

## **Richtlijnen social media voor medewerkers van het HagaZiekenhuis**

### **Inleiding**

Social media zijn online kanalen waar mensen ervaringen, belevenissen en kennis met elkaar uitwisselen. De meest bekende zijn Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube en Instagram maar er bestaan honderden van dit soort media. Miljoenen Nederlanders maken gebruik van social media.

Je kunt social media ook voor je werk gebruiken. Bijvoorbeeld om:

- je netwerk uit te breiden en in contact te komen met collega's
- kennis te verzamelen
- deel te nemen aan discussies
- ambassadeur te zijn van het HagaZiekenhuis en van je beroepsgroep

Patiënten en hun naasten, verwijzers en andere relaties van het ziekenhuis gebruiken steeds vaker social media. Bijvoorbeeld om:

- kennis over een aandoening te zoeken of te delen
- ervaringen met lotgenoten uit te wisselen
- ervaringen met artsen en zorginstellingen te delen of te raadplegen

Het gebruik van social media past uitstekend bij de kernwaarden van het HagaZiekenhuis: zorgzaamheid, innovatie, samenwerking. Om die reden juicht het HagaZiekenhuis het gebruik van social media toe en maakt er ook zelf gebruik van. Niet alleen om te "zenden", maar ook voor interactie met patiënten en anderen die interesse hebben in onze organisatie. Omdat steeds meer medewerkers van het HagaZiekenhuis informatie over hun werk via social media delen zijn deze richtlijnen ontwikkeld.

### **Richtlijnen social media**

#### **1. Benut de mogelijkheden van social media**

Wees je ervan bewust dat als je op social media over het HagaZiekenhuis of over je werk vertelt, je een ambassadeur van onze organisatie en je beroepsgroep bent.

#### **2. Je hebt een geheimhoudingsplicht. Geef NOOIT vertrouwelijke informatie**

Als medewerker van het HagaZiekenhuis heb je een geheimhoudingsplicht. Deze is vastgelegd in wet- en regelgeving, de CAO Ziekenhuizen, beroepscode en interne afspraken. Social media zijn openbare kanalen. Let op dat je via social media geen vertrouwelijke of bedrijfsgevoelige informatie geeft over het HagaZiekenhuis en samenwerkingspartners of privacygevoelige informatie over patiënten publiceert. Het schenden van je geheimhoudingsplicht is strafbaar en kan tot ontslag leiden!

#### **3. Je bent zelf verantwoordelijk**

Denk bij alles wat je plaatst na over de mogelijke consequenties voor het imago van het HagaZiekenhuis, je beroepsgroep of jezelf. Je bent zelf verantwoordelijk voor wat je plaatst en voor de eventuele gevolgen hiervan. Twijfel je over hoe je het beste kunt reageren? Reageer dan niet of vraag advies aan de afdeling Marketing & Communicatie.

#### **4. Wijs cliënten met vragen op social media de weg**

Het kan gebeuren dat cliënten je via social media benaderen om (medisch) advies te vragen. Social media zijn echter openbaar en lenen zich slecht voor het stellen van een diagnose. Ga daarom niet inhoudelijk in op zo'n vraag, maar wijs de cliënt de weg naar de juiste zorgverlener of een betrouwbare (online) bron, zoals de site van een beroepsvereniging of patiëntenvereniging.

## **5. Wees terughoudend met het aangaan van vriendschappen met cliënten**

Realiseer je dat als je cliënten op social media als "vriend" accepteert ze ook inzicht kunnen krijgen in je privéleven. Het is aan jezelf om de inschatting te maken of je dit wel of niet wilt. Wees je er van bewust dat dit je positie als professional kan schaden.

## **6. Wees alert bij het mixen van je persoonlijke leven met je professionele activiteiten**

Online lopen werk en je persoonlijke leven gemakkelijk door elkaar. Het HagaZiekenhuis respecteert uiteraard de vrijheid van meningsuiting van alle medewerkers. Maar je bent ook een ambassadeur van het ziekenhuis. Als je als professional reageert, maak dan duidelijk vanuit welke rol je dit doet. Wees je ervan bewust dat het publiekelijk stelling nemen strijdig kan zijn met de belangen van het HagaZiekenhuis en dat dit een conflict kan veroorzaken.

Heb je kritiek die te maken heeft met je werk? Bespreek dit dan persoonlijk met betrokkenen of je leidinggevende en niet via social media.

## **7. Realiseer je dat het internet blijvend is**

Publiceren op social media is eenvoudig en gebeurt vaak spontaan. Online geplaatste (persoonlijke) informatie blijft altijd vindbaar en kan op elk tijdstip door anderen worden gevonden en gebruikt. Houd er rekening mee wie je bericht kan lezen en wees bedacht op eventuele consequenties, ook op langere termijn.

## **8. Signaleer complimenten en kritiek**

Als je positieve of negatieve berichten over het HagaZiekenhuis signaleert, stuur deze dan naar de afdeling Marketing & Communicatie.

## **9. Woordvoering loopt via Marketing & Communicatie**

Voor social media gelden dezelfde regels op het gebied van woordvoering als voor het reageren op berichten in de traditionele media (zoals krant, radio en TV) (zie Infoland "Mediacontacten van de afdeling Communicatie"). Vermijd de verleiding om zelf impulsief te reageren. Wanneer je vindt dat een reactie van het HagaZiekenhuis is gewenst, stem dan altijd met de afdeling Marketing & Communicatie af óf er gereageerd moet worden en zo ja, wie dit doet.

## **10. Reageer met respect**

Reageer correct en met respect en doe geen loze beloften. Het is niet acceptabel om een pseudoniem te gebruiken of op andere wijze mensen te misleiden. Heb je een fout gemaakt, kom er dan voor uit en wees eerlijk en snel met de correctie van je fout.

Tot slot: We wensen je vooral veel plezier bij het gebruik van social media!

## **Volg het HagaZiekenhuis op social media**

We vinden het leuk als je ook het HagaZiekenhuis volgt en met ons en je collega's communiceert via social media:

Facebook: [www.facebook.com/hagaziekenhuis](http://www.facebook.com/hagaziekenhuis)

LinkedIn: [www.linkedin.com/company/hagaziekenhuis](http://www.linkedin.com/company/hagaziekenhuis)

Twitter: [www.twitter.com/hagaziekenhuis](http://www.twitter.com/hagaziekenhuis)

Youtube: [www.youtube.com/hagaziekenhuis](http://www.youtube.com/hagaziekenhuis)

Volg ook het Juliana Kinderziekenhuis en stichting HagaVrienden:

Facebook: <https://www.facebook.com/julianakinderziekenhuis/>

Facebook: <https://www.facebook.com/HagaVrienden/>

Twitter: <https://twitter.com/hagavrienden>