

Kommunikasjon på sosiale medium – rolleforståinga til helsepersonell og kravet til teieplikt

Statens helsetilsyn har dei siste åra behandla fleire saker der vi har vurdert korleis helsearbeidarar har brukt og opptreidd på sosiale medium. Det gjeld både saker som handlar om brot på teieplikta, og saker der helsearbeidarar har opptreidd upassande på sosiale medium.

Korleis helsearbeidarar ter seg og opptrer på sosiale medium, krev medvit rundt rolleforståing og kva slags inntrykk dei gir utover. Måten helsepersonell står fram på privat i sosiale medium, kan påverke den tilliten allmenta har til helsepersonell og til helsetenestene generelt. Vidare må teieplikta haldast. Kommunikasjon med pasientar på sosiale medium krev spesiell varsemd. Statens helsetilsyn kan reagere dersom ein helsearbeidar bryt teieplikta ved å dele pasientsensitive opplysningar på sosiale medium eller har ei åtfærd på sosiale medium som er med på svekkje tilliten til yrkesgruppa helsearbeidaren høyrer til.

Sosiale medium inkluderer nettsamfunn som Facebook og Twitter, personlege bloggar, chat og andre personlege informasjonskanalar over internett. Bruk av sosiale medium er blitt ein naturleg del av kvardagen vår, både i fritida og på arbeid. Men sosiale medium er offentlege rom, og informasjonen som ligg der, er ofte søkbar. I det augeblikket informasjonen er publisert, mistar vi ein del av kontrollen over det som er lagt ut, og informasjonen kan vere vanskeleg å trekkje tilbake eller fjerne i ettertid.

I 2016 behandla vi ei sak som gjaldt korleis ein fastlege brukte sosiale medium. Vi vurderte om legen hadde handla i strid med kravet om teieplikt i helsepersonellova ved at legen delte opplysningar om eigne pasientar på Facebook-sida si. Legen skildra arbeidsdagen sin på legekantoret og stadfesta i eitt tilfelle namnet på ein pasient og kva pasienten var behandla for. Statens helsetilsyn konkluderte med at legen gjennom kommunikasjonen sin på Facebook hadde brote teieplikta. Ved å handle slik legen gjorde, fann vi at vedkommande hadde handla på ein måte som var eigna til å svekkje tilliten til helsepersonell og til helse- og omsorgstenesta generelt. Det utgjorde ein fare for tryggleiken i helse- og omsorgstenesta, sidan det kunne føre til at pasientar kan vegre seg for å oppsøkje helse- og omsorgstenesta, eller la vere å gi opp viktig informasjon.

Teieplikta er eit berande element i tilliten i helsetenesta, og pasientar skal vere trygge på at ikkje uvedkommande får tilgang til opplysningar om dei. Helsepersonell skal ikkje gi, stadfeste eller spreie pasientopplysningar vidare. Reglane om teieplikt skal sikre at pasientar oppsøker helsetenesta når dei treng helsehjelp, utan at dei treng å frykte for at uvedkommande får tilgang til opplysningar om pasientane og deler dette vidare. Teieplikta skal vere ein del av kjernekunnskapen til alt helsepersonell.

Helsedirektoratet har gitt ut ein rettleiar i bruken av sosiale medium i helse-, omsorgs- og sosialsektoren. Rettleiaren rettar seg mot leiinga i verksemdar og kan brukast som eit praktisk verktøy når verksemdar skal utarbeide sine eigne retningslinjer for korleis tilsette skal bruke sosiale medium. Arbeidsgivarar bør utarbeide eigne retningslinjer for bruk av sosiale medium, og dei bør vere tilpassa behov til og storleiken på verksemda. Med

” Statens helsetilsyn konkluderte med at legen gjennom kommunikasjonen sin på Facebook hadde brote teieplikta.”

bakgrunn i lovverket og styringsretten til arbeidsgivaren kan arbeidsgivaren sjølv forme ut bindande pålegg for tilsette, og også tilrådingar om korleis tilsette bør te seg i tilknytning til sosiale medium. Kvar enkelt helsearbeidar har dessutan etter helsepersonellova eit individuelt ansvar for å ta vare på teieplikta og for å innrette seg på ein slik måte at det tek vare på den tilliten befolkninga har til helsepersonell og omsorgstenesta.

Helsepersonell må vere bevisste på at opplysningar i sosiale medium er offentleg tilgjengelege, og at dei kan spreast til opne medium, for eksempel aviser. Sosiale medium kan vere gode forum for å diskutere kliniske problemstillingar og erfaringar frå klinisk praksis, men slike diskusjonar må ikkje omtale pasientar på ein måte som gjer at det er råd å kjenne dei att. Sjølv om pasienten gir samtykke, må helsepersonell likevel vise varsemd når dei deler pasientsensitive opplysningar på sosiale medium.