

# HEMŞİRELİKTE SOSYAL MEDYA KULLANIMI VE ULUSLARARASI DERNEKLERİN SOSYAL MEDYA KULLANIMINA İLİŞKİN REHBERLERİNİN İNCELENMESİ

\*\*\*\*\*

## THE USE OF SOCIAL MEDIA IN NURSING AND EXAMINATION OF THE GUIDELINES OF INTERNATIONAL ASSOCIATIONS ON SOCIAL MEDIA USE

Hatice TUNÇ<sup>a</sup> Ayşe Gül ATAY DOYĞACI<sup>b</sup> Mevlüde KARADAĞ<sup>c</sup>

### Özet

**Giriş:** Günümüz teknolojisiyle gelişen kitle iletişim araçlarının kullanımı yaşantımızın büyük bir kısmını oluşturmaktadır. Sosyal medya araçları özellikle sağlık alanında etkili olmakla birlikte hemşireler tarafından da sıklıkla kullanılmaktadır. Sosyal paylaşım siteleri; bilgi aktarma, bilgilendirme ve iletişimi kolaylaştırarak çalışanlar arasında bilgi alışverişi sağlasa da, hasta bilgilerinin gizliliği ve mahremiyeti kurallarına aykırı istenmeyen durumlara sebep olabilir.

**Amaç:** Bu çalışma hemşirelikte sosyal medya kullanımını ve uluslararası hemşirelik derneklerinin sosyal medya kullanımına ilişkin rehberlerinin incelenmesi amacıyla yapılmıştır.

**Yöntem:** Web erişimi için Chrome ağı tarayıcısı kullanılarak, uluslararası hemşirelik derneklerinin web sayfaları, Google Akademi ve Pubmed veri tabanında “sosyal medya”, “social media use”, “uluslararası rehberler”, “international guidelines” ve “hemşirelik”, “nursing” anahtar kelimeleri kullanılarak tarama yapılmıştır. Tarama sonucunda beş rehber ulaşılmış, bir rehber ise ulusal olduğu için incelemeye alınmamıştır. Amerika Birleşik Devletleri (ABD), Kanada, İngiltere ve Yeni Zelanda ülkeleri gibi uluslararası özellikle dört farklı derneğe ait rehberler incelenmiştir.

**Bulgular:** Hemşireler, sosyal medya platformlarını aktif olarak kullanmaktadırlar. Hemşirelikte sosyal medya kullanımının iletişim, bilgiye ulaşma, mesleki yarar sağlama ve motivasyon gibi avantajlarının yanında, kalitesiz bilgi, mahremiyet ihlali, profesyonel sınırların çiğnenmesi gibi dezavantajları bulunmaktadır. Bu problemlere yönelik uluslararası hemşirelik dernekleri sosyal ağlarda hastaları ve hemşireleri koruyacak şekilde sosyal medya kullanımları sırasında dikkat edilecek hususlara yönelik rehber oluşturmuşlardır. Bu rehberler göz önünde bulundurularak, hemşirelerin sosyal medyayı daha etkili kullanımları sonucunda birçok alanda faydalı olacakları öngörülmektedir. Hemşireler, ister çevrimiçi isterse çevrimdışı olsun, hasta mahremiyetlerini korumayla ilgili kendi yasal ve etik sorumluluklarıyla birlikte kurumlarının politikalarını bilmeleri gerekmektedir.

**Sonuç:** Hemşirelikte sosyal medya kullanımı; hasta ve çalışanların mahremiyetini koruyarak dikkatli bir şekilde kullanıldığında birçok fayda sağlayacaktır. Uluslararası hemşirelik derneklerinin, hemşirelikte sosyal medya kullanımı için yayınladığı ilkelere hemşirelerin uyması önemlidir. Sosyal medya kullanımının hemşirelik mesleği açısından tartışılması ve değerlendirilmesi gerekmekte ve ülkemize özgü rehber geliştirilmesi önerilmektedir.

*Anahtar Kelimeler: Hemşirelik, sosyal medya kullanımı, uluslararası rehberler.*

### Abstract

**Introduction:** The use of mass media, which is developing due to today's technology, constitutes a large part of our lives. Social media tools are particularly effective in the field of health, but are in high demand by nursing. Although social networking sites facilitate information transfer, information and communication, and exchange information between employees, they may cause unwanted hazards that are contrary to patient privacy laws.

**Aim:** This study was conducted to examine the use of social media in nursing and the guidelines of international nursing associations on social media use.

**Methods:** The web browser was searched in web pages of international nursing associations, Google Academy and PubMed databases on December 16, 2018 using the keywords “social media use”, “international guidelines” and “nursing” keywords using the Chrome network browser. As a result of the screening, five guidelines were reached and one guide was not included in the study because it is national. Consequently, guideline of four different associations with international characteristics was examined together with the United States of America (USA), Canada, the United Kingdom and New Zealand.

**Results:** Social media platforms are used by nurses actively. In addition to the advantages of using social media in nursing such as communication, access to information, providing professional benefits and motivation, there are disadvantages such as poor quality information, violation of privacy, violation of professional boundaries. Many international nursing associations have created guidelines on the use of social media by nurses in order to maintain the confidentiality of patients and nurses in social networks. Considering these guidelines; It is predicted that nurses will be beneficial in many areas as a result of using social media more effectively. Nurses, whether online or offline, need to know their institution's policies, along with their own legal and ethical responsibilities for protecting patient privacy.

**Conclusion:** Use of social media in nursing; it will provide many benefits when used carefully and protecting the privacy of patients and employees. It is important for nurses to comply with the principles published by international nursing associations for the use of social media in nursing. The use of social media needs to be discussed and evaluated in terms of nursing profession and it is recommended to develop a specific guideline to our country.

*Keywords: Nursing, social media use, international guidelines.*

<sup>a</sup>Arş. Gör. Hatice TUNÇ Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi,  
Bucak Sağlık Yüksekokulu Burdur, Türkiye

<sup>b</sup>Öğr. Gör. Ayşe Gül ATAY DOYĞACI Başkent Üniversitesi,  
Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Ankara, Türkiye

<sup>c</sup>Prof. Dr. Mevlüde KARADAĞ Yüksek İhtisas  
Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Ankara/ Türkiye

Geliş tarihi/Received date: 18/19/2020

Kabul tarihi/Accepted date: 15/12/2020

Yazışma adresi/Correspondence: Hatice TUNÇ  
e-mail: hatice\_tunc\_90@hotmail.com

## Giriş

### Sağlıkta Sosyal Medya

Geçmiş dönemlere kıyasla çağımızdaki en büyük farklılıklardan biri, kitle iletişim araçlarındaki teknolojilerinin gelişmesi ve bunların günlük yaşamın büyük bir bölümünde kullanılabilir olmasıdır (Önal, 2010). Sosyal medya araçları her geçen gün birçok alanda etkili ve talep görür hale gelmiştir. Sağlık hizmetlerinin planlanması, sunulması, tanıtılması ve pazarlanması gibi birçok alanda sosyal medya yer almaktadır. Sağlık sektöründe sosyal medyanın kullanımı hem kullanıcılar (hastalar) hem de sunucular (sağlık kurumları ve sağlık profesyonelleri) açısından artış göstermektedir. Kullanımın artması ile birlikte sağladığı kolaylıklar sosyal medyanın sağlık hizmetleri için önemli bir iletişim kanalı haline gelmesine yol açmaktadır (İlgün & Uğurluoğlu, 2016).

Sosyal medya, sağlık hizmetlerinde kullanım açısından farklılık göstermektedir. Hasta eğitimi, hasta ile sağlık profesyonelleri arasında iletişimin kurulması, sağlık çalışanları arasında işbirliği sağlanması, sağlık kampanyalarının duyurulması, bilgilerin paylaşılması, pazarlamayı artırmak, hastanın uyumunun sağlanması ve danışmanlık amacıyla kullanılmaktadır.

Ayrıca sağlık hizmeti alanlar ve sağlık politikaları geliştirenler arasında da etkileşimi artırmaktadır. Bu durum sağlığın teşviki, sağlık hizmeti ve eğitimi ile yaşanan sorunların azaltılmasına olanak sağlamaktadır. Sosyal medya içinde yer alan bloglar hastaların görüşlerini ve deneyimlerini paylaşmalarına olanak sağlamaktadır (Çobaner & Işık, 2014; İlgün & Uğurluoğlu, 2016). Sosyal medyanın sağlık alanında kullanımından, Covid-19 salgınının önlenmesi ve herkese kolay ulaşılabilmek adına pandemi sürecinde de yararlanılmıştır. Çalışan ve hasta güvenliğinde; Covid-19 enfeksiyon kontrolü için havayolu yönetimi ilkeleri üzerine yapılan bilgilendirme grafikleri; Twitter ve WeChat gibi sosyal medya hesapları aracılığı ile uluslararası olarak hızla yayınlanmış ve içerisinde Türkçe'nin de bulunduğu 11 dile çevrilerek bir ay içerisinde Twitter'da 63.440 kişiye ulaşmıştır (Chan ve ark., 2020). Yüksek erişimli ve güvenilir dağıtım platformları aracılığıyla bilgilendirme grafiklerinin paylaşılması sayesinde sağlık çalışanlarının arasında hızlı alım ve paylaşım yapılarak "tam zamanında" bilgi paylaşımı sağlanmıştır (Chan et al., 2020).

## Hemşirelikte sosyal medya kullanımı

Sosyal medya, sağlık hizmetleri genelinde sağlık profesyonelleri ve hastaların etkileşimde bulunabileceği yeni uygulamalar oluşturmaktadır. Hemşirelik, bu iletişim devriminin ön saflarında yer almaktadır (Ross & Cross, 2019). Amerika’da yapılan bir çalışmada hemşirelerin %93’ünün sosyal medya kullandığı ve büyük çoğunluğu sosyal medya platformları olarak; kişisel blog sayfaları, Twitter ve Slide Share kullandıkları ve genellikle sağlıkla ilgili bilgileri araştırdıkları belirtilmiştir (Kung & Oh, 2014). Çin’de yapılan bir çalışmaya göre, araştırmaya katılan bütün hemşirelerin sosyal medya kullandığı ve genellikle sosyal medya platformu olarak WeChat’ i tercih ettiklerini, kullanım amaçlarının ise iş ile ilgili bilgi almak, tıbbi bilgiler edinmek ve paylaşımında bulunmak olduğunu belirtmişlerdir. Fakat, hemşireler sosyal medya kullanımına ilişkin Çin’in kendine ait bir rehberi olması gerektiğini ifade etmişlerdir (Wang et al., 2019).

Ülkemizde hemşirelerin sosyal medya kullanımına baktığımızda; hemşirelerin %85’inden fazlasının sosyal medya kullandığı belirtilmektedir (Uğur ve ark., 2018; Esencan, Yıldırım & Arslan; 2019; Kalaman, Orhan & Kocabay, 2019). Hemşireleri sosyal paylaşım

platformlarından en fazla Whatsapp, Facebook (Uğur ve ark., 2018; Demiray ve ark., 2019) ve Instagram (Esencan, Yıldırım & Arslan; 2019) kullandıkları belirlenmiştir. Meslekle ilgili kullanım amaçlarına bakıldığında; meslektaşlar arasında bilgi alışverişi yapıldığını, araştırma ve projelerin yaygınlaşmasında kullanıldığını (Uğur ve ark., 2018), deneyimlerin paylaşıldığını, tartışmalara katıldıklarını, uzman paylaşımlarını takip ettiklerini (Demiray ve ark., 2019) ve mesleki sosyal ağlara üye olmak (Esencan, Yıldırım & Arslan, 2019) şeklinde ifadeler yer almaktadır. Hemşirelik sürecinde sosyal medya; tanılama, teşhis, planlama, uygulama ve değerlendirme gibi her aşamada kullanılabilir (Casella, Mills & Usher, 2014). Telefonlarda kullanılan uygulamalar sayesinde hastaların verileri (örn. glikoz değeri, yara durumu, var olan problemleri) toplanabilmektedir (Casella, Mills & Usher, 2014). Örneğin; okul hemşireleri Facebook gibi sosyal medya hesaplarından öğrencilerle iletişime geçerek kolaylıkla sağlıkla ilgili problemlerini öğrenebilmekte ve tedaviye ihtiyacı olanları takip edebilmektedir (Chilvers, 2011). Blog sayfalarında sağlıkla ilgili bilgiler paylaşarak teşhis aşamasına yardımcı olabilmekte ve hemşirelik tanılarına yönelik görüş ve fikirlerini paylaşmaktadır (Casella, Mills & Usher, 2014). Kardiyoloji yoğun bakım

hemşirelerinin oluşturduğu bir araştırmada blog sayfalarının bilgi paylaşımında etkili bir yöntem olduğu, istediklerinde bilgiye kolaylıkla ulaşarak mesleki bilgi birikimine katkı sağladığı belirtilmiştir (Nedder et al., 2017). Ayrıca; hasta ile sosyal medya aracılığıyla iletişime geçilerek planlamalar yapılabilmekte, hastalıklara özel gruplar oluşturularak bakımla ilgili bilgiler paylaşılabilir (Casella, Mills & Usher, 2014). Diyabet yönetiminde sosyal medya araçlarının kullanımını değerlendiren bir çalışmada, diyabet yönetimini iyileştirmek için sosyal ağ kullanımının kabul oranının yüksek olduğu ve diyabet yönetimi için geliştirilen araçların hasta bilgilerinin toplanmasına ve hemogloblin A1c (HbA1c) seviyelerinin düşürülmesine yardımcı olduğu bulunmuştur (Alanzi, 2018). Diğer taraftan, hastalara kullanacakları ilaçlar hatırlatılarak ilaç ile uyumları kolaylaştırılmakta ve hastalara sosyal medya aracılığı ile geri dönüşler kolaylıkla verilmektedir (Casella, Mills & Usher, 2014). Katarak ameliyatı geçiren hastalara sosyal medya üzerinden mesaj gönderilerek postoperatif bakım ile alakalı eğitim ve hatırlatmaların yapıldığı araştırmada; sosyal medya aracılığı ile iletişim kurulan hastaların ilaçlara uyumu daha kolay olduğu, kontrole daha düzenli geldikleri ve hasta memnuniyetinin daha

yüksek olduğu saptanmıştır (Sansuansak et al., 2017).

### **Hemşirelikte Sosyal Medya Kullanımının Avantajları**

Sağlıkla ilgili bilgileri paylaşma ve sorunları tartışma, halkla iletişim kurma ve sağlığı koruyucu temel davranışlara halkı teşvik etme uygulamaları sosyal medya aracılığı ile sağlanabilmektedir (Hao & Gao, 2017). Sosyal medya kullanımının hemşirelik açısından oluşturduğu yararlar şunlardır:

**İletişim:** Hemşireler sosyal medya aracılığıyla benzer ilgi alanları ve uzmanlıkları olan diğer hemşirelerle rahat iletişime geçebilmektedirler (Barry & Hardiker, 2012). Sosyal medya kullanımının hemşireler arasında iletişim becerilerini artırdığı belirlenmiş ve mesleki gelişimle beraber kendini ifade etme yeteneğinin geliştirdiği ve tüm bunların mesleki gücü artırmayı kolaylaştırdığı belirtilmiştir (Esencan, Yıldırım & Arslan, 2019). Sosyal medya kullanımı ile hemşirelerin sadece meslektaşları ile arasındaki iletişim değil, diğer sağlık profesyonelleri ve hastalar arasındaki iletişimi de artmıştır (Moorhead et al., 2013).

**Bilgi paylaşımı:** Sosyal medya hemşirelik bilgilerinin sentezlenmesi, yayılması ve

eğitimin sürekliliğini desteklemek için ilgi çekici ve önemli bir araçtır. Hemşireler, yeni örgütsel bilgi ve politikalarla ilgili güncel bilgileri almak için sosyal medya araçlarını kullanabilirler. Ayrıca hemşirelerin sorumluluklarının ve rollerinin neden bu kadar önemli olduğunu başkalarıyla paylaşmak için de kullanabilirler (Barry & Hardiker, 2012) ve bilgiler daha kolay paylaşılabilir ve erişim sağlanabilmektedir (Moorhead et al., 2013). Tayvan'da 1026 hemşire ile yapılan kesitsel bir çalışmada, sosyal ağların bilgi paylaşımı ve hemşireler için bilgi birikimi açısından önemli ölçüde yararlı olduğu, sağlık çalışanları arasında bilgi paylaşımı ve sağlık hizmetlerinin kalitesini, özellikle de hastanın güvenliğini artmasında önemli derecede katkı sağladığı belirtilmiştir (Chang, Huang, Chiang, Hsu & Chang, 2012). Ülkemizde yapılan bir araştırmada ise, sosyal medyanın sağladığı faydalar arasında %77'si hemşire arkadaşlarıyla bilgi alışverişi yaptıkları, %82'si araştırma, proje ve yeni uygulamaların paylaşımını kolaylaştırdığı ifade edilmiştir (Uğur ve ark., 2018).

**Mesleki gelişim:** Sosyal medyanın hemşirelik alanında faydaları konusunda mesleki alanda bilgi kaynaklarına ulaşımında kolaylık sağladığını ifade etmişlerdir (Esencan, Yıldırım & Arslan, 2019). Hemşirelerin %79'unun mesleğin gelişimi

için sosyal medyanın faydaları olduğunu ve hemşirelerin yarısından fazlasının sosyal medyada hemşirelikle ilgili bir gruba üye oldukları ve hemşirelikle alakalı haberler, videolar, projeler, yasal düzenlemeler, uygulamalarda yapılan yenilikler, mesleki derneklerin faaliyetlerini takip ettikleri ve bunlarla ilgili paylaşımlarda bulduklarını belirlemişlerdir (Uğur ve ark., 2018). Ayrıca; sosyal medya; hemşirelerin çalışma ortamındaki deneyimlerini, özellikle zorlayıcı veya duygusal olarak yüklü olan olayları paylaşmalarına olanak sağlamaktadır (İlgün & Uğurluoğlu, 2016). Sosyal medyadan yapılan; teşvik, motivasyon ve deneyim paylaşımlarının sosyal destek sağlamada önemli olduğunu bildirilmiştir (Moorhead et al., 2013).

**Hemşire-hasta ilişkisi:** Sosyal medyanın kullanımının bir diğer faydası; hastaların takip edilmesi ve sonuçların değerlendirilmesi aşamalarında hemşirelere büyük olanak sağlamaktadır. Hemşireler sosyal medya aracılığı ile evde olan hastaların verilerini izleyerek değerlendirmeler yapabilmektedir (Casella, Mills & Usher, 2014). Ayrıca; sağlık profesyonelleri, sağlıkla ilgili sosyal medya kullanımı için hastalarını motive ederek hastaların bilgilerinin artmasını, sağlık personeli-hasta ilişkisinin gelişmesinde etkili olduğu ve emosyonel

olarak hastaların desteklendiği belirtilmiştir (Antheunis, Tates & Nieboer, 2013).

### **Hemşirelikte Sosyal Medya Kullanım Dezavantajları**

Dünyanın her yerindeki hemşirelerle elektronik olarak bağlantı kurulabilmesi, fikirlerin paylaşılması büyük bir umut vaat etmesine rağmen, hem kamu hem de özel alanlarda paylaşılan bilgilerin türü ve miktarı hakkındaki etik soruları da beraberinde getirmektedir (Klich-Heartt & Prion, 2010). Sosyal medya kullanımının sağlık bakımında ortaya çıkardığı olumsuz durumlar şunlardır:

**Kalitesiz bilgi:** Sosyal medyada ve diğer çevrimiçi kaynaklarda bulunan sağlıkla ilgili bilgilerin kalite ve güvenilirliği önemli sınırlamalardan biridir. İnternet sitelerinde bulunan tıbbi bilgilerin yazarları genellikle bilinmemekte veya sınırlı bilgilerle açıklamalar yapılmaktadır. Ayrıca tıbbi bilgiler referanssız, eksik veya gayri resmi olabilmektedir. Bu tür sorunlarını önlemek için sağlık profesyonelleri kalite kontrolüne tabi olan güvenilir hakemli internet sitelerini kullanarak hastalara rehberlik edebilirler (Ventola, 2014).

Güncel sorunlarımıza ışık tutan bir çalışmada; Covid-19 salgınında atılan 673 tweetin %66'sının gayri resmi kişi veya gruplar tarafından atıldığı, %91'inin ciddi

içeriğe sahip olduğu ve bunların %81,4'ünün gerçek bilgiler içerdiği, %24,8'inde yanlış bilgi verildiği ve %17,4'ünde ise salgınla ilgili doğrulanmayan tweetler atıldığı tespit edilmiştir. Yanlış bilgilendirmelerin çoğunluğunun da doğrulanmamış hesaplar tarafından atıldığı belirtilmiştir (Kouzy et al., 2020).

### **Profesyonelliğin zedelenmesi:**

Profesyonel olmayan içeriklerin paylaşımı sağlık profesyonellerini ve kurumları olumsuz olarak etkileyebilmektedir. Bu nedenle sosyal ağ sitelerinin profil içeriklerinin ve kimler tarafından görüntülenebileceğine yönelik gizlilik ayarlarının yapılması önerilmektedir (Peck, 2014).

**Hasta gizliliği ihlali:** Sağlık profesyonelleri tarafından sosyal medya kullanımını sırasında hasta gizliliği ve hastanın rızasının alınması dikkat edilmesi gereken kritik faktörler arasında yer almaktadır. Gizlilik kuralı gereğince sözlü, yazılı veya elektronik form kapsamında yer alan kişiler tarafından bireysel olarak sağlık bilgilerinin yetkisiz ifşa edilmesinde ağır para cezaları ve olası cezai harçlar uygulanmaktadır (Chretien & Kind, 2013). Bilindiği üzere hasta bilgilerinin hastaların rızası olmadan paylaşılması etik ihlale girmektedir bu sebeple tıbbi amaçlı olsa bile sosyal ortamlarda hasta bilgilerini

hastadan izinsiz paylaşmakta etik ihlal göstergesidir (Avcı, 2018).

**Hasta ve sağlık profesyoneli sınırının ihlali:** Sosyal medyada hastalarıyla etkileşime giren sağlık profesyonelleri, hastalarla çevrimiçi iletişimi başlatsa bile hasta ve sağlık profesyoneli sınırını ihlal edebilmektedir. Bu nedenle sağlık profesyonelleri, abone oldukları sosyal medya platformları için gizlilik ayarlarını ve sözleşmelerin şartlarını tanımalı, böylece kişisel hesaplarında gizlilik ayarlarını korumalıdır. Sağlık profesyonelleri, sosyal medyada bir hastayla iletişim kurmak yerine, hastanın tıbbi olaylarla ilgili yayımlar için özel olarak tasarlanmış bir web sitesi kurması önerilmektedir, böylece sağlık profesyonelleri güncellemelerini daha profesyonel bir şekilde takip edebilir (Farnan et al., 2013). Sosyal medya kullanımında sağlık profesyonelleri verilen tavsiyeler içerisinde kişisel ve profesyonel olarak hesapların ayrı tutulması, hastaların arkadaşlık isteklerinden kaçınılması, gizlilik ayarlarının sıkı tutulması, özel tıbbi danışmanlıklardan uzak durulması uyarılarında bulunulmuştur (Avcı, 2018).

**Lisans sorunları:** Sosyal medya kullanımı sağlık profesyonelinin kimlik bilgilerini ve lisansını olumsuz etkileyebilmektedir. Sosyal medyanın uygunsuz kullanımı, cinsel suistimal, hasta gizliliği ihlalleri,

reçete ayrıcalıklarının kötüye kullanılması ve kimlik bilgilerinin yanlış beyan edilmesi gibi profesyonel olmayan davranışlarla karşılaşıldığında görev ve yetkilerin bir süreliğine ya da lisansı iptal edilmesi gibi çeşitli cezai yaptırımlar uygulanmaktadır (Ventola, 2014).

**Yasal sorunlar:** Sosyal medyanın yaygın kullanımı yasal karmaşıklığı da beraberinde getirmiştir. Yasal davalar sosyal medyada asla tartışılmamalıdır, çünkü mevcut yasalarının çoğu, bu tür bilgilerin “keşfedilebilir” olduğunu göstermektedir. Hasta ve sağlık profesyoneli ilişkisinin hali hazırda mevcut olduğu durumlarda, sağlık profesyoneli ve hasta arasında tıbbi bakım ile ilgili çevrimiçi tartışmalardan önce bilgilendirilmiş rıza alınmalıdır. Çevrimiçi iletişim riskleri, beklenen yanıt süreleri ve acil durumların ele alınması ile ilgili dikkatli bir açıklama dahil edilmelidir (Ventola, 2014).

**Duygusal farkındalıkta azalma:** Sosyal medya ve internet kullanımı arttıkça hemşirelerde aleksitimi (duygusal sağırlık) arttığı ve bu sorunun, internete araştırma yapmak amacıyla giren kişilere göre gezinmek amacıyla giren kişilerde daha fazla olduğu belirtilmiştir (Kalaman, Orhan & Kocabay, 2019).



## Uluslararası Derneklerin Sosyal Medya Kullanım Önerileri

Sosyal medya; her ne kadar bilgi paylaşımını kolaylaştırırsa da hasta mahremiyeti açısından istenmeyen tehlikelere sebep olabilmektedir. Bu nedenle de sağlık personeli, hasta bilgilerini çevrimiçi olarak göndermeden önce hastanın rızasını alması gerekmektedir (Ventola, 2014). Hemşirelerin “bakıma muhtaç kişilerin kişisel veya sağlık bilgilerine uygunsuz bir şekilde erişip ifşa edenlere de müdahale etmeleri” için etik sorumlulukları bulunmaktadır (Barry & Hardiker, 2012). Amerika Birleşik Devletleri (ABD) Sağlık Sigortası Taşınabilirlik ve Sorumluluk Yasası (HIPAA) ile Gizlilik ve Güvenlik Kurallarını oluşturmaya karar vererek ve kişisel tanımlanabilecek her şeyi Korunmalı Sağlık Bilgileri (Protected Health Information; PHI) olarak adlandırmıştır. HIPAA Gizlilik ve Güvenlik Kuralları, kişisel sağlık bilgilerinin gizliliğini korumak için uygun önlemler almaktadır (Ventola, 2014; Alder, 2017).

Uluslararası birçok hemşirelik dernekleri (Amerikan Hemşireler Derneği, Kanada Hemşireler Derneği, Yeni Zelanda Hemşireler Derneği ve İngiltere Hemşirelik ve Ebelik Derneği) HIPAA gizlilik kurallarını kaynak alarak sosyal ağlarda hastaların gizliliğini ve profesyonel

hemşirelik pratiği standartlarını koruyacak şekilde hemşirelerin sosyal medya kullanmaları konusunda rehberler oluşturmuşlardır. Bu rehberler şunları içermektedir:

- Hemşireler, sosyal ağlarda bireysel olarak kendilerini tanımlayacak bilgiler paylaşabilir ancak hasta bilgilerini iletmemeli veya paylaşmamalıdır. Hemşireler, ister çevrimiçi isterse çevrimdışı olsun, hasta mahremiyetlerini koruma sorumluluğuyla ilgili kendi yasal ve etik sorumlulukları ile birlikte kendi kurumlarının politikalarını bilmelidir. Ayrıca hemşireler, sadece hastaların değil hasta yakınlarının ve diğer personelinde mahremiyetini korumalıdır (ANA, 2011; NZNO, 2012; NMC; 2016).
- Sosyal medyada hastalarla etkileşimde bulunan hemşireler, etik olarak belirlenmiş hasta, hasta aileleri veya hastanın bakımını üstlenen diğer kişilerle de profesyonel sınırlarını korumalıdır. Çevrimiçi içerik veya davranışlar, sadece bireysel olarak hemşirenin kariyerini değil, aynı zamanda hemşirelik mesleğini de iyileştirme ya da zayıflatma potansiyeline sahiptir (ANA, 2011;

CNA; 2012; NZNO, 2012; NMC, 2016).

- Hasta savunucusu olarak hemşireler, birey veya hasta için etik olmayan, yasadışı uygulamaların yapıldığı şüpheli sağlık hizmeti ile ilgili uygun hareket etmek için etik bir yükümlülük üstlenirler. Bir meslektaş tarafından etik veya yasal standartları ihlal eden sosyal medya içeriği görüntülediği zaman ilk önce bu içerik iş arkadaşları ile tartışmalı ve buna uygun girişimde bulunulmalıdır. Gönderi; bir hastanın sağlığını, refahını veya sağlık bilgisine ilişkin mahremiyet hakkını tehdit ediyorsa, hemşirenin konuyu bir denetçiye veya kurum/kuruluştaki takip eden kişiye bildirmesi yükümlülüğü vardır. Eğer şüpheli kurum içerisinde ele alınmamış ise hastanın güvenliğini ve esenliğini ciddi şekilde tehlikeye atıyorsa, hemşirenin sorunu harici yetkililere bildirmesi gerekebilir. Sadece fikir ile değil doğru raporlama ve belgeler ile ilgili sorun desteklenmelidir (ANA, 2011).
- Hemşirelerin, yasal kaygıları artırabilecek veya mesleki olarak etik olmayan sosyal medyadaki davranış raporlarını ele alan kurum

ve kuruluşlarındaki politika ve prosedürlerin geliştirmeye katılmaları teşvik edilmelidir (ANA, 2011).

- Hemşireler, sosyal medya hesaplarında kişisel bilgilerine erişim sınırlamak için gizlilik ayarlarından faydalanmalı, kişisel ve profesyonel sosyal medya hesaplarını ayırmaya çalışmalıdırlar. Ancak gizlilik ayarları yapmanın hiçbir şekilde tam bir gizliliği garanti etmediğini unutulmamalıdır (ANA, 2011; CNA; 2012; NMC, 2016).
- Sosyal medya kullanırken, yazılar ve yanıtlar her zaman saygılı ve profesyonel bir şekilde şekillendirilmelidir.(CNA, 2012). Meslektaşlarına karşı davranışlarında her zaman saygılı olmalı ve iş arkadaşlarıyla kamuya açık yerlerde veya sosyal medyada tartışılmamalıdır (NZNO, 2012). Hastalar hakkında uygunsuz yorumlar yapılmamalı, zorbalık, göz korkutma veya insanları istismar edilmemelidir. Şiddet, kendine zarar verme, nefret veya ayrımcılığa teşvik eden içerikler paylaşılmamalıdır. Birilerinin endişelerini dile getirmekten kaçınmak ya da engellemek için kullanılmamalıdır (NMC, 2016).

- Paylaşmak istediğiniz mesajların en iyi yolunun sosyal medya araçları olmadığı düşünülmelidir. Bazen bir kişi veya belirli bir grup için gönderilen mesajlar e-posta yoluyla daha iyi gönderilebilir veya hatta şahsen teslim etmek daha iyi olabileceği düşünülmelidir (CNA, 2012). Bilgi paylaşım hızı ve potansiyel kitlenin büyüklüğü göz önüne alındığında gizli bilgilerin online ortamda paylaşılması yerine, sözlü olarak paylaşılması daha az zarar verme potansiyeline sahip olabilir (NMC, 2016).
- Sosyal medya araçlarının kişisel kullanımının kısıtlanmalı ve çalışma sırasında sosyal ağ oyunlarına asla erişim sağlanmamalıdır (CNA, 2012).
- Hemşireler klinik ortamlar dışında bakımlar ve uzmanlık alanına girmeyen konular hakkında tartışmamalıdır. Sosyal medyayı kullanırken meslektaşlarla işbirliği içinde çalışılmalıdır(NMC, 2016).
- Hemşireler, sosyal medya aracılığıyla sağlanan herhangi bir bilgi veya tavsiyenin kanıta dayalı ve doğru bilgi olduğunu araştırma sorumluluğu bulunmakla birlikte yanlış yorum yapmaktan kaçınılmalıdır (NMC, 2016).
- Sosyal medyada başkalarının yaptığı paylaşımları kabul etmek veya beğenmek onların bakış açılarını onayladığınız veya desteklediğiniz anlamına gelebilir. Bu paylaşımları kabul etmeden veya beğenmeden önce uygun olup olmadığı düşünülmelidir. Ayrıca, önceki yıllarda yapmış olduğunuz paylaşımları da kontrol etmeniz yararlı olacaktır (NMC, 2016).

## Sonuç

Hemşirelikte sosyal medya kullanımı tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de yaygın olarak kullanılmaktadır. Sosyal medya hemşirelik alanına hasta ve diğer sağlık çalışanları ile iletişimi kolaylaştırma, bilgi paylaşımlarında bulunma ve mesleki gelişimlere katkı sağlama gibi faydaları bulunmakla birlikte, sosyal medya kullanım ilkelerine dikkat edilmemesi durumunda hasta ve çalışan güvenliğini tehdit etmekle birlikte güvenilir olmayan bilgilerin paylaşımına ve profesyonel olmayan davranışlar sergilenmesine sebep olabilmektedir. Bu sebeple; hemşireler, hasta bilgilerini koruma konusunda azami dikkat göstermeleri gerekmektedir. Ayrıca, hasta ve diğer sağlık çalışanları ile sosyal medyada profesyonel bir iletişim sağlamalıdır. Kanıta dayalı olmayan hiçbir bilgiyi paylaşmamaları ve başkalarının paylaşımlarını beğenmenin

onları desteklediği anlamına geldiğini unutmamalıdır. Bu hususlar göz önünde bulundurulduğunda; uluslararası hemşirelik dernekleri hemşirelikte sosyal medya kullanımını için ilkeler yayınlamışlar ve hemşirelerin, bu ilkelere uyması önem arz etmektedir. Ülkemize özgü hemşirelikte sosyal medya kullanımına yönelik bir rehber yayınlanması ve bu rehberin sağlık kurumları tarafından benimsenmesi, hemşirelerin sosyal medya kullanırken daha profesyonel davranmalarını sağlayarak, hasta ve çalışan mahremiyetine yönelik oluşabilecek sorunların önlenmesinde önemli bir kaynak olacaktır. Sosyal medya kullanımının hemşirelik mesleği açısından tartışılması ve değerlendirilmesi gerekmektedir. Hemşirelerin ilerleyen yıllarda sosyal medyayı daha etkili ve bilinçli kullanımlarının mesleklerine, meslektaşlarına, hastalara ve hizmet verdikleri kuruma daha faydalı olacakları öngörülmektedir.

## Kaynaklar

- Alanzi, T. (2018). Role of social media in diabetes management in the middle east region: systematic review. *Journal of Medical Internet Research*, 20(2), e58.
- Alder, S. (2017). HIPAA Compliance guide. *HIPAA Journal*, 2-65.

- Antheunis, M.L.,Tates, K., &Nieboer, T.E. (2013). Patients' and health professionals' use of social media in healthcare: motives, barriers and expectations. *Patient Education And Counseling*, 92(3), 426-431. doi: 10.1016/j.pec.2013.06.020
- Avcı, K. (2018). Hekimlerin sosyal medya kullanımı ve etik. *Turkish Journal of Public Health*, 16(1), 48-57. doi: 10.20518/tjph.458202
- Barry, J., & Hardiker, N.R. (2012). Advancing nursing practice through social media: A global perspective. *Online Journal of Issues in Nursing*, 17(3). doi: 10.3912/OJIN.Vol17No03Man05
- Canadian Nurses Association (CNA). (2012). When private becomes public the ethical challenges and opportunities of social media. Erişim Tarihi 14.10.2018. [http://www2.cnaaicc.ca/CNA/documents/pdf/publications/Ethics\\_in\\_Practice\\_Feb\\_2012\\_e.pdf](http://www2.cnaaicc.ca/CNA/documents/pdf/publications/Ethics_in_Practice_Feb_2012_e.pdf)
- Casella, E., Mills, J., &Usher, K. (2014). Social media and nursing practice: changing the balance between the social and technical aspects of work. *Collegian*, 21(2), 121-126. doi: 10.1016/j.colegn.2014.03.005.
- Chan, A. K., Nickson, C. P., Rudolph, J. W., et al. (2020). Social media for rapid knowledge dissemination: early

- experience from the COVID-19 pandemic. *Anaesthesia*, 75(12), 1579-82.
- Chang, C.W., Huang, H.C., Chiang, C.Y., et al. (2012). Social capital and knowledge sharing: effects on patient safety. *Journal of Advanced Nursing*, 68(8), 1793-1803. doi: 10.1111/j.1365-2648.2011.05871.x
- Chilvers, J. (2011). Implementation of a Facebook page by school nurses. *Community Practitioner*, 84(4), 33—35.
- Chretien, K.C., & Kind, T. (2013). Social media and clinical care: ethical, professional, and social implications. *Circulation*, 127(13), 1413–1421. doi: 10.1161/CIRCULATIONAHA.112.128017
- Çobaner, A., & Işık, T. (2014). Discussion of the benefits and risks of social media usage among nurses in the context of medical ethics. *Türkiye Biyoetik Dergisi*, 1(3), 137-148. doi: 10.5505/tjob.2014.86580
- Demiray, A., Çakar, M., Açıl, A., İlaslan, N., & Yücel, T. S. Hemşirelerin hayatında sosyal medyanın yeri. *Düzce Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 9(3), 134-138.
- Esencan, T.Y., Yıldırım, A.D., & Arslan, C. Bir kamu hastanesinde ebe ve hemşirelerin sosyal ağ siteleri kullanımı ile iletişim becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Sağlık Bilimleri Üniversitesi Hemşirelik Dergisi*, 1(1), 9-16.
- Farnan, J.M., Snyder, S. L., Worster, B.K., et al. (2013). Online medical professionalism: patient and public relationships: policy statement from the American College of Physicians and the Federation of State Medical Boards. *Annals of Internal Medicine*, 158(8), 620–627. doi: 10.7326/0003-4819-158-8-201304160-00100
- Hao, J., & Gao, B. (2017). Advantages and disadvantages for nurses of using social media. primary. *Health Care Gen Practice*, 3, 2.
- İlgün, G., & Uğurluoğlu, Ö. (2016). Use of social media in health care sector, benefits and risks. *Industrial Relations and Human Resources Journal*, 18(3), 24-48. doi: 10.4026/2148-9874.2016.0322.X
- Kalaman, S., Orhan, H., & Kocabay, İ. Sosyal medya kullanımı ve aleksitimi: acil serviste çalışan hemşireler üzerine bir araştırma. *AJIT-e: Bilişim Teknolojileri Online Dergisi*, 10(37), 45-56.
- Klich-Heartt, E.I., & Prion, S. (2010). Social networking and HIPAA: Ethical concerns for nurses. *Nurse Leader*, 56-58. doi: 10.15226/2471-6529/2/2/00115

Kouzy, R., Abi Jaoude, J., Kraitem, A., et al. (2020). Corona virüs goes viral: quantifying the COVID-19 misinformation epidemic on Twitter. *Cureus*, 12(3). doi: 10.7759/cureus.7255

Kung, Y. M., & Oh, S. (2014). Characteristics of nurses who use social media. *CIN: Computers, Informatics, Nursing*, 32(2), 64-72.

Moorhead, S. A., Hazlett, D. E., Harrison, L., Carroll, J. K., Irwin, A., & Hoving, C. (2013). A new dimension of health care: systematic review of the uses, benefits, and limitations of social media for health communication. *Journal of Medical Internet Research*, 15(4), e85.

Nedder, M. M., Levine, S. A., Galligan, C., Avery, K. R., Eagan-Bengston, E., & Reilly, K. M. (2017). Blogging as an innovative method of peer-to-peer educational sharing. *Critical Care Nurse*, 37(1), e1-e9.

Nursing and Midwifery Council (NMC). (2016). Guidance on using social media responsibly. Erişim Tarihi: 15.10.18, [www.nmc.org.uk/standards/guidance/social-media-guidance/](http://www.nmc.org.uk/standards/guidance/social-media-guidance/).

NursingCouncil of New Zealand (NCNO). (2011). Guidelines: Social media and electronic communication. Erişim Tarihi 15.10.2018,

<http://www.nursingcouncil.org.nz/New/s/New-guidelines-for-nurses-on-social-media>

Önal, İ. (2010). Lifelong learning and literacy in process of historical change: A Turkish experience. *Bilgi Dünyası*, 11(1), 101-121.

Peck, J.L. (2014). Socialmedia in nursingeducation: responsibleintegrationformeaningful use. *Journal of NursingEducation*, 19,1-6. doi: 10.3928/01484834-20140219-03

Ross, P., & Cross, R. (2019). Rise of the e-Nurse: the power of social media in nursing. *Contemporary nurse*, 55(2-3), 211-220.

Sanguansak, T., Morley, K. E., Morley, M. G., Thinkhamrop, K., Thuanman, J., & Agarwal, I. (2017). Two-way social media messaging in postoperative cataract surgical patients: prospective interventional study. *Journal of Medical Internet Research*, 19(12), e413.

The American Nurses Association (ANA). (2011). Fact sheet navigating the world of social media. Erişim Tarihi 13.10.2018,

<http://www.nursingworld.org/FunctionalMenuCategories/AboutANA/Social-Media/Social-Networking-Principles-Toolkit/Fact-Sheet-Navigating-the-World-of-Social-Media.pdf>

Uğur, H., Seyis, N., Özçelik, S., et al. (2018).

Hemşirelerin mesleki gelişiminde sosyal medya kullanım durumlarının incelenmesi. *Samsun Sağlık Bilimleri Dergisi*, 3(2), 9-16.

Ventola, C.L. (2014). Social media and healthcare professionals: benefits, risks, and best practices. *Pharmacy and*

*Therapeutics*, 39(7), 491-520.

Wang, Z., Wang, S., Zhang, Y., & Jiang, X. (2019). Social media usage and online professionalism among registered nurses: A cross-sectional survey. *International Journal of Nursing Studies*, 98, 19-26.