



IBLCE®

*International Board of
Lactation Consultant Examiners*

Hivatalos állásfoglalás

Szakmaiság a közösségi média korában

Az IBLCE számos levelet kap a professzionális kommunikáció témájában, különösen annak a ténynek a fényében, hogy napjainkban egyre több kommunikációs csatorna/fórum áll rendelkezésre. Az IBLCE - minősítő bizottságok jelentős kérdésekkel kapcsolatos gyakorlatát követve - hivatalos állásfoglalást ad ki a témával kapcsolatban.

A Nemzetközi Laktációs Szaktanácsadói Vizsgabizottság® (IBLCE®) az a globális hatóság, amely a nemzetközi laktációs szaktanácsadókat (IBCLC-eket), azaz a laktációs és szoptatási tanácsadói szakma legmagasabb szintjét képviselő szakembereket minősíti. Az IBLCE-t 1985-ben alapították az emberek egészségének, jólétének és biztonságának védelme érdekében. Az IBCLC-k személyes felelősséget vállalnak azért, hogy a Szakmai viselkedési kódex (CPC) rendelkezéseivel összhangban és saját tevékenységi szabályzatuk előírásai szerint tevékenykedjenek, ügyfeleik érdekeinek védelme és a nyilvánosság bizalmának megszerzése érdekében, a kapcsolat formájától függetlenül: személyesen, távkapcsolatban vagy az Interneten. (Az IBCLC-knek az IBLCE által az IBCLC-k számára 2011-ben kiadott CPC fegyelmi eljárási szabályzat előírásainak is meg kell felelniük.

A Hivatalos állásfoglalás célja, hogy útmutatást adjon az IBCLC-k számára a szakmai tevékenységük során bonyolított elektronikus kommunikációt illetően. A nyilatkozat támogatja és kiegészíti az IBCLC-k Szakmai viselkedési kódexét (CPC) (2011) és tevékenységi szabályzatát (2012), és azzal együtt olvasandó. Ezen dokumentumok: 1) összefoglalják azon szakmai viselkedési normákat, melyek az IBCLC-ken számonkérhetők 2) bármely olyan országban vagy helyzetben érvényesek, ahol IBCLC-k tevékenykednek és 3) céljuk a nyilvánosság által mind az adott tanácsadóba, mind magába a szakmába vetett bizalom megszolgálatása.

A világ sok országában elterjed, illetve megszokottá válik az elektronikus kommunikáció és a közösségi média használata. A „közösségi média” kifejezés az online kommunikáció számos módját foglalja magában, köztük a személyes és nyilvános honlapokat, blogokat, vitafórumokat és általános célból online megosztott tartalmakat beleértve szöveget, fényképeket, képeket, illetve videó és audio fájlokat. A „közösségi hálózatépítés” a közösségi média segítségével történő interakciót és kapcsolat kialakítását jelenti. Mind a közösségi médiának, mind a hálózatépítésnek vannak előnyei, de vannak hátrányai is. Pozitív és a negatív megnyilvánulás is válhat jelentőssé, széles körben ismertté és tartóssá. Az IBCLC támogatja a közösségi médiumok használatát és a közösségi hálózatépítést, ha az felelősen és megfelelő módon, az alábbiakban leírtakkal összhangban történik. A jelen Hivatalos állásfoglalás útmutatást ad az IBCLC-knek a közösségi média felelős, a CPC és a tevékenységi szabályzat követelményeit figyelembe vevő használatával kapcsolatban.

A jelen Hivatalos állásfoglalás lefekteti a kérdés kapcsán megfontolandó, általános elveket és kérdéseket azzal a céllal, hogy az IBCLC-knek sem a nyilvános, sem pedig a személyes és a szakmai megítélése és feddhetetlensége ne szenvedhessen csorbát. Állásfoglalásunk azonban a közösségi média dinamikus természete és terjedelme miatt nem terjed ki minden lehetséges helyzetre. Szándékunk az, hogy ezeket az elveket tanácsadóink a közben megjelenő új technológiákra is alkalmazzák. A közösségi média és a közösségi hálózatépítés igénybevételének megkezdése előtt hasznos, ha tanácsadóink megismerkednek a közösségi média alkalmazások működésével, és megismerik azok előnyeit és hátrányait mind személyes, mind szakmai minőségükben. A jelen Hivatalos állásfoglalás nem minősül a közösségi médiumok vagy hálózatépítés használatával kapcsolatos normának. Ehelyett inkább tájékoztatásnak, útmutatónak szánjuk IBCLC-k számára.

Egészségügyi szolgáltatás:

Az IBCLC-k kötelessége, hogy kulturálisan megfelelő, személyes előítéletek nélküli, a rendelkezésre álló legszilárdabb tényekkel alátámasztott gondoskodást nyújtsák. Fontos, hogy az IBCLC-k szakszerűen, kellő gondossággal járjanak el mind személyes, mind online ügyfélkapcsolataik során. Az online kommunikáció során óvatosságnak kell lenni, mivel az ügyfelek személyes és szakmai kommunikáció során egyaránt tanácsadást várhatnak tőlük. A szolgáltatók nincsenek felmentve klinikai felelősségük alól ezen online kommunikáció során sem.

Érdeemes az IBCLC-knek tervet készíteniük az online konzultációra irányuló felkérések kezelésére. Ide tartozhat annak biztosítása, hogy az ügyfelek valóban megértsék az online kommunikációval járó jelentős korlátokat, így pl. egy mellvizsgálat, vagy egy csecsemő száj anatómiájának vizsgálata vagy a mellre tétel és a szoptatás személyes megtekintésének kivitelezhetetlenségét. Ha az ügyfél általános információnál konkrétabb

tájékoztatást kér, meg lehet kérni, hogy telefonáljon és foglaljon konzultációs időpontot, vagy a nyílt fórum helyett zárt fórumon kommunikáljon a megfelelő tanácsadás biztosíthatósága érdekében; ez egyben lehetővé teszi az IBCLC számára, hogy szakmai kötelezettségének eleget téve pl. hozzájárulást kérjen a konzultációhoz, elkészítse a szükséges egészségügyi feljegyzéseket és az ügyfél más egészségügyi szolgáltatóival is felvegye a kapcsolatot.

Ragaszkodjon a szakmai normákhoz, és ne felejtse el, hogy az Internet nyilvános, és minden visszakereshető rajta:

Az IBCLC-knek tudatosan törekedniük kell arra, hogy viselkedésükkel, beleértve az online tevékenységüket is mind az adott tanácsadó szakmait hírnevét, mind pedig a minősítés tekintélyét védjék. Az egészségügyi szolgáltató közösség tagjaként az IBCLC-re vonatkozó, a tisztességes magatartással kapcsolatos követelmény a közösségi média használatára is kiterjed. Az elektronikus kommunikáció világában semmi sem privát, és megszűnik a biztonság és a védelem. Az online adatvédelem nem kielégítő, és, illetve amint egy tartalmat közzétesz valaki, még törlése után is korlátlan ideig megmarad az adott szerveren, és esetleg eljut az internet más területeire is. A privát kommunikáció nyilvánossá válhat, és alááshatja a nyilvánosság bizalmát. Privátnak vélt fórumokon tett elmarasztaló kommentek könnyen elterjedhetnek, és azonnali, hosszú távú hatásuk lehet. Az IBCLC-ket arra bátorítjuk, hogy világosan határozzanak meg minden, a közösségi médiumokon közzétett anyagokkal kapcsolatos lehetséges érdekkonfliktust, beleértve a pénzügyi vagy kereskedelmi tranzakciókkal kapcsolatosakat is. Fontos, hogy a tartalom a tényleges szerzőnek legyen tulajdonítva, és közben mások szellemi tulajdonjoga ne sérüljön. A közösségi média nem lehet mások zaklatásának vagy áldozattá tételének eszköze. Végül pedig az IBCLC-knek azt tanácsoljuk, hogy figyeljék internetes jelenlétüket, és vigyázzanak, hogy az általuk közzétett személyes és szakmai információ pontos és megfelelő legyen.

Mindenek felett védjük az ügyfelek személyes adatait és azokat titokban tartjuk:

Ne felejtjük, hogy az ügyfelek személyes adatainak védelmére és bizalmas kezelésére vonatkozó szabályok minden környezetben érvényesek, beleértve az online helyzeteket is. Az IBCLC-k kötelesek ügyfeleik és azok családjaik adatait mindenkor bizalmasan kezelni. Fontos tudni, hogy az információ online megosztása nagyobb kárt okozhat mint a szóbeli megosztás, mivel sokkal gyorsabban terjedhet, és a lehetséges közönség is sokkal nagyobb. Fontos arra is gondolni, hogy bár bizonyos anonimizált információ megosztása talán nem sérti közvetlenül az ügyfél személyes adatainak titkosságához fűződő jogát, előfordulhat, hogy ügyfelünk mégis azonosíthatóvá válik általa, ez a viselkedés pedig nem megengedhető. Mindez vonatkozik ügyfelek és szolgáltatásban részesülő személyek beleegyezésük nélkül posztolt képeire és ügyfelekre és családjaikra vonatkozó, helyteleníthető kommentek közzétételére is.

Még ennél kevésbé bántó magatartás is károsnak bizonyulhat. Például, ha az IBCLC nem elsőként tesz közzé információt egy ügyfélről egy nyilvános fórumon, csupán csatlakozik egy beszélgetéshez, és további adatokat kér.

Információmegosztás:

A közösségi média fontos szakmai határokat moshat el. Fontos, hogy az IBCLC tudja: mások még akkor is hozzáférhetnek a posztjaihoz, ha nem kezdeményez kommunikációt ügyfelekkel vagy szolgáltatásait igénybe vevő személyekkel a közösségi oldalakon. Egy biztos megoldás az lehet, hogy tisztelettudó hangon, közönséges nyelvezet mellőzésével fejezi ki véleményét, nézeteit. Az online illemszabályok megkövetelik, hogy különféle kijelentések többféle közönség számára is megfelelőek legyenek. Ha nem biztos benne, hogy egy közösségi médiumon írt poszt sértheti-e egy a tanácsadó szakmaiságát vagy hírnevét, akkor valamely más platformon tegye közzé véleményét.

Valaki más posztjának nyugtázása a posztoló véleményével kapcsolatos egyetértésnek vagy támogatásnak is tűnhet.

Legjobb gyakorlat:

A közösségi média és a közösségi hálózatok információhoz és segítséghez juttathatnak családokat. Az IBCLC-k helyzetüknél és tapasztalatuknál fogva képesek tényeken alapuló tájékoztatást nyújtani. A közösségi média használatakor az IBCLC úgy járhat el, hogy az online térben történő navigáció során előforduló különféle helyzetekben védelmezi az IBCLC szakmai és a saját hírnevét, és fenntartja a közbizalmat.