

Elektronikk og etikk: Gir muligheter, men utfordrer sikkerheten

SMS, e-post og mobiltelefonen truer taushetsplikten, skriver Elin Albrigtsen, medlem i Rådet for sykepleieetikk.

Elin Albrigtsen

Medlem av Rådet for sykepleieetikk og enhetsleder ved Rehabiliterings-tjenesten
Tromsø kommune

.....
Sykepleien 2014 102 (12) (52-53)
DOI: 10.4220/sykepleiens.2014.0156

Det er mer og mer vanlig å kommunisere via SMS og e-post. For mange er dette fremskritt som gjør hverdagen enklere. Pasient og pårørende ønsker å kommunisere effektivt med helsetjenesten, og sykepleierne bruker sin egen mobiltelefon til blant annet å lese i den elektroniske Felleskatalogen, da det forenkler arbeidet på medisinerrommet.

Elektronisk kommunikasjon og internett har gjort mange ting enklere for både pasienter og helsepersonell, og mange av portalene er fremskritt som gjør at informasjon kommer raskere frem og blir mer presis. Dessverre hender det også at informasjon som knytter en person til en helsetjeneste eller behandling, blir tilgjengelig for uvedkommende.

Noen minutter etter at det er knipset et bilde, kan det gjenfinnes på Facebook.

Dette aktualiserer og utfordrer taushetsplikten.

Tar bilder

Rådet for sykepleietikk har fått flere saker der taushetsplikten har vært problematisert når helsepersonell eller sykepleiestudenter har tatt bilder av pasientsituasjoner med mobiltelefon.

Det kan handle om å dokumentere et sår i et behandlingsforløp for å se om behandlingen virker, eller det kan være tenkt brukt i læringsøyemed. Der og da kan det virke uskyldig, men også slike bilder kan havne på avveier. Det har hendt at pasienter utilsiktet har kommet med på bilder fra situasjoner i avdelingen, og dessverre er mange ukritiske rundt hva som legges ut på Facebook. Både helsepersonell og pårørende kan utilsiktet komme til å røpe pasienter og taushetsbelagte forhold.

E-post er lett å spre

Som leder i en kommunal helsetjeneste, mottar jeg ofte henvendelser på e-post. Den som sender henvendelsen forventer svar ganske umiddelbart, og jeg må ofte ta meg i akt for ikke å svare eller videresende e-poster der det fremkommer informasjon som kan knytte en pasient til behandling. Det kan handle om nye opplysninger om helsesituasjonen, noe som er glemt, noe de ønsker å endre, noe som er gjort for dårlig eller noe de vil takke for.

Selv om pasientens navn ikke alltid ligger åpent, kan e-postadressen i seg selv være nok til å identifisere pasienten. I et av tilfellene var det en pårørende som i sterke ordelag refset tjenesten. Her kom det frem detaljer om datterens situasjon og tjenestetilbudet hennes.

I ettertid har jeg forstått at i det øyeblikket jeg svarte på e-posten sto jeg i fare for å bryte taushetsplikten.

Der og da opplevdes e-post som en effektiv måte å kommunisere på. Det problematiske er den korte veien det er mellom det som skrives og spredningen av det. E-posten kunne havne feil, den kunne bli videresendt, uvedkommende kunne hacke den eller noe kunne havnet på sosiale medier.

Jeg har også tenkt på risikoen jeg løper ved at mitt svar kan bli videreformidlet med et lite tastetrykk. Det jeg svarer kan bli publisert videre, tas ut av sammenhengen, vris og vrenses på eller utsettes for kritikk.

En balansegang

På den ene siden skal jeg som helsepersonell «hindre at andre får adgang eller kjennskap til opplysninger om folks legems- eller sykdomsforhold eller andre personlige forhold som de får vite om i egenskap av å være helsepersonell» (Helsepersonelloven §21). Også Yrkesetiske retningslinjer (YER) pkt. 2.6 – «Sykepleieren ivaretar pasientens rett til vern om fortrolige opplysninger» og pkt. 2.8 – «Sykepleieren ivaretar pasientens verdighet og sikkerhet i møte med den teknologiske og helsepolitiske utvikling» kommer til anvendelse i slike situasjoner.

På den andre siden kan jeg lett bli oppfattet som avvisende eller vanskelig hvis taushetsplikten anvendes for strengt. Utviklingen til moderne kommunikasjonsformer har gått fort, og de fleste opplever dette som store fremskritt som forenkler samhandlingen, også i helsetjenesten. Det hender at helsepersonell får forespørsel om å være venn med en pasient eller pårørende på Facebook, og mange spør seg nok om hvor grensen går. YER pkt. 3.3. «Sykepleieren samhandler med pårørende og behandler deres opplysninger med fortrolighet», og dette punktet tydeliggjør sykepleierens ansvar for god kommunikasjon også med pårørende. Jeg kan løse utfordringen ved ikke å besvare den opprinnelige e-posten, men heller opprette en ny e-post der jeg besvarer og samtidig informerer om begrensningene.

Norm for sikkerhet

Helsedirektoratet har vært med i utviklingen av en veileder som omhandler dette temaet: «Personvern og informasjonssikkerhet i kontakten med pasient/bruker. En veileder i bruk av portalløsninger, SMS og e-post» (www.normen.no). I veilederen beskrives hvilke løsninger som kan brukes og til hva. Veilederen anbefaler at e-post benyttes med varsomhet til kommunikasjon mellom virksomheten og pasienten. SMS kan fungere til å gi enkle beskjeder som timeavtaler, men også her må helsepersonellet være våken slik at avdelingsnavnet (f.eks. gynekologisk avdeling) ikke fremkommer da det kan knyttes til diagnose eller helseforhold. Før slike løsninger tas i bruk skal det innhentes skriftlig samtykke fra pasienten.

Samtykket skal være informert, uttrykkelig og frivillig, og pasienten må informeres om at sensitive personopplysninger eller helseopplysninger ikke kan sendes via SMS eller på mail.

Her skal også gjennomføres risikovurdering før elektroniske løsninger og portaler tas i bruk. Det er virksomheten som har ansvar for å utarbeide prosedyrer og rutiner som ivaretar disse kravene, og både ledere og sykepleiere har et stort ansvar når elektroniske løsninger tas i bruk. Helsepersonell bruker disse elektroniske løsningene hver dag, og vi utveksler daglig informasjon om pasienter via elektroniske portaler på helsenettet der meldingene er kryptert. Vi har fått løsninger som gjør fjernkonsultasjon mulig der både kamera og nettbrett er i bruk.

Det er også utviklet flere løsninger der pasient og helsepersonell kan kommunisere, og alle disse er tidsaktuelle løsninger som oppleves trygge å bruke.

Det er viktig at pasienter, pårørende og samfunnet har grunnleggende tillit til sykepleierne og lederne av helsetjenesten, og derfor bør vi reflektere over hvordan vi som helsepersonell kan hindre uvettig bruk av SMS, e-post og mobiltelefonens kamera. Vi må innhente de nødvendige samtykkene i de tilfellene det er ønskelig, og sikre den fornuftige bruken til pasientens og helsetjenestens beste.