Réseaux sociaux

CHARTE DE MODÉRATION

Le CHU de Nantes sur les réseaux sociaux

Les réseaux sociaux sont des espaces d'échange et d'information à part entière dans la relation que le CHU de Nantes entretient avec les patients, les usagers, les professionnels de santé et le grand public. Ils sont ouverts à tous, dans le respect du dialogue et des personnes.

Ces espaces ont pour objectifs :

- d'informer sur la vie de l'établissement, ses actualités, ses services et ses projets
- de valoriser les initiatives portées par les professionnels, les équipes de recherche et les patients qui souhaitent témoigner
- de sensibiliser le grand public à des enjeux de santé publique et de prévention
- de répondre, dans la mesure du possible, aux questions générales des usagers sur l'organisation et les services du CHU

Ces comptes ne constituent en aucun cas un canal de prise en charge médicale, de prise de rendez-vous ou de gestion administrative d'un dossier patient. Ils ne se substituent ni à un avis médical, ni aux services d'urgence.

Bonnes pratiques

Pour que les échanges restent constructifs et respectueux, chacun est invité à :

- s'exprimer dans un langage clair, compréhensible par le plus grand nombre
- adopter un ton courtois, y compris en cas de désaccord
- éviter de publier plusieurs fois le même message
- ne jamais publier d'informations médicales ou personnelles

Règles de modération

Les messages publiés sur les comptes du CHU de Nantes sont visibles de tous et peuvent faire l'objet d'une modération a posteriori. Le CHU de Nantes se réserve le droit de masquer ou de supprimer :

- les messages à caractère obscène, diffamatoire, menaçant, sectaire, prosélyte, ou susceptible de violer les lois en vigueur
- les messages à caractère raciste, homophobe, xénophobe ou révisionniste
- les commentaires insultants, injurieux, agressifs, vulgaires ou constitutifs de harcèlement, y compris à l'encontre des professionnels de santé cités ou identifiables
- les contenus relevant de correspondances privées publiés sans le consentement de leur auteur
- les spams et la publication répétitive de messages identiques ou similaires
- la diffusion de coordonnées ou de données personnelles (adresse, téléphone, données bancaires, éléments d'identification d'un patient ou d'un professionnel...)
- les messages à caractère commercial ou publicitaire
- les informations médicales précises et nominatives concernant un patient, publiées par lui-même ou par un tiers, qui exposeraient sa vie privée ou celle d'autrui
- les contenus relayant de fausses informations ou de nature à mettre en danger la santé d'autrui

Le non-respect répété de la présente charte peut entraîner le blocage définitif du compte concerné.

Le traitement des situations sensibles

Les réseaux sociaux du CHU de Nantes peuvent recueillir des témoignages ou des commentaires touchant à des sujets sensibles : deuil, insatisfaction, litige, plainte ou détresse. Ces prises de parole sont légitimes et traitées avec attention et bienveillance.

Dans ces situations, la direction de la communication, chargée de la modération, met en œuvre les principes suivants :

- répondre avec empathie, sans jamais minimiser ce qui est exprimé
- ne confirmer ni infirmer publiquement aucune information relative à une prise en charge, un séjour ou un état de santé, y compris lorsque la personne concernée les évoque elle-même
- proposer systématiquement un canal d'échange privé et identifié (message privé, adresse mail dédiée, lien avec la direction avec les usagers) pour approfondir la situation
- orienter vers les services compétents en cas de réclamation formelle, de procédure en cours ou de demande relevant du secret médical
-

Pour signaler une situation d'urgence vitale ou de détresse immédiate, il faut contacter sans délai le 15 (SAMU) ou le 3114 (numéro national de prévention du suicide).

Protection des données et de la vie privée

Le CHU de Nantes veille à ce qu'aucune information relative à l'état de santé, à l'identité ou à la prise en charge d'un patient ne soit divulguée sur ses réseaux sociaux, que ce soit dans ses propres publications ou dans la modération des commentaires.

- Aucune image ou vidéo de patient, de proche ou de professionnel n'est publiée sans autorisation écrite préalable
- Les demandes de renseignements médicaux ou administratifs personnels formulées en commentaire public sont systématiquement redirigées vers un canal privé et jamais traitées sur l'espace public
- La direction de la communication n’a pas accès aux dossiers patients et ne peut apporter aucune réponse individualisée sur une prise en charge

Application de la charte

Cette charte s'applique à l'ensemble des comptes officiels du CHU de Nantes sur les réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn et tout autre compte créé par la direction de la communication). Elle est consultable à tout moment et peut être rappelée en commentaire en cas de besoin.

Pour toute question relative à cette charte ou à la gestion des réseaux sociaux du CHU de Nantes, la direction de la communication reste à disposition : service.communication@chu-nantes.fr