



IBLCE®

**International Board of
Lactation Consultant Examiners**

Συμβουλευτική γνωμοδότηση:

Επαγγελματισμός στην εποχή των μέσων κοινωνικής δικτύωσης

Το IBLCE έχει λάβει πολλά σχόλια για το θέμα της επαγγελματικής επικοινωνίας, ιδίως σε σχέση με το γεγονός ότι οι μέθοδοι επικοινωνίας αυξάνονται όλο και περισσότερο. Σύμφωνα με τη συνήθη πρακτική φορέων πιστοποίησης για σημαντικά ζητήματα, το IBLCE εξέδωσε συμβουλευτική γνωμοδότηση επί του θέματος.

Το Διεθνές Συμβούλιο Εξεταστών Συμβούλων Γαλουχίας® (IBLCE®) είναι η διεθνής αρχή που πιστοποιεί τους Διεθνώς Πιστοποιημένους Συμβούλους Γαλουχίας (IBCLC), επαγγελματίες που πληρούν τα υψηλότερα κριτήρια αναφορικά με τη γαλουχία και τη φροντίδα κατά τον θηλασμό. Το IBLCE ιδρύθηκε το 1985 με σκοπό να προστατεύει την υγεία, την ευζωία και την ασφάλεια του κοινού. Οι IBCLC είναι προσωπικά υπεύθυνοι για την άσκηση της σχετικής δραστηριότητας σύμφωνα με τον Κώδικα Επαγγελματικής Διαγωγής (ΚΕΔ) και εντός των ορίων που επιτάσσει η επαγγελματική πρακτική, προκειμένου να διαφυλάσσουν τα συμφέροντα των πελατών τους και να αποδεικνύονται αντάξιοι της εμπιστοσύνης του κοινού, ανεξάρτητα από τη μορφή της αλληλεπίδρασης μαζί τους, είτε αυτή είναι αυτοπροσώπως ή εξ αποστάσεως, είτε ηλεκτρονική. (Οι IBCLC θα πρέπει επίσης να συμμορφώνονται με τις Πειθαρχικές Διαδικασίες του IBLCE για τους IBCLC στο πλαίσιο του ΚΕΔ (2011).)

Η συγκεκριμένη συμβουλευτική γνωμοδότηση έχει ως στόχο να καθοδηγήσει τον IBCLC στην άσκηση της επαγγελματικής του δραστηριότητας σε σχέση με την ηλεκτρονική επικοινωνία. Η παρούσα δήλωση υποστηρίζει και συμπληρώνει (και θα πρέπει να διαβάζεται μαζί με) τον Κώδικα Επαγγελματικής Διαγωγής (ΚΕΔ) (2011) και το έγγραφο Εύρος Επαγγελματικής Πρακτικής (2012) για Διεθνώς Πιστοποιημένους Συμβούλους Γαλουχίας (IBCLC). Τα έγγραφα αυτά: 1) περιλαμβάνουν τις επαγγελματικές συμπεριφορές για τις οποίες μπορεί να κριθεί υπόλογος ο IBCLC, 2) ισχύουν σε οποιαδήποτε χώρα ή περιβάλλον όπου ασκούν δραστηριότητα οι κάτοχοι τίτλου IBCLC και 3) έχουν ως στόχο να αποδείξουν ότι η εμπιστοσύνη με την οποία περιβάλλει το κοινό

τον IBCLC, ως άτομο και ως επαγγελματική πιστοποίηση, είναι απολύτως δικαιολογημένη.

Σε πολλά μέρη του κόσμου, η χρήση της ηλεκτρονικής επικοινωνίας και των μέσων κοινωνικής δικτύωσης έχει καταστεί ένα διαδεδομένο και κοινό φαινόμενο. Ο όρος «μέσα κοινωνικής δικτύωσης» καλύπτει μια ευρεία ποικιλία μεθόδων ηλεκτρονικής επικοινωνίας, όπως προσωπικές και δημόσιες ιστοσελίδες και ιστολόγια, τους ηλεκτρονικούς χώρους συζήτησης, καθώς και την κοινοποίηση περιεχομένου online, μεταξύ άλλων, κειμένου, φωτογραφιών, εικόνων, αρχείων εικόνας και ήχου. Η «κοινωνική δικτύωση» αναφέρεται στην αλληλεπίδραση με τους άλλους και τις σχέσεις που διαμορφώνονται μέσω της χρήσης των συγκεκριμένων μέσων. Τόσο τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης όσο και η ίδια η κοινωνική δικτύωση μπορούν να έχουν οφέλη, αλλά και επιπτώσεις. Ο αντίκτυπος, θετικός ή αρνητικός, μπορεί να είναι σημαντικός, ευρύς και μόνιμος. Το IBCLC υποστηρίζει τη χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης και την κοινωνική δικτύωση εφόσον γίνονται υπεύθυνα και με κατάλληλο τρόπο, όπως περιγράφεται παρακάτω. Η παρούσα συμβουλευτική γνωμοδότηση παρέχει καθοδήγηση στους IBCLC για την υπεύθυνη χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης σύμφωνα με τις απαιτήσεις του ΚΕΔ και του Εύρους επαγγελματικής πρακτικής.

Η παρούσα συμβουλευτική γνωμοδότηση διατυπώνει γενικές αρχές και θέματα προς μελέτη, προκειμένου οι IBCLC να μπορούν να διαφυλάξουν ανά πάσα στιγμή την ακεραιότητά τους, όχι μόνο σε δημόσιο, αλλά και σε προσωπικό και επαγγελματικό επίπεδο. Η γνωμοδότηση δεν καλύπτει κάθε πιθανή περίπτωση λόγω της δυναμικής φύσης και του ευρύτατου πεδίου χρήσης των μέσων κοινωνικής δικτύωσης. Σκοπός είναι η εκ νέου εφαρμογή των αρχών για τις νέες τεχνολογίες που θα αναδύονται. Πριν από τη χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης και την έναρξη της κοινωνικής δικτύωσης, οι IBCLC είναι απαραίτητο να εξοικειωθούν με τον τρόπο λειτουργίας των διαφόρων εφαρμογών στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και να σχηματίσουν σαφή άποψη για τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα από τη χρήση, τόσο σε προσωπικό όσο και σε επαγγελματικό επίπεδο. Η παρούσα συμβουλευτική γνωμοδότηση δεν αποτελεί πρότυπο για τη χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης ή την κοινωνική δικτύωση. Αντιθέτως, εξυπηρετεί ως ενημερωτική καθοδήγηση για τους IBCLC.

Παροχή φροντίδας:

Οι IBCLC οφείλουν να παρέχουν κατάλληλη φροντίδα σύμφωνα με το πολιτισμικό πλαίσιο, χωρίς προσωπικές προκαταλήψεις, με βάση τις καλύτερες διαθέσιμες ενδείξεις. Η επίδειξη επιμέλειας και η τήρηση ενός προτύπου για τη δέουσα επιμέλεια έχει σημασία για τους IBCLC και ισχύει για κάθε μορφή επικοινωνίας με τους πελάτες, είτε αυτοπροσώπως είτε ηλεκτρονικά. Οι σύμβουλοι θα πρέπει να επιδεικνύουν προσοχή κατά την ηλεκτρονική αλληλεπίδραση, καθώς οι πελάτες μπορεί να ζητήσουν μια γνωμάτευση τόσο σε μια προσωπική όσο και σε μια επαγγελματική επικοινωνία.

Οι πάροχοι δεν απαλλάσσονται από την κλινική τους ευθύνη κατά τη διάρκεια αυτών των ηλεκτρονικών αλληλεπιδράσεων.

Ο IBCLC μπορεί να φροντίσει για την κατάρτιση ενός πλάνου σχετικά με τη διαχείριση ηλεκτρονικών αιτημάτων για γνωμάτευση. Σε αυτό θα μπορούσε να περιλαμβάνει τρόπους με τους οποίους θα καθιστά κατανοητούς στους πελάτες τους σημαντικούς περιορισμούς της ηλεκτρονικής αλληλεπίδρασης, όπως εγγενείς δυσκολίες που έχουν να κάνουν με την αδυναμία εξέτασης του στήθους και της στοματικής ανατομίας του βρέφους και την αδυναμία παρατήρησης του πιασίματος της θηλής και της σίτισης αυτοπροσώπως. Όταν οι πελάτες δεν ζητούν απλώς γενικές πληροφορίες, ίσως θα έπρεπε να τους δίνεται η οδηγία να τηλεφωνήσουν, να προγραμματίσουν μια επίσκεψη ή να επικοινωνήσουν σε κλειστό και όχι ανοιχτό φόρουμ, ώστε να διασφαλίζεται η παροχή κατάλληλης φροντίδας. Με αυτόν τον τρόπο, ο IBCLC μπορεί επίσης να τηρήσει τις επαγγελματικές του υποχρεώσεις, μεταξύ άλλων να λάβει συγκατάθεση για την εξέταση, να τηρήσει ιατρικά αρχεία και να επικοινωνήσει με τους υπόλοιπους επαγγελματίες υγείας που παρακολουθούν τον πελάτη.

Παραμείνετε επαγγελματίες και να θυμάστε ότι το Διαδίκτυο είναι δημόσιο και παντοτινό:

Οι IBCLC θα πρέπει να έχουν πάντα κατά νου ότι η συμπεριφορά τους, συμπεριλαμβανομένων των δραστηριοτήτων τους στο Διαδίκτυο, έχει αντίκτυπο στην επαγγελματική τους φήμη και την ακεραιότητα της πιστοποίησης και, συνεπώς, θα πρέπει να είναι η κατάλληλη. Οι απαιτήσεις για την κόσμια συμπεριφορά του IBCLC, ως μέλους της ομάδας ιατρικής περίθαλψης, ισχύουν για τη χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης. Στον κόσμο της ηλεκτρονικής επικοινωνίας τίποτα δεν είναι ιδιωτικό, ασφαλές ή προστατευμένο. Οι ρυθμίσεις απορρήτου σε online εφαρμογές δεν είναι απόλυτες και μόλις γίνει ανάρτηση κάποιου περιεχομένου, ακόμα κι αν στη συνέχεια διαγραφεί, παραμένει μόνιμα σε κάποιον διακομιστή και πιθανώς δημοσιοποιείται αλλού στο Διαδίκτυο. Ιδιωτικές επικοινωνίες μπορούν να δημοσιοποιηθούν και με αυτόν τον τρόπο να διαβρωθεί η εμπιστοσύνη του κοινού. Απαξιωτικά σχόλια που έγιναν σε ένα κατά τα φαινόμενα ιδιωτικό ηλεκτρονικό φόρουμ μπορούν να διαδοθούν ευρέως, με άμεσες και μακροχρόνιες συνέπειες. Οι IBCLC θα πρέπει επίσης να μπορούν να αναγνωρίσουν δυνητικές περιπτώσεις αντικρουόμενων συμφερόντων σε σχέση με υλικό που αναρτάται στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, μεταξύ άλλων, για οικονομικές ή εμπορικές συμφωνίες. Είναι σημαντικό να αναφέρεται ο δημιουργός του περιεχομένου και να υπάρχει σεβασμός απέναντι στην πνευματική ιδιοκτησία των άλλων. Τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης δεν είναι ένα εργαλείο που χρησιμοποιούμε με σκοπό την παρενόχληση ή τη θυματοποίηση. Τέλος, συμβουλευόμαστε τους IBCLC να παρακολουθούν την παρουσία τους στο Διαδίκτυο, προκειμένου να διασφαλίσουν ότι οι πληροφορίες που παρέχουν σε προσωπικό και επαγγελματικό επίπεδο είναι ακριβείς και κατάλληλες.

Πάνω από όλα, προστατέψτε την ιδιωτική ζωή και τις εμπιστευτικές πληροφορίες του πελάτη:

Έχετε υπόψη ότι τα πρότυπα για την ιδιωτική ζωή και τις εμπιστευτικές πληροφορίες του πελάτη ισχύουν για κάθε περιβάλλον, συμπεριλαμβανομένου του Διαδικτύου. Οι IBCLC είναι υποχρεωμένοι να διαφυλάσσουν πάντοτε τις εμπιστευτικές πληροφορίες των πελατών και των οικογενειών τους. Να έχετε κατά νου ότι το να κοινοποιεί κάποιος πληροφορίες ηλεκτρονικά μπορεί να αποδειχτεί περισσότερο επιζήμιο απ' ό,τι αν το έκανε προφορικά, λόγω της ταχύτητας με την οποία διαδίδεται η πληροφορία και του μεγέθους του δυνητικού κοινού. Είναι σημαντικό να θυμάστε ότι, παρόλο που κάποιος δεν παραβιάζει άμεσα το δικαίωμα του πελάτη στην τήρηση του απορρήτου όταν οι πληροφορίες που παρέχει είναι ανώνυμες, η ταυτότητα ενός ατόμου μπορεί και πάλι να είναι αναγνωρίσιμη και η εν λόγω συμπεριφορά πιθανώς να κριθεί ανάρμοστη. Στα παραπάνω περιλαμβάνεται η ανάρτηση φωτογραφιών ασθενών και ατόμων που λαμβάνουν φροντίδα χωρίς την πρωτύτηρη συγκατάθεσή τους, καθώς και η ανάρτηση ανάρμοστων σχολίων για τους ασθενείς και τις οικογένειές τους. Ακόμα κι αν κάποιος επιδείξει πιο διακριτική συμπεριφορά, αυτό μπορεί να αποδειχτεί επιζήμιο. Για παράδειγμα, η περίπτωση όπου ο IBCLC δεν ήταν ο πρώτος που κοινοποίησε προσωπικά δεδομένα για έναν πελάτη σε δημόσιο φόρουμ,

αλλά ωστόσο συνεχίζει την ανταλλαγή πληροφοριών ζητώντας περισσότερες λεπτομέρειες.

Κοινοποίηση πληροφοριών:

Τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης μπορούν να καταστήσουν ασαφή σημαντικά όρια στο πλαίσιο της επαγγελματικής δραστηριότητας. Ο IBCLC θα πρέπει να έχει κατά νου ότι, ακόμα κι αν δεν συνδιαλέγεται με ασθενείς ή χρήστες της υπηρεσίας στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, οι άλλοι συνεχίζουν να έχουν πρόσβαση στις αναρτήσεις του. Μια ασφαλής τακτική θα ήταν να εκφράζετε τη γνώμη και την άποψή σας με σεβασμό, χωρίς να χρησιμοποιείτε χυδαία γλώσσα. Σύμφωνα με τους κανόνες ευπρέπειας στο Διαδίκτυο, οι δηλώσεις σας πρέπει να είναι κατάλληλες για διάφορες κατηγορίες ακροατών. Θα πρέπει να είστε πάντοτε σίγουροι ότι όλες σας οι ηλεκτρονικές αναρτήσεις δεν πλήττουν τη φήμη σας ή την επαγγελματική σας ακεραιότητα ως IBCLC, διαφορετικά άλλες πλατφόρμες έκφρασης, πέραν των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, ίσως να είναι πιο κατάλληλες για εσάς.

Όταν αποδέχεστε την ανάρτηση κάποιου άλλου, αυτό μπορεί να εκληφθεί ως σιωπηρή έγκριση ή στήριξη της άποψης που εκφράζεται στη συγκεκριμένη ανάρτηση.

Βέλτιστη πρακτική:

Με τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και την κοινωνική δικτύωση, οι οικογένειες μπορούν να βρουν πληροφορίες και στήριξη. Οι IBCLC, χάρη στο υπόβαθρο και την εμπειρία τους, είναι σε θέση να παράσχουν τεκμηριωμένη ενημέρωση. Κατά τη χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, ο IBCLC μπορεί να πράξει έτσι, ώστε να διαχειριστεί τις διάφορες περιπτώσεις που ίσως προκύψουν κατά την περιήγηση στο ηλεκτρονικό τοπίο και, παράλληλα, να προστατεύσει τόσο τη φήμη του όσο και το κοινό, διατηρώντας την εμπιστοσύνη του δεύτερου.