatezza** compiuta da altri professionisti nei confronti dei pazienti.

► **2. Stabilire, chiarire e garantire il rispetto dei confini professionali.**

→ **Riconoscere, comunicare e far rispettare i confini professionali**, che mantiene nella realtà quotidiana, anche in un ambiente online.

→ **Agire con giudizio professionale**, valutando sempre l'opportunità di "ACCETTARE L'AMICIZIA" degli assistiti nei Social Media o favorire l'accesso su siti personali.

→ **Adottare gli stessi limiti anche per i familiari** della persona assistita e le altre persone che ad essa sono vicine. Anche in questo caso, non è così difficile correre il rischio di far sfumare il confine che intercorre tra realtà professionale e realtà privata.

In assenza di Social Media, dovrei mantenere un'amicizia con questo paziente dopo la dimissione?

► **3. Mantenere gli standard professionali online**

Il professionista ha l'obbligo di mantenere elevati standard professionali anche nel mondo online.

→ Difendere la reputazione della professione in ogni momento, tutelando la **professionalità anche in rete**.