



Ažurirano IBLCE®-ovo savjetodavno mišljenje o profesionalnosti u doba društvenih medija

IBLCE je primio brojne informacije o problemu profesionalne komunikacije, posebice s obzirom na činjenicu da postoji sve veći broj komunikacijskih kanala. IBLCE objavljuje o tome svoje savjetodavno mišljenje jer je to uobičajena praksa certifikacijskih odbora kad je riječ o važnim pitanjima.

Međunarodni odbor ispitivača za laktacijske savjetnike (IBLCE®) globalno je tijelo koje certificira međunarodno certificirane savjetnike za dojenje (IBCLC-ove), stručnjake koji ispunjavaju najviše standarde u skrbi povezanoj s laktacijom i dojenjem. IBLCE je osnovan 1985. godine radi zaštite zdravlja, dobrobiti i sigurnosti javnosti. IBCLC-ovi osobno su odgovorni za postupanje sukladno [Kodeksu profesionalnog ponašanja za IBCLC-ove](#) (KPP) i da u okviru svojeg opsega prakse štite interese klijenata i opravdaju povjerenje javnosti bez obzira na oblik interakcije, bila ona izravna, na daljinu ili na mreži. (IBCLC-ovi također se trebaju pridržavati [Stegovnih postupaka za Kodeks profesionalnog ponašanja za IBCLC-ove za Međunarodni odbor ispitivača laktacijskih savjetnika \(IBLCE\)](#), ažuriranog 17. kolovoza 2022.).

Ovo savjetodavno mišljenje namijenjeno je pružanju smjernica IBCLC-ovima o profesionalnoj praksi u odnosu na elektroničku komunikaciju. Ovom se izjavom podupiru i nadopunjuju (i treba je pročitati uz) [Kodeks profesionalnog ponašanja za IBCLC-ove](#) (KPP) (2011.; ažurirano u rujnu 2015.; ažurirano 17. kolovoza 2022.) i [Opseg prakse za međunarodno certificirane savjetnike za dojenje \(IBCLC\)](#) (12. prosinca 2018.). Ti dokumenti: 1) obuhvaćaju profesionalna ponašanja za koja se IBCLC savjetnici mogu smatrati odgovornima, 2) primjenjuju se u svim državama i okruženjima u kojima IBCLC-ovi obavljaju praksu, 3) imaju za cilj opravdati povjerenje javnosti u struku i IBCLC-ove kao pojedince.

U mnogim dijelovima svijeta uporaba elektroničke komunikacije i društvenih medija postaje široko rasprostranjena i uobičajena. Pojam „društvenih medija“ obuhvaća niz modaliteta mrežne komunikacije, kao što su osobne i javne mrežne stranice i blogovi,

prostori za raspravu i opći sadržaj koji se dijeli na mreži, uključujući tekst, fotografije, slike te video i audio datoteke. „Društveno umrežavanje“ odnosi se na interakciju s drugima i odnose koji se stvaraju upotrebom društvenih medija. Društveni mediji i društveno umrežavanje imaju prednosti, ali mogu imati i posljedice. Pozitivni i negativni utjecaji mogu biti znatni, rašireni i trajni. IBCLCE podupire uporabu društvenih medija i društvenog umrežavanja kada se koriste odgovorno i prikladno, kao što je opisano u nastavku. Ovo savjetodavno mišljenje daje smjernice IBCLC-ovima za odgovorno korištenje društvenim medijima u skladu sa zahtjevima KPP-a i Opsega prakse.

U ovom se savjetodavnom mišljenju iznose opća načela i pitanja za razmatranje kako bi javni, osobni i profesionalni integritet IBCLC-ova u svakom trenutku bio zaštićen. Njime se ne obuhvaćaju sve moguće situacije zbog opsega i dinamične prirode društvenih medija. Namjera je da se načela ponovo primijene na nove tehnologije kako one nastaju. Prije korištenja društvenim medijima i sudjelovanja u društvenom umrežavanju primjereno je da se IBCLC-ovi upoznaju s načinima rada pojedinih aplikacija za društvene medije i da im prednosti i nedostaci njihove uporabe u osobnom i profesionalnom svojstvu budu jasna. Ovo savjetodavno mišljenje ne predstavlja standard za uporabu društvenih medija ili umrežavanje; ono prije služi kao smjernica za informiranje IBCLC-ova.

Pružanje skrbi:

IBCLC-ovi obvezali su se da će pružati kulturalno odgovarajuću skrb, bez osobne pristranosti, i da će biti upoznati s najboljim dostupnim dokazima. Predanost i pridržavanje standarda o razumnoj skrbi važni su za IBCLC-ove, a odnose se na osobnu i mrežnu interakciju s klijentima. Potreban je oprez tijekom mrežne interakcije jer će klijenti možda tražiti savjete tijekom osobnih, ali i profesionalnih interakcija.

Pružatelji usluga nisu oslobođeni svoje kliničke odgovornosti tijekom tih mrežnih interakcija.

Izrada plana za postupanje s mrežnim zahtjevima za savjetovanje može za IBCLC-a biti korisna. Takvim bi se planom moglo osigurati da klijenti shvate znatna ograničenja koja su prisutna u mrežnim interakcijama, kao što su poteškoće zbog nemogućnosti pregleda dojki i oralne anatomije dojenčadi te nemogućnosti promatranja hvatanja dojke i hranjenja uživo. Kada klijenti traže više od općih informacija, možda bi ih se moglo uputiti da nazovu, zakažu savjetovanje ili da komuniciraju na zatvorenom, a ne otvorenom forumu kako bi im se osigurala odgovarajuća skrb. To također IBCLC-ovima omogućuje da ispune profesionalne obveze, uključujući dobivanje pristanka za savjetovanje, održavanje odgovarajuće zdravstvene evidencije i komuniciranje s drugim pružateljima zdravstvene skrbi klijenata.

Ostanite profesionalni i ne zaboravite da je internet javan i trajan:

IBCLC-ovi trebaju uvijek biti na oprezu i nastojati osigurati da njihovo ponašanje, uključujući i njihove mrežne aktivnosti, štiti kako profesionalni ugled svakog IBCLC-a, tako i integritet njihova certifikata. Zahtjevi za ugledno ponašanje IBCLC-a kao člana tima za zdravstvenu skrb primjenjuju se i na korištenje društvenim medijima. U području elektroničke komunikacije ništa nije privatno, sigurno ni zaštićeno. Postavke privatnosti na mreži nisu savršene i nakon objavljivanja nekog sadržaja, čak i nakon njegova brisanja, on trajno ostaje na poslužitelju i može biti postavljen negdje drugdje na internetu. Privatna komunikacija može postati javna i narušiti povjerenje javnosti. Uvredljivi komentari objavljeni elektronički na naizgled privatnom forumu mogu se lako proširiti i uzrokovati neposredne i dugotrajne posljedice. IBCLC-ovi također se potiču da prepoznaju potencijalne sukobe interesa koji se odnose na materijale objavljene na društvenim medijima, uključujući financijska i komercijalna pitanja. Važno je da se sadržaj pripiše njegovu autoru, a da se intelektualno vlasništvo drugih poštuje. Društveni mediji nisu sredstvo za uznemiravanje ili zlostavljanje. Naposljetku, IBCLC-ovima savjetuje se da prate svoju prisutnost na internetu kako bi osigurali točnost i prikladnost osobnih i profesionalnih podataka.

Prije svega zaštitite privatnost i povjerljivost pacijenta:

Imajte na umu da se standardi privatnosti i povjerljivosti pacijenata primjenjuju u svim okruženjima, uključujući i ono mrežno. IBCLC-ovi dužni su uvijek čuvati povjerljivost klijenata i njihovih obitelji. Budite svjesni da razmjena informacija na mreži može biti štetnija od verbalne razmjene zbog brzine kojom se one mogu podijeliti i veličine njihove potencijalne publike. Važno je zapamtiti da iako neki pruženi podaci možda izravno ne krše pravo pacijenta na povjerljivost kada su anonimni, ljude je svejedno možda moguće prepoznati i takvo ponašanje može biti neprimjereno. To uključuje slanje slika pacijenata i osoba koje primaju skrb bez njihova pristanka i objavljivanje neprikladnih komentara o pacijentima i obitelji. Čak i manje pretjerano ponašanje može biti štetno. Na primjer, kada IBCLC nije prvi podijelio privatne informacije o klijentu na javnom forumu, nego nastavlja komunikaciju tražeći više pojedinosti.

Dijeljenje informacija:

Zbog društvenih medija važne profesionalne granice mogu postati nejasne. Važno je da IBCLC bude svjestan da će čak i bez komunikacije s pacijentima ili korisnicima usluga na društvenim medijima drugi ljudi možda i dalje moći pristupiti objavama. Sigurna bi taktika bila izraziti stavove i mišljenja na uljudan način izbjegavajući uporabu vulgarnog jezika. Pravila ponašanja na mreži nalažu da izjave moraju biti prikladne za raznu publiku. Ako niste sigurni može li nešto objavljeno na mreži ugroziti

profesionalizam ili ugled IBCLC-a, tada bi platforme za komunikaciju koje nisu društveni mediji mogle biti prikladnije.

Potvrda tuđih objava može se smatrati njihovim prešutnim prihvaćanjem ili podrškom stajališta osoba koje su ih objavile.

Dodatak: profesionalna ograničenja u zajednicama na mreži

Uporaba društvenih medija i dalje se širi, a mnogi su pojedinci organizirali interesne zajednice na mreži. Mnoge takve grupe sastoje se od pojedinaca iz iste struke, kao što su IBCLC-ovi. Takve zajednice mogu biti korisne za umrežavanje i razmjenu profesionalnih informacija.

Takve samoorganizirane zajednice na mreži mogu, i često to i čine, uspostaviti **pravila zajednice** koja postavlja jasne granice i očekivanja u skladu s profesionalnim ponašanjem. Administratori zajednice zatim održavaju i upravljaju grupom u skladu s pravilima zajednice. Takva pravila zajednice često uključuju odredbe koje se odnose na vulgarnost, pristrane izjave i drugo ponašanje koje se smatra neprihvatljivim u grupi, kao i posljedice za kršenja, kao što su upozorenja, tei eskalacija pravnih lijekova za opetovana kršenja, kao što je suspenzija iz grupe ili zabrana sudjelovanja u grupi.

IBLCE je primio pritužbe u vezi s komentarima i aktivnostima IBCLC-ova koje se pojavljuju u tim samoorganiziranim grupama stručnjaka. Neke od pritužbi odnosile su se na navodna kršenja Odredbe 6.3 **Kodeksa profesionalnog ponašanja za IBCLC-ove** („KPP“) kojom se određuje sljedeće za svakog IBCLC-a:

Ponašajte se prema svim klijentima jednako bez obzira na sposobnost/invaliditet, rodni identitet, seksualnu orijentaciju, spol, etničku pripadnost, rasu, nacionalno podrijetlo, političko uvjerenje, bračni status, zemljopisni položaj, vjeroispovijest, socioekonomski status, dob, unutar pravnog okvira dotične geopolitičke regije ili okruženja.

IBLCE napominje da se ta odredba KPP-a odnosi na postupanje s **klijentima**. U slučaju samoorganiziranih grupa na mreži, pravila grupe, zajedno s povezanim postupcima, prikladna su metoda za rješavanje sporova. Uloga IBLCE-a nije da upravlja profesionalnim ponašanjem ili njegovim nedostatkom u samoorganiziranim grupama na mreži, a od stručnjaka se očekuje da se međusobno profesionalno ponašaju i pokušaju u dobroj vjeri riješiti nesuglasice te u onim slučajevima kada komentari ili ponašanje odstupaju od pravila grupe, pravila grupe i povezani postupci reguliraju to pitanje.

Potvrda tuđih objava može se smatrati njihovim prešutnim prihvaćanjem ili podrškom stajališta osoba koje su ih objavile.

Kao što je navedeno u prvom dokumentu „Savjetodavno mišljenje: profesionalnost u doba društvenih medija“:

IBCLC-ovi trebaju uvijek biti na oprezu i nastojati osigurati da njihovo ponašanje, uključujući i njihove mrežne aktivnosti, štiti kako profesionalni ugled svakog IBCLC-a, tako i integritet njihova certifikata.