



IBLCE®

*International Board of
Lactation Consultant Examiners*

Svetovalno mnenje:

Profesionalnost v dobi družbenih medijev

IBLCE je prejela številna sporočila na temo profesionalne komunikacije, zlasti ob upoštevanju naraščajočega števila komunikacijskih poti. IBLCE v skladu z običajno prakso certifikacijskih organov pri tovrstnih pomembnih vprašanjih izdaja svetovalno mnenje o tej temi.

Mednarodna izpitna komisija za svetovalce za laktacijo (*International Board of Lactation Consultant Examiners®* – IBLCE®) je globalni organ, ki izdaja certifikate za mednarodno certificirane svetovalce za laktacijo (*International Board Certified Lactation Consultants* – IBCLC) izvajalcem, ki izpolnjujejo najvišje standarde na področju svetovanja o dojenju in laktaciji. IBLCE je bila ustanovljena leta 1985 z namenom zaščite javnega zdravja, dobrobiti in varnosti. Svetovalci IBCLC so osebno odgovorni za spoštovanje Kodeksa profesionalnega ravnanja (KPR) in delovanja znotraj obsega svoje dejavnosti, da bi zaščitili interese strank ter upravičili zaupanje javnosti, ne glede na to, ali interakcija poteka v živo, na daljavo ali prek spleta. (Svetovalci IBCLC morajo upoštevati Disciplinske postopke za KPR za svetovalce IBCLC za IBLCE [2011].)

To svetovalno mnenje podaja smernice za svetovalce IBCLC o profesionalnem ravnanju pri elektronski komunikaciji. Ta izjava podpira in dopolnjuje Kodeks profesionalnega ravnanja (KPR) (2011) ter Obseg dejavnosti (2012) za svetovalce IBCLC (in jo je treba brati skupaj z njima). Navedeni dokumenti 1) opisujejo poklicna ravnanja, za katera so lahko odgovorni svetovalci IBCLC, 2) veljajo v vseh državah in okoljih, kjer imetniki certifikata IBCLC opravljajo svojo dejavnost, ter 3) so namenjeni krepitvi javnega zaupanja v posamezne svetovalce IBCLC in njihov poklic.

Elektronska komunikacija in družbeni mediji so v mnogih delih sveta vse bolj razširjeni ter postajajo del vsakdanjika. Izraz »družbeni mediji« zajema številne načine spletne komunikacije, kot so osebna in javna spletna mesta ter blogi, forumi in razne vsebine, objavljene na spletu, kot so besedila, fotografije, slike, videoposnetki ter zvočni

posnetki. »Družbeno mreženje« pomeni interakcijo z drugimi in odnose, ki nastajajo s pomočjo družbenih medijev. Tako družbeni mediji kot družbeno mreženje imajo svoje koristi, vendar lahko imajo tudi negativne posledice. Tako pozitivni kot tudi negativni učinki so lahko veliki, daljnosežni in trajni. IBCLC podpira odgovorno in primerno uporabo družbenih medijev ter družbeno mreženje, kot je opisano v nadaljevanju. To svetovalno mnenje podaja smernice za svetovalce IBCLC o odgovorni uporabi družbenih medijev v skladu z zahtevami KPR in Obsega dejavnosti.

To svetovalno mnenje opredeljuje splošna načela in teme za razmislek z namenom zaščite ne le javne, temveč tudi osebne ter poklicne integritete svetovalcev IBCLC. Mnenje zaradi dinamične narave in obsega družbenih medijev ne more zajeti vseh možnih situacij. Načela torej veljajo tudi za nove tehnologije, ki se bodo pojavile v prihodnosti. Priporočljivo je, da se svetovalci IBCLC pred uporabo družbenih medijev in družbenim mreženjem seznanijo z delovanjem posameznih aplikacij družbenih medijev ter prednostmi in slabostmi njihove uporabe za zasebne ter poklicne namene. To svetovalno mnenje ni standard za uporabo družbenih medijev ali mreženje, temveč le podaja informativne smernice za svetovalce IBCLC.

Zagotavljanje storitev

Svetovalci IBCLC so zavezani kulturno primernemu zagotavljanju storitev brez pristranskosti in na podlagi najboljših razpoložljivih dokazov. Pomembno je, da svetovalci IBCLC tako pri osebnih kot tudi pri spletnih interakcijah s strankami ravnavo vestno in skrbno. Pri spletnih interakcijah morajo biti pazljivi, saj lahko stranke prosijo za nasvet ne le v poklicnih, temveč tudi v zasebnih interakcijah. Izvajalci so tudi pri takšnih spletnih interakcijah zavezani klinični odgovornosti.

Smiselno je, da svetovalci IBCLC razvijejo načrt za reševanje spletnih prošenj za nasvet, ki lahko med drugim vključuje zagotovitev, da stranke razumejo omejitve pri spletnih interakcijah, kot sta nezmožnost pregleda prsi in anatomije dojenčkovih ust ter nezmožnost opazovanja pristavljanja in hranjenja v živo. Kadar stranka želi več kot le splošne informacije, ji lahko svetujete, naj raje pokliče, se naroči na posvet ali komunicira po zasebnem namesto javnem kanalu, da bi jim lahko lažje zagotovili ustrezno obravnavo. Obenem vam to omogoča izpolnjevanje poklicnih obveznosti, vključno s pridobitvijo soglasja za posvet, vodenjem ustreznih zdravstvenih zapisov in komuniciranjem z drugimi izvajalci zdravstvenih storitev.

Ostanite profesionalni in ne pozabite, da so zapisi na internetu javni ter trajni

Svetovalci IBCLC si morajo vedno, tudi na spletu, prizadevati, da z ustreznim vedenjem zaščitijo tako poklicni ugled posameznih svetovalcev IBCLC kot tudi integriteto samega poklica. Spoštljivo vedenje svetovalcev IBCLC kot članov zdravstvene ekipe je obvezno tudi pri uporabi družbenih medijev. Elektronska komunikacija ni nikoli zares zasebna, varna ali zaščitena. Nastavitve zasebnosti na spletu niso stoddostno učinkovite, in ko je vsebina enkrat objavljena, tudi po izbrisu trajno ostane na strežniku, poleg tega pa se lahko pojavi tudi drugje na internetu. Zasebna komunikacija lahko postane javna in spodbija javno zaupanje. Žaljive izjave v elektronski komunikaciji, tudi če je na videz zasebna, se zlahka razširijo in imajo takojšnje ter trajne posledice. Svetovalci IBCLC morajo poleg tega znati jasno prepoznati potencialna navzkrižja interesov v zvezi z vsebinami, objavljenimi na družbenih medijih, vključno z vsebinami, povezanimi s finančnimi ali poslovnimi dejavnostmi. Pomembno je jasno navesti izvirnega avtorja vsebine in spoštovati intelektualno lastnino. Družbeni mediji niso orodje za nadlegovanje ali šikaniranje. Nenazadnje pa je priporočljivo, da svetovalci IBCLC na internetu preverjajo zasebne in poklicne informacije o sebi in tako zagotovijo, da so točne ter primerne.

Vedno varujte zasebnost in zaupnost pacientovih podatkov

Upoštevajte, da standardi varovanja zasebnosti in zaupnosti pacientovih podatkov veljajo vsepovsod, tudi na spletu. Svetovalci IBCLC morajo vedno varovati zaupnost podatkov strank in njihovih družin. Zavedajte se, da lahko ima razkritje informacij na spletu veliko hujše posledice kot ustno razkritje, saj se lahko informacije razširijo veliko hitreje in med veliko več ljudi. Pomembno si je zapomniti, da z razkritjem nekaterih anonimiziranih informacij sicer morda ne boste neposredno kršili pacientove pravice do zaupnosti, vendar bi ga na podlagi teh informacij kdo kljub temu lahko prepoznal, zato je takšno ravnanje lahko neprimerno. To vključuje objavljanje fotografij pacientov in oseb med prejetjem storitev brez njihovega soglasja ter objavljanje neprimernih opazk o pacientih ali njihovi družini. Tudi lažji primeri neprimernega ravnanja imajo lahko škodljive posledice, npr. kadar svetovalci IBCLC ni tisti, ki je javno razkril zasebne informacije o stranki, vendar nadaljuje izmenjavo informacij, tako da prosi za več podrobnosti.

Deljenje informacij

Družbeni mediji lahko zabrišejo pomembne profesionalne meje. Svetovalci IBCLC se mora zavedati, da bodo drugi morda lahko dostopali do njegovih objav, tudi če neposredno ne komunicira s pacienti ali drugimi uporabniki družbenih medijev. Da bi se zavarovali, izražajte stališča in mnenja na spoštljiv način, brez vulgarnega izražanja. V skladu s spletnim bontonom morajo izjave biti primerne za različne vrste občinstva. Če svetovalci IBCLC ni prepričan, ali bi lahko posamezna spletna objava vplivala na njegovo profesionalnost ali ugled, bi bil namesto družbenih medijev morda primernejši drug kanal za izražanje.

Komentiranje objave koga drugega bi se lahko razumelo kot implicitno podpiranje avtorjevega stališča ali strinjanje z njim.

Najboljša praksa

Družbeni mediji in družbeno mreženje lahko družinam pomagajo dobiti informacije ter podporo. Svetovalci IBCLC so po zaslugi izobrazbe in izkušenj v položaju, da jim lahko zagotovijo z dokazi podprte informacije. Svetovalec IBCLC lahko pri uporabi družbenih medijev obvlada razne situacije, do katerih lahko pride na spletu, tako da zaščiti tako javnost kot tudi lastni ugled in ohrani javno zaupanje.