

L'usage des réseaux sociaux pour les professionnels de santé



Anne-Sybille Guérineaux
Direction de la communication
CHU de Poitiers



Poitiers Réa City



Mise à jour 08:34

LE FIGARO·fr

ACTUALITÉ

ÉCONOMIE

CULTURE

INFO

› Politique › International › Environnement › Sciences › Auto
› Société › Médias › Tech et Web › Santé › Météo

DÉBATS

› Figaro M

› Vos réa

Exemples : Médias, Présidentielle, Auto, Hippisme, Immobilier

Rechercher dans le Figa

Poitou-Charentes: 2 décès liés au H1N1

lefigaro.fr

12/01/2011 | Mise à jour : 07:38  Réactions (17)

Selon **La Nouvelle République**, la grippe H1N1 a tué deux femmes ces derniers jours en Poitou-Charentes. La première, une Niortaise de 37 ans, qui ne présentait pas de facteurs de risques particuliers, a succombé à une infection pulmonaire, liée à la grippe H1N1, au CHU de Poitiers, croit savoir le quotidien.

La seconde, une habitante de la Vienne de 56 ans, avait eu une embolie pulmonaire fatale, également liée à ce virus, le W

L'EXPRESS.fr

TOUS LES JOURS, TOUTE L'INFO

Actualité Photos Vidéos Blogs Palmarès En Région Immobilier Emploi

A la Une Monde Politique Société Economie **Science et santé** Environnement High-Tech Culture S

Deux morts de la grippe H1N1 en Poitou-Charentes

Par L'EXPRESS.fr avec AFP, publié le 12/01/2011 à 12:19

 

INTERNET

11h12 Grippe H1N1 : 2 décès annoncés en Poitou-Charentes

une source hospitalière

Une femme de 37 ans hospitalisée à Poitiers est morte samedi de la grippe H1N1, a indiqué mercredi une source hospitalière tandis que le quotidien La Nouvelle République du Centre Ouest (NRCO) faisait état d'un autre décès lié au virus début janvier. Admise au centre hospitalier universitaire (CHU) de Poitiers vendredi, une femme de 37 ans a ainsi succombé samedi à une infection pulmonaire liée au virus, a indiqué à l'AFP un porte-parole du CHU, précisant que cette patiente ne présentait "a priori" aucun facteur de risques particuliers comme l'asthme. Selon la NRCO, elle avait d'abord été hospitalisée à Niort après avoir ressenti les premiers symptômes le 25 décembre. Le week-end précédent, une autre femme, âgée de 56 ans, originaire du sud de la Vienne, est elle aussi décédée des suites du virus grippal H1N1, selon la NRCO. "Le 31 décembre, son médecin avait diagnostiqué une grosse grippe et lui avait prescrit des médicaments standard, sans recommandation particulière", témoigne son fils dans le quotidien régional. Selon l'Agence régionale d'hospitalisation (ARH), la phase d'épidémie est normale en Poitou-Charentes, avec une augmentation des consultations pour grippe ou symptômes grippaux: 30 cas aux urgences du CHU de Poitiers et 25 en médecine de ville, ont été recensés la dernière semaine de décembre, indique le quotidien. L'épidémie de grippe se confirme en France métropolitaine où elle a touché 433.000 personnes en deux semaines, indiquait le 5 janvier le réseau Sentinelles Inserm qui classait alors le Poitou-Charentes comme la troisième région française la plus touchée après le Nord-Pas-de-Calais et la Basse-Normandie. Selon le réseau Grog (Groupes régionaux d'observation de la grippe), les trois types de virus A(H1N1) 2009, A(H3N2) et B continuent de cocirculer, le H1N1 semblant devenir majoritaire.

LA TV : *TF1 News*



Deux femmes terrassées par la grippe H1N1

L'épidémie de grippe H1N1 revient. En une semaine, le virus a causé la mort de deux femmes. L'une était niortaise, l'autre...

Une Niortaise, atteinte de la grippe H1N1, est décédée le week-end dernier au centre hospitalier universitaire de Poitiers. Souffrant d'une insuffisance respiratoire sévère, elle était placée sous respiration artificielle. Cette femme âgée de 37 ans ne présentait pourtant pas de facteurs de risques particuliers, a-t-on appris de source médicale. Atteinte des premiers symptômes dès le 25 décembre, elle avait été soignée à la clinique Inkermann, puis au centre hospitalier de Niort, avant la dégradation de son état de santé et son transfert à Poitiers en fin de semaine dernière.

Il s'agit du deuxième décès



Le CHU de Poitiers est le seul établissement de soins de référence pour une machine destinée aux patients

source médicale.

repères

Une Niortaise décède au CHU

Une Niortaise atteinte de la grippe H1N1, est décédée le week-end dernier au CHU de Poitiers. Souffrant d'une insuffisance respiratoire sévère, elle avait été placée sous respiration artificielle. Cette femme âgée de 37 ans ne présentait pourtant pas de facteurs de risques particuliers, -

a-t-on appris de source médicale. Atteinte des premiers symptômes dès le 25 décembre, elle avait été soignée à la clinique Inkermann, puis au centre hospitalier de Niort, avant la dégradation de son état de santé et son transfert à Poitiers en fin de semaine dernière.

La
presse...

Nouvelle République, éditions de Niort et de Poitiers,

SuperDebaene

L'enquête
est ...rapide
!

Pafin Kevin

Studied medicine, internat at Université Poitiers Lives in Poitiers, France From

Wall

Pafin Kevin

l'ECMO ne sauve pas tout le monde H1N1 is back

Monday at 10:24am



Mais que font les journalistes... Vite une édition spéciale H1N1 is back!!!

Monday at 11:46am · 1 person



Yeah!

Monday at 11:47am



T'étais en réa chir?

Monday at 1:18pm



ben ouais j ai vu ça ce week !!!

Monday at 3:02pm



vous parlez de quel patient, réa chir ou réa med ?

Monday at 3:05pm



Réa chir POWAAAAAAAAAAAAA

Monday at 5:04pm



on s'ennuie pas à poitiers réa city !

Monday at 5:22pm

Analyse des informations trouvées sur cette page Facebook

- Hôpital Universitaire de Poitiers
- Le lundi matin : événement probable pendant le WE
- Réanimation chirurgicale
- ECMO

Mais

*aucune donnée sur l'identité du patient
aucune donnée sur le parcours du patient
aucune donnée médicale précise en dehors
d'une technique de réanimation*

Sans qu'il soit possible de préciser si les informations de la page Facebook ont servi de source aux journalistes, les professionnels du CHU figurant sur ce mur ont-ils violé le secret médical ?

- **Oui**
- **Non**



La réponse est oui, il y a violation du secret médical même si le nom n'est pas donné. Avec tous les éléments donnés, la personne est identifiable.



Si la violation du secret professionnel est retenue, alors s'agit-il d'une faute détachable du service ?

- **Oui**
- **Non**



La réponse est oui, la faute est considérée comme détachable du service. (Elle s'oppose à la faute de service. C'est une faute d'une gravité exceptionnelle et qui, de fait, ne peut raisonnablement être rattachée au fonctionnement du service.)



Quelles pourraient en être les conséquences?

- Sanction administrative
- Absence de protection juridique par le CHU
- Suspension sans traitement



**Toutes les propositions
sont vraies.**



LES EXCEPTIONS AU SECRET

- Sévices ou privations sur mineur ou personne vulnérable.
- Sévices ou privations sur personne majeure avec son consentement.
- Caractère dangereux de personnes qui détiennent une arme ou envisagent d'en acquérir une.



EXEMPLES RÉCENTS

- Un interne a publié une vidéo sur Instagram intitulée "Je suis l'ennui", où l'on voit le Pr P, complètement blasé et fatigué, observer des étudiants en train de préparer une choré pour un flash mob.
- A l'insu du médecin -> diffusion sans son autorisation -> signalement -> retrait et sanction



- Diffusion d'une photo sur Instagram d'un pied diabétique (tous les orteils amputés) au sein du CHU avec le commentaire « I love my job » #adieulessorteils + localisation CHU de Poitiers
- A l'insu du patient -> diffusion sans autorisation (et de très mauvais goût) -> signalement -> retrait



SUR TWITTER ET MEDPICS

- **La problématique #Doctooc**
- La multiplication et le succès de des réseaux sociaux et systèmes d'échange -> problème de la confidentialité et de l'anonymat des patients : **ces derniers ne doivent jamais être identifiables et reconnaissables.**
- Sur Twitter, les professionnels de santé doivent parfois se censurer eux-même ou flouter leurs photos; certains n'hésitent pas à modifier leurs présentations en parlant d'un homme plutôt que d'une femme par exemple.



QUELQUES NOTIONS DE DROIT IMPORTANTES



RESPECT DE LA VIE PRIVÉE / DROIT À L'IMAGE

- L'article 9 du Code Civil dispose dans son alinéa 1^{er} que « **chacun a droit au respect de sa vie privée** »
- L'avènement d'internet a considérablement augmenté les possibilités de **porter atteinte à la vie privée d'autrui**.
- La diffusion de photos ou d'enregistrements sonores sans le consentement de l'intéressé est devenue une pratique banale. Mais on ne peut impunément divulguer sur internet l'identité, l'adresse, le numéro de téléphone, l'orientation sexuelle ou religieuse d'un individu sans le consentement de ce dernier.

- L'article 226-1 du Code Pénal puni d'une peine d'un an d'emprisonnement et de 45.000 € d'amende le fait de porter atteinte à l'intimité de la vie privée d'autrui en diffusant des paroles énoncées à titre privé ou confidentiel, ou une image d'une personne se trouvant dans un lieu privé. La loi interdit donc de diffuser sur internet, sans le consentement d'autrui un enregistrement sonore de la voix ou des photos prises dans un cadre privé
- **L'hôpital est un lieu public mais la chambre d'hôpital est considérée comme un lieu privé**
- **Le CHU peut porter plainte au nom des personnels**



DIFFAMATION

- L'article 29 de la loi du 29 juillet 1881 définit la **diffamation** comme suit
« toute allégation ou imputation d'un fait qui porte atteinte à l'honneur ou à la considération de la personne...auquel le fait est imputé est une **diffamation**... »
- Pour caractériser la **diffamation**, trois conditions doivent être réunies:
 - La personnes visée doit être identifiable
 - Les portes atteintes à l'honneur ou à la considération professionnelle de la personne visée
 - Les propos doivent se rapporter à un fait précis.
- Ex : « Faut vraiment être mongole pour écrire un article sur un tel sujet et dire autant d'âneries à la minute ! » (diffamation et non injure car il y a une référence à un fait précis)
- Une simple critique ou appréciation de valeur ne sera pas retenue comme diffamatoire.
- Sanction : une amende de 12.000 € au maximum
- Prescription : 3 mois après la date de la publication



INJURE

- Une injure est une invective, une expression vulgaire ou méprisante, non précédée d'une provocation et qui ne vous impute aucun fait précis. L'expression employée à votre égard ne peut pas être vérifiée. Par exemple : injure sur le physique ou sur le nom de famille...
- Si les propos vous imputent un fait précis et objectif (une infraction pénale par exemple), c'est une diffamation.



INJURE PUBLIQUE/INJURE PRIVÉE

- **Les propos tenus sur un réseau social peuvent aussi être considérés comme une injure publique.** Selon le verrouillage choisi par le détenteur du compte, les propos tenus peuvent être accessibles à tout internaute ou à un cercle plus ou moins restreint d'"amis". Si les propos tenus sont diffusés sur un compte accessible à tous, l'injure est une injure publique.
- Dans certains cas, les injures prononcées sur un réseau social peuvent être considérées comme non publiques. Si l'injure a été diffusée sur un compte accessible uniquement un nombre restreint d'"amis" sélectionnés par l'auteur des propos, il s'agit d'une injure non publique.



SANCTIONS

- L'injure publique est punissable d'une amende pouvant aller jusqu'à 12 000 €. (3 mois de prescription après la date de la publication, un an pour les injures homophobes, racistes et xénophobes).
- L'injure non publique est punie par une contravention de 38 € maximum (3 mois de prescription après la date de la publication dans tous les cas).





Eric-Garance Christelle Famille-Stadelmann a ajouté 3 photos.

2 Janvier, 15:56 · 🌐

Parking !!!

Ah lala le #CHU de #Poitiers ...

Nous avons rdv ce matin pour Garance pour son traitement chimiothérapie et quand nous sommes arrivées devant la barrière pour accéder au place de stationnement a l'handicap car nous avons une carte a cet effet pour Garance elle était fermée nous avons attendu quelque minutes mais personne pour l'ouvrir !!!

Pas de gardien !!! surement occupé a débloquer la machine a ticket

Alors je me gare au plus près sur une place vsl e... [Afficher la suite](#)



👍 J'aime

🔄 Partager

👍👎👉 33

1 partage



Thierry Chestier Ce genre de connard comme Dewitte suscite la haine. Individu ignoble, abject, sans coeur, qui vaut moins que la corde qui devrait le pendre !

J'aime · 1 sem

👍👎 2

○ Dans tous les cas, une copie d'écran est une épreuve insuffisante, il faut faire faire un constat d'huissier.



SECRET PROFESSIONNEL

- Comme tout individu, le salarié a le droit de s'exprimer librement et cette liberté d'expression est d'ailleurs présente dans le code du travail. Mais cette liberté a ses limites et le salarié ne doit pas en abuser et à cet égard, il a été jugé que l'employeur peut se prévaloir de propos tenus sur un réseau social pour sanctionner un salarié qui aurait abusé de son droit d'expression.
- Pour vous, s'ajoute la contrainte supplémentaire du secret professionnel



AVOIR EN TÊTE QUE...

- L'image de l'établissement où vous exercez peut-être associé à votre comportement
- Eviter de prendre la parole au nom de votre établissement
- Eviter de répondre directement aux internautes -> informer votre hiérarchie
- Utiliser les fonctions de géolocalisation avec prudence
- Ecrire « Ces propos n'engagent que moi » ne vous dédouane en rien (le lien entre un individu et son lieu de travail est fait par les internautes)
- => **sur les réseaux sociaux aussi vous portez une blouse**



- Les réseaux sociaux changent constamment les règles de confidentialité (un profil privé peut devenir public)
- Et les règles de fonctionnement tout court (non aux pseudonymes, puis oui)
- Lest RS ont entraînés la transformation de la notion de vie privée...
- Ce que vous dites sur le web est (semi) **public** :
 - Juridiquement parlant
 - Pour les plates-formes
 - Et surtout... pour les autres
- L'identité numérique est l'ensemble des traces documentaires inscrites en ligne. Vous êtes des «documents»:
 - Que l'on peut retrouver en ligne
 - Dont les traces sont inscrites sur des serveurs



- **La plupart du temps, si c'est gratuit, vous êtes le produit**
- **Tout ce que vous publierez pourra être utilisé contre vous**

-> Créer un double identité numérique : privée (compte personnel Facebook, Twitter, Instagram... avec un pseudo !) et professionnelle (page entreprise Facebook, compte pro Twitter, LinkedIn... avec votre nom)

Très important en vue d'une recherche d'emploi



- Il n'y a pas de recettes miracles pour gérer votre présence en ligne.
- Avant tout, c'est une question de bon sens.
- Comprendre comment les plateformes orientent vos usages.
- Se rappeler que vous n'êtes pas chez vous mais **chez les autres et avec les autres.**



OUTILS DE VEILLE

- Alerti



- Mention

- Boardreader

boardreader®



- Netvibes



- Moteur de recherche
(alerte Google)





chu poitiers



Tous

Maps

Actualités

Images

Vidéos

Plus

Paramètres

Outils

Tous les pays ▾

Toutes les langues ▾

Moins d'une semaine ▾

Tri par pertinence ▾

Tous les résultats ▾

Effacer

Site du CHU de Poitiers |

www.chu-poitiers.fr/fr/ ▾

Il y a 13 heures - Site officiel du centre hos

Événements

Événements. mardi 13 juin 2017.

Conférence : "L'évolution des ...

[Autres résultats sur chu-poitiers.fr »](#)

Date indifférente

Moins d'une heure

Moins de 24 heures

✓ Moins d'une semaine

Moins d'un mois

Moins d'un an

Période personnalisée

Les agents de service hospitali

www.chu-poitiers.fr/les-agentes-de-service-hospitalier-les-poitiers-de-hygiene/ ▾

Il y a 2 jours - Agents de l'ombre, leur travail est peu connu, voire peu reconnu. Et pourtant, sans l'expertise des agents de service hospitalier, le CHU de Poitiers ne serait pas ...

Poitiers

Pr. Xavier DUFOUR - 'Annuaire Français d'Audiophonologie

www.annuaire-audition.com > Médecins ORL et phoniatre ▾

Il y a 7 jours - POITIERS - CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE. Cité hospitalière de la Milétrie 2 rue de la Milétrie 86000 POITIERS - Carte ...

Jean-Pascal LEBRETON, Médecin ORL à - , | Annuaire Français de l ...

www.annuaire-audition.com > Médecins ORL et phoniatre ▾

Il y a 7 jours - POITIERS - CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE. Cité hospitalière de la Milétrie 2 rue de la Milétrie 86000 POITIERS - Carte ...

Santé 86 : pour connaitre tout ce qui se passe près de chez vous ...

www.lanouvellerepublique.fr/Vienne/Actualite/Sante ▾

Il y a 18 heures - Les besoins sont importants. 86 – Santé | 09/06/2017. Poitiers Repères ... A l'EFS (atelier Belu de Sienne) ; au CHU de la Milétrie (9-16 juin) ; au conseil ...

Vous avez consulté cette page 5 fois. Dernière visite : 05/03/17

CHU de Poitiers - Emploithèque

www.emploitheque.org/structure-CHU-de-Poitiers-598 ▾

Il y a 2 jours - Consultez les offres d'emploi à pouvoir de la structure : Centre Hospitalier Universitaire de Poitiers.



FACE À LA CRITIQUE

A faire

- **Prendre acte de la critique :**
« Merci de votre message. Nous avons bien pris en compte votre remarque. »



Pau Line a donné son avis sur **CHU de Poitiers (page officielle)** - 1★
28 juin 2017 · 🌐

Hospitalisé cette nuit aux urgences pour suspicion d'AVC mon grand père n'a eu aucune information de la part du médecin ni de l'infirmière. Balloté au dechoc puis au scanner... trois heures apres transfert à l'uha sans aucun retour de leur part (on l'a su car nous avons demandé sinon elle y serait toujours). La consultation neuro a eu lieu il a téléphoné à ma mère pour avoir des infos pourtant elle était à 100metres (au moins) en salle d'attente !!!! Un patient qui pleure d'angoisse de ne pas savoir et personne ne vient pour lui expliquer. Des urgences surcharge ? Les deux heures devant l'ordinateur de l'équipe soignante que l'on voit très bien du dechoc nous indique le contraire ! Je passe également sur l'amabilité du personnel de l'accueil ! Vous avez choisi ce métier pour.... ?? L'humain ? Serait il temps de penser reconversion ?

👍 J'aime 💬 Commenter ➦ Partager

2

CHU de Poitiers (page officielle) Madame,

Nous avons pu prendre connaissance de votre témoignage avec beaucoup d'attention.

Eu égard aux faits que vous évoquez et afin de vous apporter, à vous et votre famille, toutes les précisions nécessaires, nous vous invitons à vous rapprocher de la Direction des Usagers de notre établissement, au 05.49.44.46.55.

Restant à votre disposition, nous vous prions de croire, Madame, en l'assurance de notre considération distinguée.

La Direction du Centre Hospitalier Universitaire de Poitiers
J'aime · Répondre · 27 sem

- S'expliquer sur la base d'arguments vérifiables.
- Déplacer la conversation en message privé.
- **Eviter l'excès** : un message simple passe souvent mieux qu'une réponse trop argumentée.



A ne pas faire

- **Adopter une posture trop défensive** : « Nous n'acceptons pas cette critique... » « Nous vous demandons de retirer vos propos. »
- Donner trop de détails sur le patient et ses soins en message public. « Le pansement de Mme Martin a bien été fait par Dominique Linfirmière... »
- Ne pas s'engager dans une discussion sans fin. Face à la mauvaise foi, le silence peut parfois être préférable.

Quoi que vous répondiez,
n'oubliez pas **la règle n°1 :**
don't feed the troll !!!



- Anne-sybille.guerineaux@chu-poitiers.fr
- Le powerpoint est disponible sur
www.chu-poitiers.fr/cours-rs

