

Kurzfassung

Umgang mit Sozialen Medien – Empfehlungen für Ärztinnen und Ärzte

April 2016

Soziale Medien im ärztlichen Berufsalltag

Die Verbreitung und Beliebtheit von Sozialen Medien nehmen rasant zu. Auch im Gesundheitswesen eröffnen sich mit den Sozialen Medien neue Chancen und Möglichkeiten. Gleichzeitig ergeben sich beim Umgang mit Sozialen Medien für Ärztinnen und Ärzte sowie für andere Medizinalpersonen auch spezifische Probleme und Risiken. Es stellen sich neue Fragen: Sollen Ärztinnen und Ärzte Freundschaftsanfragen von Patientinnen und Patienten auf Facebook annehmen? Dürfen Patientinnen und Patienten über Soziale Medien beraten oder Empfehlungen zur Behandlung sowie zu Medikamenten abgegeben werden? Ist die Übermittlung von vertraulichen Patientendaten über Soziale Netzwerke zulässig? Was ist zu beachten, wenn in Sozialen Netzwerken oder Online-Communities Fallbesprechungen durchgeführt oder Kommentare über Kolleginnen und Kollegen abgegeben werden?

Die hohen Anforderungen und Erwartungen an das professionelle Verhalten und die Kommunikation von Ärztinnen und Ärzten, Medizinstudierenden oder anderen Gesundheitsfachpersonen gelten auch im «öffentlichen Raum» der Sozialen Medien. Die Standesordnung der FMH regelt die Beziehungen des Arztes und der Ärztin zu ihren Patienten und Patientinnen, zu ihren Kollegen und Kolleginnen sowie das Verhalten in der Öffentlichkeit und gegenüber den Partnern im Gesundheitswesen. Diese Regeln haben auch in den Sozialen Medien sowie im Internet unverändert Gültigkeit, sie müssen jedoch im Umfeld neuer Medien richtig interpretiert und umgesetzt werden.

Die vorliegenden Empfehlungen der FMH sollen Ärztinnen und Ärzten sowie Medizinstudierenden im Sinne einer Orientierung und Hilfestellung auf die mit Sozialen Medien verbundenen Risiken und Gefahren aufmerksam machen und sie im korrekten Umgang im besonderen Kontext ihres Berufes unterstützen.

Als Grundlage für die Ausarbeitung der Empfehlungen der FMH wurden Empfehlungen und Richtlinien aus unterschiedlichen Ländern und medizinischen Organisationen beigezogen. Darüber hinaus wurden Erkenntnisse aus internationalen Untersuchungen zu Verbreitung und Anwendungen von Sozialen Medien im ärztlichen Berufsumfeld berücksichtigt. Auch im Ausland wird aufgrund der Zunahme von Vorfällen mit disziplinarischen oder juristischen Konsequenzen die Notwendigkeit von spezifischen Empfehlungen für Gesundheitsfachpersonen betont.

Chancen und Möglichkeiten neuer Versorgungswege, aber auch Bedürfnisse von Patientinnen und Patienten aus der Generation der «digital natives» sind den Anforderungen an die Qualität und die Sicherheit medizinischer Behandlungen sowie an den Datenschutz und die Datensicherheit gegenüberzustellen. Es wäre aus Sicht dieser Empfehlungen nicht zielführend, kategorische Verbote aufzustellen, denn die Chancen der Sozialen Medien sollen genutzt werden können. Die Grenzen einer allfälligen medizinischen Beratung und Behandlung von Patientinnen und Patienten mittels Sozialer Medien ergeben sich aus der sorgfältigen Berufsausübung. Die entscheidende Frage lautet somit: Was gilt in einer konkreten Situation als sorgfältige Berufsausübung?

Soziale Medien: Chancen und Risiken

Unter «Sozialen Medien» werden internetbasierte digitale Medien, Plattformen und Anwendungen verstanden, welche die Kommunikation, den interaktiven Austausch von Informationen und medialen Inhalten sowie die Zusammenarbeit und Vernetzung in öffentlichen oder privaten (Teil-) Gemeinschaften ermöglichen und unterstützen.

Inhalte, Beiträge oder Bilder in Sozialen Medien und im Internet sind schnell für eine beliebige und unkontrollierbare Anzahl Personen sichtbar. Sie lassen sich kopieren, speichern, verbreiten oder weiterverwenden. Dadurch können unüberlegte Äusserungen und Bilder den Ruf einer Person oder einer Organisation in kurzer Zeit schwer schädigen. Zudem sind im Internet oder in den Sozialen Medien veröffentlichte Daten und Informationen kaum löschar.

Durch die einfache Erfassung und Eingabe von Beiträgen, aber auch aufgrund der scheinbaren Anonymität im «öffentlichen Raum» der Sozialen Medien besteht die Gefahr von unvorsichtigen, vorschnellen und undifferenzierten Meinungsäusserungen oder Veröffentlichungen. Dabei ist zu beachten, dass problematische Beiträge oder Gerüchte sich auch anonym oder unter einem falschen Na-

men bzw. unter einem Pseudonym (weiter-) verbreiten lassen, ohne dass ein tatsächlicher Urheber mit seiner wahren Identität bekannt ist. Allerdings ist das Internet entgegen einer verbreiteten Auffassung kein rechtsfreier Raum. Wenn die unzulässige Verbreitung von Informationen oder Bildern zurückverfolgt und Beteiligte identifiziert werden können, drohen analoge rechtliche Konsequenzen wie bei unzulässigen Äusserungen in Printmedien.

Mit unterschiedlichen organisatorischen und technischen Sicherheitsvorkehrungen kann der Zugang zu persönlichen oder privaten Daten grundsätzlich auch in Sozialen Medien verhindert oder zumindest erschwert werden. Dennoch kann auch bei restriktiven Einstellungen die Gefahr eines Zugangs zu geschützten Daten und Informationen sowie deren missbräuchliche Verwendung nicht immer mit absoluter Sicherheit ausgeschlossen werden. Zudem ist der Austausch von Nachrichten und Dokumenten über Soziale Medien oft nicht sicher und geschützt. Darüber hinaus können Inhalte aus Sozialen Medien je nach Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) durch Betreiber weiterverwendet oder weitergegeben werden. Ausserdem können bei vielen Plattformen auch jederzeit die AGB geändert werden.

In Sozialen Medien und im Internet kann der Schutz der Privatsphäre nicht nur durch den direkten Zugang zu geschützten Daten und Informationen, sondern auch durch die Kombination und Verbindung von verteilten Daten und Informationen aus unterschiedlichen Quellen und Zeiträumen gefährdet sein. In diesem Zusammenhang sei auch auf die Technologien und Methoden von «Big Data» hingewiesen. Nicht nur kriminelle Individuen und Organisationen oder Geheimdienste, sondern auch privatwirtschaftliche Unternehmungen (z.B. Industrie, Handel, Banken, Versicherungen etc.) haben an der Nutzung der so gewonnenen Erkenntnisse ein enormes Interesse.

Darüber hinaus suchen immer mehr Unternehmen und Organisationen wie beispielsweise Versicherungsgesellschaften oder andere kommerzielle Anbieter nach persönlichen Informationen und Daten und erstellen differenzierte Profile. Auch Patientinnen und Patienten, Berufskollegen, Partner, aktuelle oder zukünftige Arbeitgeber, Headhunter sowie kriminelle Personen und Gruppierungen suchen zunehmend in Sozialen Medien sowie im Internet nach persönlichen und beruflichen Informationen zu Ärztinnen und Ärzten. Daher können inadäquate Auftritte und Beiträge, unvorsichtige Formulierungen oder zu offenherzige Informationen über die eigene Person nicht nur im aktuellen Tätigkeitsumfeld nachteilig sein, sondern auch zukünftigen Beziehungen oder der Karriere schaden. So empfiehlt der Eidgenössische Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragte: «Fragen Sie sich vor der Veröffentlichung immer, ob Sie in einem Bewerbungsgespräch mit den entsprechenden Daten konfrontiert werden möchten – und zwar auch noch in zehn Jahren.»

Vor diesem Hintergrund ist es auch sinnvoll, dass Ärztinnen und Ärzten, welche als Arbeitgeber Medizinstudierende beschäftigen oder andere Gesundheitsfach- oder Hilfspersonen angestellt haben, auch ihre Mitarbeitenden auf die spezifischen Risiken von Sozialen Medien im medizinischen Umfeld hinweisen und den Umgang damit regeln.

Professioneller Umgang mit Sozialen Medien im ärztlichen Umfeld

Im Grundsatz berücksichtigen Ärztinnen und Ärzte, Medizinstudierende sowie nichtärztliche Gesundheitsfachpersonen die hohen berufsspezifischen Anforderungen an professionelles Verhalten auch bei Auftritten in Sozialen Medien und im Internet. Insbesondere

- respektieren sie die Vertraulichkeit von patientenbezogenen Informationen sowie das ärztliche Berufsgeheimnis auch in Sozialen Medien.
- verhalten sie sich gegenüber Patientinnen und Patienten sowie gegenüber Kolleginnen und Kollegen auch in Sozialen Medien korrekt und professionell und tragen damit zur Erhaltung des Vertrauens in die Ärzteschaft bei.

Die FMH empfiehlt, das professionelle Verhalten in Sozialen Medien und im Internet auch mit den eigenen Mitarbeitenden zu regeln.

Empfehlungen 1: Vertraulichkeit von patientenbezogenen Informationen

Die FMH empfiehlt

- patientenbezogene Informationen und Bilder in Sozialen Medien sehr zurückhaltend und nach Möglichkeit mit dem Einverständnis der Patientin oder des Patienten zu verwenden;
- insbesondere für Fotos oder Videos von Patientinnen oder Patienten keine Geräte zu verwenden, die auch privat genutzt werden (z.B. private Mobiltelefone für Fotodokumentation von Patienten);
- persönliche Angaben und Detailinformationen wie beispielsweise Patienten-Initialen, Geburtsdatum, Beruf, Wohnort etc. in Beiträgen (z.B. Fallbeschreibungen, Präsentationen etc.) und Dokumenten (z.B. Röntgen, CT, MRI, Sono, EKG etc.) wegzulassen oder zu verändern;
- wenn möglich in Beiträgen nur Informationen aus maximal drei medizinischen Bereichen (z.B. Geschlecht, Krankheit, Behandlung etc.) anzugeben, da diese für eine anonymisierte Fallbeschreibung meist ausreichen;
- bei Bildern auch auf die Informationen, die mit dem Bild zusammen abgespeichert werden (sogenannte «Metadaten»), zu achten;
- auf die genannten Punkte auch bei Präsentationen an Kongressen, Weiterbildungen etc. zu achten, da diese häufig auch im Internet aufgeschaltet werden;
- den patientenbezogenen fachlichen Austausch mit Berufskolleginnen und -kollegen (z.B. Fallbesprechungen, Konsilien etc.) in Sozialen Medien nur in geschlossenen Gruppen auf professionellen und geschützten Plattformen zu führen.

Empfehlungen 2: Arzt-Patienten-Beziehung

Die FMH empfiehlt

- die professionelle Arzt-Patienten-Beziehung auch in der Kommunikation über Soziale Medien sicherzustellen und nach Möglichkeit Arzt-Patienten-Beziehungen von privaten Beziehungen zu trennen;
- auf Facebook oder in andern Sozialen Medien getrennt vom privaten einen rein beruflichen Account der Arzt-Praxis oder des Spitals mit ausschliesslich professionellen Informationen zu betreiben und mit Patientinnen oder Patienten nur über professionell-berufliche Accounts zu kommunizieren;
- «Freundschaftsanfragen» von Patientinnen oder Patienten auf privaten Accounts soweit möglich zurückzuweisen;
- sich der Grenzen der Beratung und Behandlung über digitale Medien immer bewusst zu sein;
- relevante medizinische Patienteninformationen aus Sozialen Medien oder E-Mails gleich zu behandeln wie andere mündlich oder schriftlich erhaltene Patienteninformationen;
- im Zusammenhang mit der Nutzung sozialer Medien den Patienten die Risiken zu erläutern.

Empfehlungen 3: Verhältnis im Arbeitsumfeld

Die FMH empfiehlt

- zu beachten, dass die Regeln der FMH-Standesordnung bezüglich kollegialem Verhalten und unzulässiger Kritik auch in Sozialen Medien und im Internet gelten;
- auf respektvolle und sachliche berufliche Kommunikation sowie sachliche und objektive eigene Beiträge über Berufskolleginnen und -kollegen zu achten;

- ärztliche Kolleginnen oder Kollegen, Medizinstudierende sowie andere Gesundheitsfachpersonen mit unangemessenen Auftritten, Verhalten oder Beiträgen in Sozialen Medien wenn möglich persönlich auf das problematische Verhalten aufmerksam zu machen;
- die Entscheidung darüber, welchen Arbeitskollegen oder Personen aus dem Arbeitsumfeld man Zugang zum geschützten und privaten Bereich auf Sozialen Medien gewährt, überlegt zu fällen.

Empfehlungen 4: berufliche, private und öffentliche Auftritte und Beiträge

Die FMH empfiehlt

- berufliche und private Auftritte, Informationen, Kommentare und Bilder zurückhaltend, sachlich und objektiv zu gestalten. Die Regeln des professionellen Auftrittes und Verhaltens und insbesondere das Verbot unsachlicher, unwahrer oder das Ansehen des Arztberufes beeinträchtigender Werbung sind auch in Sozialen Medien zu beachten;
- fachliche Beiträge und Inhalte in Sozialen Medien und im Internet korrekt, aktuell, sachlich, professionell sowie verständlich zu gestalten. Es wird empfohlen, Angaben zur Fachrichtung und Qualifikation des Autors, zur Absicht des Beitrags, zu Quellen, zum Datum der letzten Aktualisierung sowie Kontaktinformationen aufzunehmen, Ziele und Zielpublikum der verwendeten Sozialen Medien und Plattformen zu berücksichtigen, allfällige Interessenskonflikte (finanzielle, ideelle etc.) zu deklarieren und zu beachten, dass die Sache und nicht die Person des Arztes oder der Ärztin im Vordergrund zu stehen hat;
- konkrete Empfehlungen und Behandlungshinweise wenn überhaupt nur gegenüber persönlich bekannten Personen abzugeben;
- als Schutzmassnahme regelmässig im Internet Beiträge zur eigenen Person zu suchen und zu überprüfen.

Empfehlungen 5: Datenschutz und Datensicherheit

Die FMH empfiehlt

- die Einstellungen zum Schutz der Privatsphäre und damit den Zugang zum Inhalt von Sozialen Medien nach Möglichkeit auf definierte Individuen oder Gruppen einzuschränken und die höchste Vertraulichkeitsstufe auszuwählen;
- die allgemeinen organisatorischen und technischen Vorkehrungen zur Sicherstellung von Datenschutz und Datensicherheit auch in sozialen Medien umzusetzen (z.B. Zugriffskontrolle für Geräte und Konten, sichere Passwörter mit periodischem Wechsel und sichere Aufbewahrung etc.). Insbesondere wird empfohlen, mobile Geräte wie Mobiltelefone oder Tablets mit Patienteninformationen oder einem Zugang zu elektronischen Krankengeschichten zu schützen und zu sichern (Verlust, Diebstahl), auf diesen keine Anwendungen zu installieren, die auf die lokalen Daten zugreifen (Facebook-Account o.ä.), sowie die Möglichkeiten und Grenzen der Einstellungen zum Schutz der Privatsphäre periodisch zu überprüfen.
- vertrauliche medizinische Informationen nur über sichere Verbindungen oder in verschlüsselten Dokumenten auszutauschen;
- beim Austausch vertraulicher Informationen immer auf die sichere Identität der Empfänger zu achten (z.B. bekannte E-Mail-Adresse).