



# IBLCE®

*International Board of  
Lactation Consultant Examiners*

## **Savjetodavno mišljenje:**

### **Profesionalnost u doba društvenih medija**

IBLCE je primio brojne informacije o problemu profesionalne komunikacije, posebice s obzirom na činjenicu da postoji sve veći broj komunikacijskih kanala. IBLCE objavljuje o tome svoje savjetodavno mišljenje jer je to uobičajena praksa certifikacijskih odbora kad je riječ o važnim pitanjima.

Međunarodni odbor ispitivača za laktacijske savjetnike® (IBLCE®) globalno je tijelo koje certificira međunarodno certificirane savjetnike za dojenje (IBCLC-e), stručnjake koji ispunjavaju najviše standarde u skrbi povezanoj s laktacijom i dojenjem. IBLCE je osnovan 1985. godine radi zaštite zdravlja, dobrobiti i sigurnosti javnosti. IBCLC savjetnici osobno su odgovorni za postupanje sukladno Kodeksu profesionalnog ponašanja i da u okviru svojeg opsega prakse štite interese klijenata i opravdaju povjerenje javnosti bez obzira na oblik interakcije, bila ona izravna, na daljinu ili na mreži. (IBCLC savjetnici također se trebaju pridržavati stegovnih postupaka za Kodeks profesionalnog ponašanja za IBCLC-e za IBLCE (2011.)).

Ovo savjetodavno mišljenje namijenjeno je pružanju smjernica IBCLC savjetnicima o profesionalnoj praksi u odnosu na elektroničku komunikaciju. Ovom se izjavom podupiru i nadopunjuju (i treba je pročitati uz) Kodeks profesionalnog ponašanja (2011.) i Opseg prakse (2012.) za IBCLC-e. Ti dokumenti: 1) obuhvaćaju profesionalna ponašanja za koja se IBCLC savjetnici mogu smatrati odgovornima, 2) primjenjuju se u svim državama i okruženjima u kojima rade nositelji certifikata IBCLC-a rade, 3) imaju za cilj opravdati povjerenje javnosti u struku i IBCLC savjetnike kao pojedince.

U mnogim dijelovima svijeta uporaba elektroničke komunikacije i društvenih medija postaje široko rasprostranjena i uobičajena. Pojam „društvenih medija“ obuhvaća niz modaliteta mrežne komunikacije, kao što su osobne i javne mrežne stranice i blogovi,

prostori za raspravu i opći sadržaj koji se dijeli na mreži, uključujući tekst, fotografije, slike te video i audio datoteke. „Društveno umrežavanje“ odnosi se na interakciju s drugima i odnose koji se stvaraju upotrebom društvenih medija. Društveni mediji i društveno umrežavanje imaju prednosti, ali mogu imati i posljedice. Pozitivni i negativni utjecaji mogu biti znatni, rašireni i trajni. IBCLCE podupire uporabu društvenih medija i društvenog umrežavanja kada se koriste odgovorno i prikladno, kao što je opisano u nastavku. Ovo savjetodavno mišljenje daje smjernice IBCLC savjetnicima za odgovorno korištenje društvenim medijima u skladu sa zahtjevima Kodeksa profesionalnog ponašanja i Opsega prakse.

U ovom se savjetodavnom mišljenju iznose opća načela i pitanja za razmatranje kako bi javni, osobni i profesionalni integritet IBCLC savjetnika u svakom trenutku bio zaštićen. Njime se ne obuhvaćaju sve moguće situacije zbog opsega i dinamične prirode društvenih medija. Namjera je da se načela ponovo primijene na nove tehnologije kako one nastaju. Prije korištenja društvenim medijima i sudjelovanja u društvenom umrežavanju primjereno je da se IBCLC savjetnici upoznaju s načinima rada pojedinih aplikacija za društvene medije i da im prednosti i nedostaci njihove uporabe u osobnom i profesionalnom svojstvu budu jasna. Ovo savjetodavno mišljenje ne predstavlja standard za uporabu društvenih medija ili umrežavanje; ono prije služi kao smjernica za informiranje IBCLC savjetnika.

### **Pružanje skrbi:**

IBCLC savjetnici obvezali su se da će pružati kulturalno odgovarajuću skrb, bez osobne pristranosti, i da će biti upoznati s najboljim dostupnim dokazima. Predanost i pridržavanje standarda o razumnoj skrbi važni su za IBCLC savjetnike, a odnose se na osobnu i mrežnu interakciju s klijentima. Potreban je oprez tijekom mrežne interakcije jer će klijenti možda tražiti savjete tijekom osobnih, ali i profesionalnih interakcija.

Pružatelji usluga nisu oslobođeni svoje kliničke odgovornosti tijekom tih mrežnih interakcija.

Izrada plana za postupanje s mrežnim zahtjevima za savjetovanje može za IBCLC savjetnika biti korisna. Takvim bi se planom moglo osigurati da klijenti shvate znatna ograničenja koja su prisutna u mrežnim interakcijama, kao što su poteškoće zbog nemogućnosti pregleda dojki i oralne anatomije dojenčadi te nemogućnosti promatranja hvatanja dojke i hranjenja uživo. Kada klijenti traže više od općih informacija, možda bi ih se moglo uputiti da nazovu, zakažu savjetovanje ili da komuniciraju na zatvorenom, a ne otvorenom forumu kako bi im se osigurala odgovarajuća skrb. To također IBCLC savjetnicima omogućuje da ispune profesionalne obveze, uključujući dobivanje pristanka za savjetovanje, održavanje odgovarajuće zdravstvene evidencije i komuniciranje s drugim pružateljima zdravstvene skrbi klijenata.

## **Ostanite profesionalni i ne zaboravite da je internet javan i trajan:**

IBCLC savjetnici trebaju uvijek biti na oprezu i nastojati osigurati da njihovo ponašanje, uključujući i njihove mrežne aktivnosti, štiti kako profesionalni ugled svakog IBCLC savjetnika, tako i integritet njihova certifikata. Zahtjevi za ugledno ponašanje IBCLC savjetnika kao člana tima za zdravstvenu skrb primjenjuju se i na korištenje društvenim medijima. U području elektroničke komunikacije ništa nije privatno, sigurno ni zaštićeno. Postavke privatnosti na mreži nisu savršene i nakon objavljivanja nekog sadržaja, čak i nakon njegova brisanja, on trajno ostaje na poslužitelju i može biti postavljen negdje drugdje na internetu. Privatna komunikacija može postati javna i narušiti povjerenje javnosti. Uvredljivi komentari objavljeni elektronički na naizgled privatnom forumu mogu se lako proširiti i uzrokovati neposredne i dugotrajne posljedice. IBCLC savjetnici također se potiču da prepoznaju potencijalne sukobe interesa koji se odnose na materijale objavljene na društvenim medijima, uključujući financijska i komercijalna pitanja. Važno je da se sadržaj pripiše njegovu autoru, a da se intelektualno vlasništvo drugih poštuje. Društveni mediji nisu sredstvo za uznemiravanje ili zlostavljanje. Naposljetku, IBCLC savjetnicima savjetuje se da prate svoju prisutnost na internetu kako bi osigurali točnost i prikladnost osobnih i profesionalnih podataka.

## **Prije svega zaštitite privatnost i povjerljivost pacijenta:**

Imajte na umu da se standardi privatnosti i povjerljivosti pacijenata primjenjuju u svim okruženjima, uključujući i ono mrežno. IBCLC savjetnici dužni su uvijek čuvati povjerljivost klijenata i njihovih obitelji. Budite svjesni da razmjena informacija na mreži može biti štetnija od verbalne razmjene zbog brzine kojom se one mogu podijeliti i veličine njihove potencijalne publike. Važno je zapamtiti da iako neki pruženi podaci možda izravno ne krše pravo pacijenta na povjerljivost kada su anonimni, ljude je svejedno možda moguće prepoznati i takvo ponašanje može biti neprimjereno. To uključuje slanje slika pacijenata i osoba koje primaju skrb bez njihova pristanka i objavljivanje neprikladnih komentara o pacijentima i obitelji. Čak i manje pretjerano ponašanje može biti štetno. Na primjer, kada IBCLC savjetnik nije prvi podijelio privatne informacije o klijentu na javnom forumu, nego nastavlja komunikaciju tražeći više pojedinosti.

## **Dijeljenje informacija:**

Zbog društvenih medija mogu važne profesionalne granice postati nejasne. Važno je da IBCLC savjetnik bude svjestan da će čak i bez komunikacije s pacijentima ili korisnicima usluga na društvenim medijima drugi ljudi možda i dalje moći pristupiti objavama. Sigurna bi taktika bila izraziti stavove i mišljenja na uljudan način izbjegavajući uporabu vulgarnog jezika. Pravila ponašanja na mreži nalažu da izjave moraju biti prikladne za raznu publiku. Ako niste sigurni može li nešto objavljeno na mreži ugroziti profesionalizam ili ugled IBCLC savjetnika, tada bi platforme za komunikaciju koje nisu društveni mediji mogle biti prikladnije.

Potvrda tuđih objava može se smatrati njihovim prešutnim prihvaćanjem ili podrškom stajališta osoba koje su ih objavile.

**Najbolja praksa:**

Društveni mediji i društveno umrežavanje mogu pomoći obiteljima da pronađu informacije i podršku. IBCLC savjetnici u mogućnosti su da svojim obrazovanjem i iskustvom pružaju informacije temeljene na dokazima. Kada se koriste društvenim medijima, IBCLC savjetnici mogu upravljati raznim situacijama do kojih može doći prilikom upotrebe interneta i time zaštititi javnost i ugled IBCLC savjetnika te zadržati povjerenje javnosti.