



# IBLCE®

*International Board of  
Lactation Consultant Examiners*

## **Parere consultivo:**

### **la professionalità nell'era dei social media**

L'IBLCE ha ricevuto numerose segnalazioni sul tema delle comunicazioni professionali, in particolare alla luce del fatto che esiste un numero crescente di postazioni nelle quali può avvenire la comunicazione. Come è pratica comune per gli enti di certificazione quando si tratta di questioni significative, l'IBLCE emette un parere consultivo in materia.

L'Ente Internazionale degli Esaminatori dei Consulenti in Allattamento (International Board of Lactation Consultant Examiners®, IBLCE®) è l'autorità globale che certifica i Consulenti Professionali in Allattamento Materno (International Board Certified Lactation Consultants, IBCLC) in linea con gli standard ottimali in materia di allattamento e allattamento al seno. L'IBLCE è stato fondato nel 1985 per tutelare la salute, il benessere e la sicurezza del pubblico. I consulenti IBCLC sono personalmente responsabili per un comportamento conforme al Codice di Condotta Professionale (CCP) e nel loro ambito di competenza devono salvaguardare gli interessi dei clienti e giustificare la fiducia del pubblico, indipendentemente dal fatto che l'interazione avvenga di persona, a distanza oppure online. (I consulenti IBCLC devono anche rispettare le Procedure disciplinari contenute nel CCP per i consulenti IBCLC dell'IBLCE (2011).)

Il presente Parere consultivo è mirato a fornire ai consulenti IBCLC un orientamento relativo alla pratica professionale in materia di comunicazione elettronica. Quanto contenuto in questo documento conferma e integra (e dovrebbe essere letto congiuntamente con) il Codice di Condotta Professionale (CCP) (2011) e l'Ambito di competenza (2012) dei consulenti IBCLC. Questi documenti: 1) riguardano i comportamenti professionali per i quali il consulente IBCLC può essere ritenuto responsabile 2) sono applicabili in qualsiasi paese o contesto in cui sono attive le persone certificate IBCLC e 3) sono intesi a giustificare la fiducia del pubblico nel singolo consulente IBCLC e nell'intera categoria.

In molte parti del mondo, l'uso della comunicazione elettronica e dei social media sta diventando sempre più diffuso e comune. Il termine "social media" indica diverse modalità di comunicazione online, p. es. i siti web e i blog personali e pubblici, i forum di discussione e in genere i contenuti condivisi online, ivi compresi testi, fotografie, immagini, file video e audio. Il termine "social networking" si riferisce all'interazione con gli altri e alle relazioni allacciate attraverso i social media. Tanto i social media quanto il social networking hanno molti vantaggi, tuttavia possono anche avere ripercussioni. Potenzialmente, sia gli impatti positivi che quelli negativi possono rivelarsi significativi, di vasta portata e permanenti. L'IBLCE è a favore dell'uso dei social media e del social networking se utilizzati in modo responsabile e appropriato, come descritto di seguito. Il presente Parere consultivo fornisce ai consulenti IBCLC una guida per l'uso responsabile dei social media, in linea con quanto previsto dal CCP e dall'Ambito di competenza.

In questo Parere consultivo vengono definiti i principi e le questioni fondamentali da tenere in considerazione per tutelare costantemente non solo il pubblico ma anche l'integrità personale e professionale del consulente IBCLC. Non può elencare tutte le situazioni possibili, a causa della natura dinamica e del progresso dei social media. Secondo le intenzioni dei redattori, i principi qui contenuti dovranno essere riapplicati alle nuove tecnologie man mano che emergeranno. Prima di utilizzare i social media e intervenire nel social networking, è opportuno che i consulenti IBCLC acquisiscano la padronanza delle singole applicazioni dei social media e comprendano chiaramente il loro funzionamento oltre che i vantaggi e gli svantaggi legati al loro uso, sia in ambito privato che professionale. Questo Parere consultivo non rappresenta uno standard per l'utilizzo dei social media o del social networking. Va piuttosto interpretato come una guida informativa per i consulenti IBCLC.

### **Prestazione di assistenza:**

I consulenti IBCLC si impegnano a fornire assistenza culturalmente appropriata e priva di pregiudizi personali, e di mantenersi informati riguardo alle migliori conoscenze scientifiche disponibili. La diligenza e il rispetto di uno standard di assistenza ragionevole sono importanti per i consulenti IBCLC e sono applicabili alle interazioni con i clienti, tanto di persona quanto online. Occorre adottare cautela nelle interazioni online, poiché i clienti potrebbero chiedere una consulenza sia a livello personale che professionale.

I prestatori di cura non possono derogare dalla loro responsabilità clinica durante queste interazioni online.

Si raccomanda al consulente IBCLC di pianificare in anticipo le modalità relative alla gestione delle richieste di consulenza online. Potrebbe essere necessario assicurarsi che i clienti abbiano ben chiari i limiti delle interazioni online, per esempio per le difficoltà intrinseche legate all'impossibilità di effettuare un esame della mammella e dell'anatomia orale del neonato, nonché l'impossibilità di verificare di persona l'attacco e l'allattamento. Al fine di garantire un'assistenza adeguata, per qualsiasi richiesta di informazioni non generiche si può invitare il cliente a chiamare, a

prendere appuntamento per un consulto o a spostare la comunicazione in un ambito privato anziché in un forum pubblico; in tal modo il consulente IBCLC può anche adempiere agli obblighi professionali, come ottenere il consenso per il consulto, gestire correttamente le cartelle cliniche e comunicare con gli altri operatori che forniscono assistenza sanitaria al cliente.

**Occorre mantenere sempre un atteggiamento professionale, ricordando che Internet è pubblica e non cancellabile:**

I consulenti IBCLC devono sempre tenere un comportamento consapevole e sforzarsi di mantenere un livello appropriato anche nelle attività online, tutelando sia la reputazione professionale del singolo consulente IBCLC che l'integrità delle credenziali. In quanto membro dell'équipe di assistenza sanitaria, il consulente IBCLC deve adottare un comportamento rispettabile anche quando usa i social media. Nel regno della comunicazione elettronica non c'è nulla di privato, sicuro o protetto. Le impostazioni sulla privacy online non sono rigide, per cui un contenuto pubblicato può non essere cancellato dal server anche quando è stato rimosso, e poi essere pubblicato altrove su Internet. Le comunicazioni private possono diventare accessibili ed erodere la fiducia del pubblico. I commenti denigratori inseriti con i mezzi elettronici in quello che sembrava essere un forum privato possono venire facilmente diffusi con possibili ripercussioni nell'immediato e a lungo termine. Si raccomanda ai consulenti IBCLC di individuare chiaramente potenziali conflitti di interesse inerenti al materiale che pubblicano sui social media, comprese le interazioni finanziarie o commerciali. È importante attribuire i contenuti al creatore originale e rispettare la proprietà intellettuale altrui. I social media non devono essere usati come strumento per molestare o vittimizzare. Infine, si consiglia ai consulenti IBCLC di tenere sotto controllo la loro presenza in rete, per assicurarsi che le informazioni personali e professionali siano accurate e appropriate.

**Soprattutto, tutelare la privacy e la riservatezza del paziente:**

Bisogna essere consapevoli del fatto che gli standard di riservatezza e confidenzialità dei pazienti devono essere rispettati in qualsiasi ambito, anche online. I consulenti IBCLC sono tenuti a tutelare costantemente la riservatezza dei clienti e delle loro famiglie. Ricordare sempre che la condivisione di informazioni online può essere più rischiosa rispetto alla condivisione verbale, a causa della velocità con cui può essere condivisa e della dimensione del potenziale pubblico. È importante tenere presente che anche quando si pubblicano informazioni che non violano direttamente il diritto alla riservatezza del paziente perché lo si è reso anonimo, c'è sempre il rischio che la persona venga riconosciuta e in tal caso il comportamento potrebbe risultare inappropriato. Ciò riguarda anche la pubblicazione di immagini che ritraggono i pazienti e le persone che ricevono assistenza senza il loro consenso nonché la pubblicazione di commenti inappropriati riguardo ai pazienti e ai loro familiari. Anche un comportamento più cauto potrebbe rivelarsi dannoso. Ad esempio, nel caso in cui il consulente IBCLC non abbia per primo condiviso informazioni private riguardanti un

cliente in un forum pubblico, però si inserisca in una conversazione chiedendo maggiori dettagli.

### **Condivisione delle informazioni:**

I social media possono rendere più difficile mantenere importanti limiti professionali. È fondamentale che il consulente IBCLC sia consapevole del fatto che, pur nel caso in cui si astenga dall'interagire direttamente con i pazienti o gli utenti dei servizi sui social media, i suoi messaggi potrebbero comunque risultare accessibili a terzi. Una tattica sicura potrebbe essere quella di esprimere opinioni e punti di vista in modo rispettoso, evitando l'uso di un linguaggio volgare. Le regole di etichetta valide online impongono di formulare le affermazioni in modo appropriato per il vasto pubblico. Se un consulente IBCLC ha il dubbio che un suo commento pubblicato online possa andare a discapito della sua professionalità o reputazione, è più opportuno che usi piattaforme diverse dai social media per esprimerlo. L'approvazione di un commento pubblicato da un'altra persona potrebbe essere interpretata come un implicito sostegno al punto di vista dell'autore del post.

### **Best practice:**

I social media e il social networking possono essere utili per le famiglie che vi trovano informazioni e sostegno. I consulenti IBCLC, grazie alla formazione ed esperienza, sono nella posizione di poter fornire informazioni basate sulle migliori conoscenze scientifiche disponibili. Quando usa i social media, il consulente IBCLC deve adottare un comportamento adeguato a gestire le varie situazioni che possono emergere durante la navigazione online, tutelando sia il pubblico sia la reputazione del singolo IBCLC, e mantenendo la fiducia del pubblico.