



## 關於「於社交媒體年代之專業精神」 之諮詢意見更新

IBLCE 持續接獲許多有關專業間交流之議題的討論，特別是有鑑於越來越多的交流平台，由於認證委員會對於此普遍行為的重視，國際認證泌乳顧問考試委員會決定針對此事發佈一份諮詢意見。

國際認證泌乳顧問考試委員會（The International Board of Lactation Consultant Examiners®, IBLCE®）是一個在全球提供國際認證泌乳顧問（International Board Certified Lactation Consultants, IBCLCs）認證的權威，確保國際泌乳顧問在泌乳與哺乳照護上能夠符合最高標準。IBLCE 為了維護大眾健康、福祉及安全而於 1985 年成立，身為 IBCLCs 有責任要在個人行為上遵從 IBCLCs [專業行為準則](#)（Code of Professional Conduct, CPC），並且在執業範圍內，不論是以面對面、遠距或線上的互動方式，都做到保障個案利益和獲取大眾信任（IBCLCs 同時應遵從 [國際認證泌乳顧問考試委員會 \(IBLCE\) 針對 IBCLC 專業行為準則的紀律程序](#)，更新日期：2022 年 8 月 17 日）

這份「諮詢意見」主要是針對 IBCLC 在進行電子交流專業業務上提供指引，這個聲明支持並補充 [IBCLCs 的專業行為準則](#)（CPC）（2011 年版；更新於 2015 年 9 月；更新於 2022 年 8 月 17 日）及 [國際泌乳顧問 \(IBCLC\) 持證者的執業範圍](#)（2018 年 12 月 12 日）（應一併閱讀）。這份文件：(1) 包含維持 IBCLC 專業行為的可靠度；(2) 適用在任何國家或環境中執業的 IBCLC 持證者；(3) 用來使 IBCLC 在個人及專業上取得大眾的信任。

使用電子式的互動與社交媒體已經在世界上的許多地方變得越來越廣泛且普遍。「社交媒體」泛指各種線上交流的形式，例如個人或公眾的網頁和部落格、討論版及網路分享資訊，包含文字、照片、圖片、影片和聲音檔案。「社交網絡」則是指透過使用社交媒體所產生的互動與形成的關係。社交媒體和社交網絡有其好處，但也可能會有其後果，不論是正面或負面的影響都有成為顯著、四處傳遞和永久性的影響之潛在可能性。當能夠如下列所述負責任地和得當地使用，IBLCE 是支持使用社交媒體及社交網絡的。這份「諮詢意見」提供 IBCLCs 指引，使其能夠在負責任地使用社交媒體的

同時亦可符合專業行為準則及執業範圍的要求。

這份「諮詢意見」說明了主要的原則和考量的議題，以確保除了大眾還有 IBCLC 個人及專業的誠信都隨時受到保護，由於社交媒體的互動本質及範圍，這份說明沒有包含到所有可能發生的狀況，而是期待這些原則在新科技出現時仍可重複適用。在使用社交媒體和參加社交網絡前，IBCLCs 應該先行熟悉各個社交媒體的應用程式是如何運作，並了解在個人及專業能力上使用它們的好處與壞處。這份「諮詢意見」並非代表使用社交媒體或網絡的標準，確切地說，它是提供給 IBCLCs 的資訊指引。

### **提供照護：**

IBCLCs 致力於在不帶有個人偏見下，依據最佳的有效證據提供具文化合宜性的照護，對於 IBCLCs 來說，勤奮和遵從合理的照護標準是重要的，且不論在面對面和在线上與個案互動都會遵守，在线上互動時要格外謹慎，因為個案可能同時會在個人的或專業的互動時尋求諮詢，服務提供者在這些線上互動時是無法免除於他們臨床上的責任。

IBCLC 能夠花費時間發展在面對線上諮詢需求時的處遇計畫是值得的，計畫可包含確保個案了解當下的線上互動有些限制值得注意，例如因本質上的困難而無法執行乳房檢查和寶寶的口腔構造檢查，也無法親自觀察含乳和餵食狀況。當個案尋求比一般性訊息更多的資訊時，為了協助確保有適宜的照護，可以引導他們打電話，預約診察或在不公開的討論區而不是開放式的地方討論；如此也可以使 IBCLC 符合專業責任，包含取得接受諮詢的同意、維持合宜的醫療紀錄及與個案其他的健康照護提供者溝通。

### **保持專業並謹記網際網絡是公開且永久的：**

IBCLCs 應該要維持警覺和致力於確保自己的行為是能保護 IBCLC 個人的專業聲譽和證照的誠信，線上活動行為亦包含在內，身為健康照護團隊的一員，IBCLC 維持名聲的行為要求條件是適用在使用社交媒體上的。在使用電子交流的領域中，沒有甚麼事是有隱私、安全的或受到保護的，線上隱私設定並非絕對的，一旦內容發佈，即使事後進行刪除，內容仍會永遠的保留在伺服器上，且有可能會在網路上的其他地方被轉發，私密的通話有可能會變成公開，導致破壞公信力，在看似私密的電子論壇中發表毀謗性的評論可以輕易的被廣為傳播並留下立即且維持長久的後果。我們也鼓勵 IBCLCs 清楚的分辨在使用社交媒體公佈資訊時的潛在利益衝突，包含財務和廣告交易。文章有紀錄原創者和尊重他人的智慧財產是很重要的，不應將社交媒體當作騷擾或使人受傷的工具。最後，建議 IBCLCs 應該監控自己的網路狀態以確保個人及專業資訊是正確且合宜的。

### **最重要的，保護病人隱私與保密：**

請注意，有關病人隱私及保密的標準是適用於各種環境的，包含網路環境。IBCLCs 有

責任時時刻刻都維護個案和家人的隱私權，考量到訊息分享的速度和潛在讀者的數量，必須警覺到在線上分享資訊會比口語分享有更多潛在的傷害，很重要的是要記得，雖然在匿名下提供某些資訊或許不會直接侵害病人的權利而影響保密，人們還是有可能會被辨識出來而使得這個行為變得不合宜，包含張貼病人的照片和接受照護但沒有取得同意書者的照片，以及對病人和家屬發表不合宜的言論，即使很少數的不宜行為也可能造成傷害，例如：IBCLC 雖不是第一個在公開論壇中分享個案的私人資訊，但持續透過詢問更多細節來取得資料交換。

### 分享資訊：

社交媒體會模糊專業界線的重要性。對 IBCLC 很重要的是，即使在社交媒體上沒有直接和病人或服務使用者有連結，其他人還是可能可以取得公告內容。安全的作法是以尊重的態度表達觀點及意見，避免使用通俗的語言，網路禮儀強制要求言論要適合各類型的讀者，如果無法確定在線上張貼的東西是否會損害 IBCLC 的專業或聲譽，使用其他非社交媒體的表達平台或許更適宜。認同他人的貼文可能是意味著對發文者觀點的背書或支持。最好的做法是使社交媒體和社交網絡幫助家庭找到資訊及支持，IBCLCs 由於他們的背景與經驗，可以扮演的角色是提供有證據支持的資訊，在使用社交媒體上，IBCLC 可以在瀏覽網路世界時，針對各種可能出現的情況出面處理，以保護公眾及 IBCLC 個人的聲譽，並維持大眾的信賴。承認他人的貼子可能是對發布者觀點的默示認可或支持。

### 附錄：線上社區的專業界限

社交媒體的使用不斷擴大，許多個人組織構成了線上共同權益社區。諸多此類團體由從事共同職業的個人組成，例如國際哺乳顧問 (IBCLCs)。此類社區有助於建立網絡和共享專業資訊。

此類自組織的線上社區能夠並且經常制定**社區政策**，政策規定了與專業行為保持一致的明確界限和期望。隨後，社區管理者依據社區政策對該團體進行維護與管理。此類社區政策通常包括與褻瀆的言行、有偏見的言論和其他被視為在團體內不可接受的行為相關的規定以及違規後果（例如警告，以及對不斷發生的違規行為的升級補救措施，如暫停加入或禁止參加該團體）。

IBLCE 已收到針對 IBCLCs 在這些自組織專業團體中進行的評論和活動提起的投訴。一些投訴指稱存在違反 **IBCLCs 專業行為準則 (CPC)** 第 6.3 條規定之行為，其中規定每名 IBCLC 應該：

在各自地緣政治區域或環境的法律框架內，公平對待所有客戶，而不考慮其能力/殘疾、性別認同、性取向、性別、族裔、種族、原籍國、政治信仰、婚姻狀況、地理位置、宗教、社會經濟地位、年齡等。

IBLCE 指出，CPC 的這一規定與對待客戶的方式有關。對於自組織的線上團體，團體的社區政策以及相關程序是處理爭議的適當方式。在自組織的線上團體中管理專業行為或缺乏專業行為並不是 IBLCE 的職責，專業人員應相互從事專業行為，並嘗試以誠信善意原則來解決分歧。並且在評論或行為違背社區政策的情況下，社區政策和相關程式對該事宜進行管制。

承認他人的貼子可能是對發布者觀點的默示認可或支持。

如最初的指引意見所述：於社交媒體年代之專業精神：

IBCLCs 應始終瞭解並努力確保行為（包括線上活動）可同時保護 IBCLC 個人的專業聲譽和證書的完整性。