

Smjernice za korištenje društvenih mreža te poticanje razvoja eprofesionalizma doktora medicine i doktora dentalne medicine

Relić, Danko; Luetić, Krešimir; Pezo, Hrvoje; Marelić, Marko; Machala Poplašen, Lovela; Viskiće, Joško; Sedak, Kristijan; Zibar, Lada; Vukušić Rukavina, Tea

Other document types / Ostale vrste dokumenata

Publication year / Godina izdavanja: **2023**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:127:270753>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom](#).

Download date / Datum preuzimanja: **2024-11-29**



Repository / Repozitorij:

[University of Zagreb School of Dental Medicine Repository](#)





HRVATSKO
KATOLIČKO
SVEUČILIŠTE
ZAGREB
UNIVERSITAS
STUDIORUM
CATHOLICA
CROATICA
ZAGRABIA



#SMePROF
E-PROFESSIONALISM

Smjernice za korištenje društvenih mreža te poticanje razvoja e-profesionalizma doktora medicine i doktora dentalne medicine

HRZZ UIP-2017-05-2140

Opasnosti i prednosti društvenih mreža: e-profesionalizam zdravstvenih djelatnika

SMePROF projekt

Dr. sc. Danko Relić, dr. med., Medicinski fakultet Sveučilišta u Zagrebu

Doc. dr. sc. Krešimir Luetić, dr. med., Hrvatska liječnička komora

Mr. sc. Hrvoje Pezo, dr. med. dent., Hrvatska komora dentalne medicine

Dr. sc. Marko Marelić, Medicinski fakultet Sveučilišta u Zagrebu

Dr. sc. Lovela Machala Poplašen, Medicinski fakultet Sveučilišta u Zagrebu

Izv. prof. dr. sc. Joško Viskiće, dr. stom., Stomatološki fakultet Sveučilišta u Zagrebu

Dr. sc. Kristijan Sedak, Hrvatsko katoličko sveučilište

Prof. prim. dr. sc. Lada Zibar, dr. med., Hrvatska liječnička komora

Ana Tafra Ivić, dipl. iur., Hrvatska liječnička komora

Izv. prof. dr. sc. Tea Vukušić Rukavina, dr. med., Medicinski fakultet Sveučilišta u Zagrebu

Zagreb, listopad 2023.

Uvod

Pacijenti su srce zdravstvenih sustava, zaslužuju sigurnu i učinkovitu zaštitu s transparentnom komunikacijom, sudjelovanjem u njezi i pružanjem povratnih informacija o kvaliteti skrbi. U dinamičnom svijetu zdravstva, kvaliteta skrbi za pacijente ostaje ključna konstanta usprkos izazovima tehnologije i demografskim promjenama.

Društvene mreže postale su neizostavan dio života, pružajući prednosti komunikacije i povezivanja, ali donose i izazove, posebno za zdravstvene profesionalce poput liječnika i stomatologa. Njihova prisutnost na društvenim mrežama može značajno utjecati na njihovu reputaciju, povjerenje pacijenata i percepciju medicinske profesije u digitalnom dobu.

U svijetlu brzog tehnološkog razvoja i promjenjivih trendova na društvenim mrežama, potrebna je stalna edukacija i usmjeravanje radi promicanja najboljih praksi i e-profesionalizma. Pod vodstvom HRZZ UIP-2017-05-2140 projekta "SMePROF" (koji uključuje Medicinski i Stomatološki fakultet Sveučilišta u Zagrebu i Hrvatsko katoličko sveučilište), Hrvatska liječnička komora i Hrvatska komora dentalne medicine razvile su [Smjernice za korištenje društvenih mreža te poticanje razvoja e-profesionalizma doktora medicine i doktora dentalne medicine](#). Ove smjernice pružaju jasan okvir za upotrebu društvenih mreža za liječnike i stomatologe, s naglaskom na razdvajanje profesionalnog i privatnog sadržaja, prepoznavanju potencijalnih rizika i prilika, te poticanju etičkog i odgovornog ponašanja u digitalnom okruženju.

Uzimajući u obzir sve navedeno, ovaj dokument ne samo da pruža konkretne preporuke i smjernice, već također naglašava važnost kontinuiranog učenja, refleksije i prilagodbe u svijetu koji se neprestano mijenja. Kroz ovaj pristup, autori teže osnaživanju zdravstvenih radnika da postanu informirani, svjesni i odgovorni korisnici društvenih mreža, dok istovremeno pružaju najvišu razinu skrbi svojim pacijentima. U konačnici, ove smjernice služe kao temelj za izgradnju povjerenja, integriteta i profesionalizma u digitalnom dobu, osiguravajući zdravstvenim radnicima ne samo prilagodbu, već i napredak u vrlo dinamičnom okruženju.

O društvenim mrežama

Društvene mreže mogu se definirati kao online mediji i sučelja osmišljena za povezivanje ljudi te olakšavanje interakcije i razmjene sadržaja među njima (1). Karakterizira ih stvaranje osobnih profila kojima se lakše ograničava vidljivost i dostupnost dijeljenih informacija. Poznati primjeri društvenih mreža uključuju Facebook, Instagram, TikTok, YouTube, Twitter, LinkedIn, Pinterest, Snapchat, Tumblr, Flickr i znanstvenu društvenu mrežu ResearchGate. Osim toga, pojam društvenih mreža obuhvaća i stranice za vođenje blogova te diskusijske forume (2). Razvoj društvenih mreža ima opsežan utjecaj na društvo u cjelini, uključujući zdravstvene radnike i institucije (3). Društvene mreže imaju dvostruku svrhu, koriste se u osobne i profesionalne svrhe, nude dvosmjernu komunikaciju te su često javne i neformalne (4). Pacijenti sve više traže online informacije o svom zdravlju i zdravstvenim radnicima (5, 6). Korištenje društvenih mreža stvara izazove za odnos između zdravstvenih radnika i pacijenata, gdje se granice između profesionalnog i osobnog ponekad gube (7). Nužno je uzeti u obzir da je sadržaj objavljen na društvenim mrežama u javnoj domeni i dostupan svima, bez obzira na postavke privatnosti - jednom kada se informacija objavi na internetu, vrlo teško ju je u potpunosti ukloniti.

Istraživanja ukazuju na potrebu stalnog praćenja i istraživanja novih društvenih mreža te na kreiranje i ažuriranje smjernica (8). Također je važno provoditi obrazovne inicijative koje uzimaju u obzir specifičnosti svake zdravstvene profesije i raznolikost potencijala za korištenje društvenih mreža (8).

Razlika društvenih mreža i tradicionalnih medija

Tradicionalni mediji su svi oblici masovne komunikacije koji su bili dostupni prije pojave digitalnih medija i mreža; to uključuje tisak, plakate, radio i televiziju (9). Glavna razlika između društvenih mreža i tradicionalnih medija je u tome što društvene mreže nude dvosmjernu komunikaciju, dok tradicionalni mediji nude uglavnom komunikaciju u jednom smjeru.

Specifičnosti komunikacije na društvenim mrežama

Online komunikacija na društvenim mrežama, zbog svoje brzine i asinkronog karaktera, postaje dominantna u komunikaciji. Društvene mreže omogućuju brzo širenje digitalnog sadržaja i postizanje viralnosti. Međutim, komunikacija pod lažnim imenima može smanjiti prag prihvatljivog ponašanja.

Nedostatak neverbalne komunikacije i česte neformalne konverzacije mogu dovesti do sukoba, uključujući govornu agresiju i vrijeđanje (10). Uporaba žargona i kolokvijalnog jezika otežava razumijevanje, jer mnoga značenja ostaju implicitna (11). Društvene mreže povezuju ljude s sličnim interesima, ali to može dovesti do netočnih generalizacija u stvarnom svijetu.

(e)Profesionalizam

Tradicionalni koncepti profesionalizma u medicini zahtijevaju od zdravstvenih radnika ponašanje u skladu s profesionalnim i etičkim standardima profesije prema pacijentu, zdravstvenom osoblju i društvu u cjelini (12).

Profesionalizam bi se mogao procjenjivati kroz deset sastavnica.

Liječnici su obvezni postupati poštujući načela "promicanja dostojanstvenog i odgovornog profesionalnog ponašanja poštivanjem u radu propisa, pravila struke te Kodeksa medicinske etike i deontologije" (prema odredbi članka 2. Zakona o liječništvu).

Pojavom društvenih mreža definiran je termin e-profesionalizma zdravstvenih radnika kao stavovi i ponašanja koji odražavaju tradicionalne paradigme profesionalizma zdravstvenih radnika očitovane kroz digitalne medije (14). Pri korištenju društvenih mreža, zdravstveni radnici trebaju u svim vrstama aktivnosti ostati profesionalni te učiniti sve da se to ne odražava negativno na pacijente. Budući da je digitalni otisak trajan, osobne ili profesionalne objave na društvenim mrežama mogu utjecati na karijere zdravstvenih radnika u pozitivnom, ali i negativnom kontekstu (15).

E-PROFESIONALIZAM NA MEDICINI I DENTALNOJ MEDICINI

PROFESIONALIZAM

Profesionalizam zdravstvenih djelatnika/medicinski profesionalizam definiran je kao ponašanje u skladu s profesionalnim i etičkim standardima profesije.

PROFESIONALNE KOMPONENTE

- profesionalna kompetencija,
- iskrenost u odnosu s pacijentom,
- povjerljivost u odnosu liječnik – pacijent,
- održavanje odgovarajućeg odnosa s pacijentom,
- unaprjeđenje kvalitete zdravstvene skrbi,
- unaprjeđenje dostupnosti zdravstvene skrbi,
- pravedna distribucija resursa,
- znanstveno utemeljeno znanje,
- održavanje povjerenja u odnosu s pacijentom
- profesionalna odgovornost.

DRUŠTVENE MREŽE

Društvene mreže mogu se definirati kao online mediji i sučelja osmišljena za povezivanje ljudi jednih s drugima i olakšavanje interakcije i razmjene sadržaja među njima.

E-PROFESIONALIZAM

Stavovi i ponašanja koji odražavaju tradicionalne paradigme profesionalizma zdravstvenih djelatnika manifestirane kroz digitalne medije, posebno društvene mreže. Objave na društvenim mrežama trebaju poštivati iste norme kao i bilo koje interakcije druge prirode te se tretiraju kao usmene izjave izrečene na javnom mjestu. Budite sigurni da je sav sadržaj koji se može povezati s vama u skladu s kodeksom ponašanja studenata medicine i dentalne medicine.

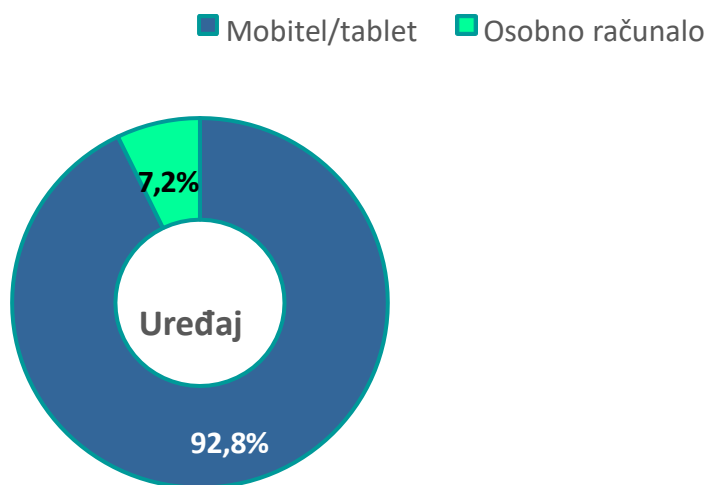
Spoznaje iz prethodnih istraživanja SMePROF projekta u svezi e-profesionalizma

Rezultati istraživanja provedenih u sklopu uspostavnog projekta Hrvatske zaklade za znanost (HRZZ UIP-2017-05-2140) „Opasnosti i prednosti društvenih mreža: e-profesionalizam zdravstvenih radnika; SMePROF projekt“ upućuju na potrebu izrade smjernica i uvođenje nastavnih sadržaja i kolegija koji se tiču e-profesionalizma u nastavne programe fakulteta (16). Nadalje, ukazuju i na to da potencijalnu korist postojanja smjernica za korištenje društvenih mreža vidi 73,5% studenata medicine, 81% studenata stomatologije (16), 93,8% studenata sestrištva (17), 84,9% nastavnika Medicinskog i Stomatološkog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu te 74,1% doktora medicine i doktora dentalne medicine (18).

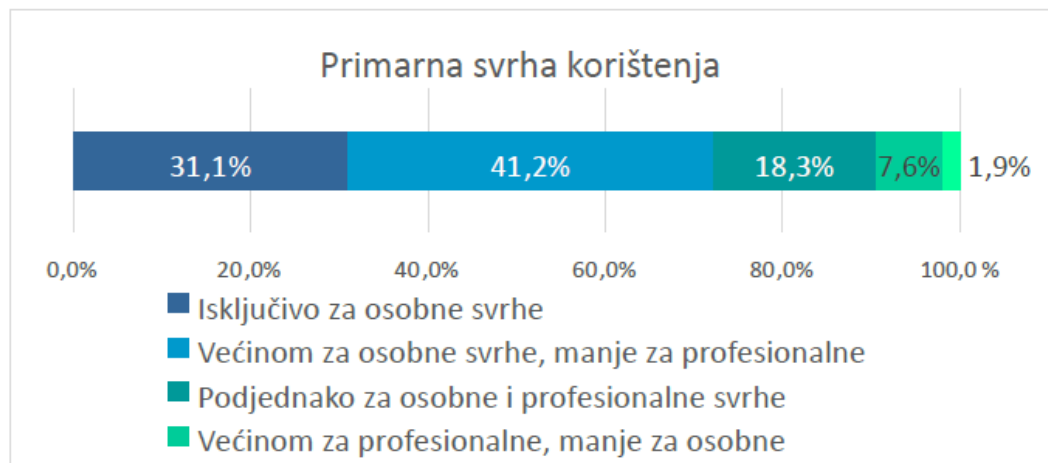
U okviru uspostavnog projekta Hrvatske zaklade za znanost (HRZZ UIP-2017-05-2140) „Opasnosti i prednosti društvenih mreža: e-profesionalizam zdravstvenih radnika; SMePROF projekt“, od 16. veljače do 13. srpnja 2021. godine, u suradnji s Hrvatskom liječničkom komorom i Hrvatskom komorom dentalne medicine, provedeno je [Istraživanje o korištenju društvenih mreža, stavovima i etičkim vrijednostima doktora medicine i doktora dentalne medicine u RH u svezi e-profesionalizma](#) (18). Populaciju ovog istraživanja činili su doktori medicine koji su članovi Hrvatske liječničke komore i doktori dentalne medicine koji su članovi Hrvatske komore dentalne medicine te su korisnici barem jedne društvene mreže. Prvi poziv za ispunjavanje upitnika poslan je 16. veljače 2021. godine, a podsjetnik za ispunjavanje je ponovljen 4. svibnja 2021. godine. Do 13. srpnja 2021. godine ukupno je prikupljeno 1013 odgovora, od kojih su 1004 pristali na ispunjavanje upitnika. Preliminarnom analizom identificirana su četiri duplikata među odgovorima (odgovori koji imaju identične odgovore na 64 varijable) te su uklonjeni iz analize. Tijekom inicijalnog pregleda rezultata identificiran je jedan ispitanik koji je naveo da ima 18 godina, što ne odgovara potrebnoj dobi u kojoj je moguće steći diplomu doktora medicine/dentalne medicine, te rezultati tog ispitanika nisu ušli u analizu. Konačan realizirani uzorak cjelokupnog istraživanja sadržavao je odgovore ukupno 999 ispitanika od čega 753 ispitanika (75,9%) koriste neku društvenu mrežu (18).

Rezultati ovog istraživanja pokazuju da doktori medicine i doktori dentalne medicine, koji su prisutni na društvenim mrežama, većinom pristupaju društvenim mrežama korištenjem mobitela ili tableta (92,8%) (Slika 1a). Primarna svrha korištenja društvenih mreža je većinom za osobne, manje za profesionalne svrhe za 41,2% ispitanika, dok je podjednaka za osobne i profesionalne svrhe za 18,3% ispitanika (Slika 1b).

Slika 1a. Način pristupanja društvenim mrežama

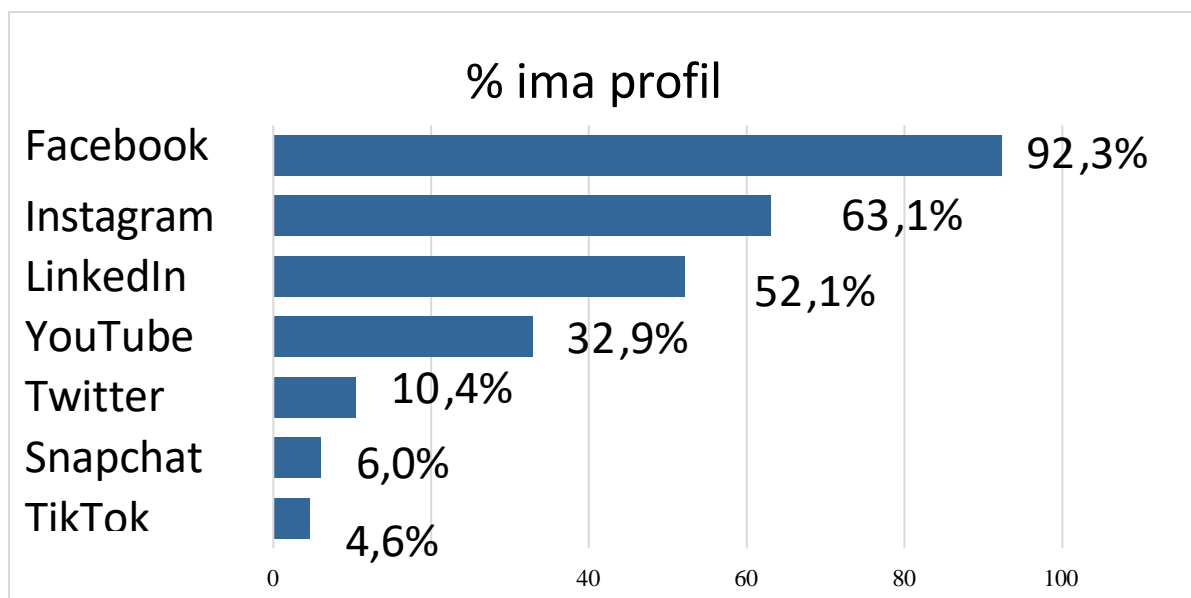


Slika 1b. Primarna svrha korištenja društvenih mreža










Od doktora medicine i doktora dentalne medicine koji su prisutni na društvenim mrežama, Facebook profil ima 92,3% ispitanika, Instagram profil ima 63,1%, LinkedIn profil ima 52,1%, dok je prisutnost na drugim društvenim mrežama manje zastupljena (Slika 2).

Slika 2. Prisutnost na društvenim mrežama



Međutim postoje statistički značajne razlike između doktora medicine i doktora dentalne medicine u posjedovanju profila na pojedinim društvenim mrežama (Tablica 1).

Tablica 1. Posjedovanje profila na društvenim mrežama

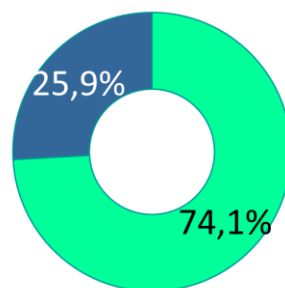
| Posjedovanje profila na pojedinim društvenim mrežama | Dr. med. (n=507) | Dr. dent. med. (n=246) | Testiranje razlike (p) |
|---|------------------|------------------------|------------------------|
|  | 90,1% | 96,7% | ,002 b* |
|  | 11,4% | 8,1% | ,204 b |
|  | 55,4% | 45,1% | ,010 b |
|  | 36,1% | 26,4% | ,010 b |
|  | 57,6% | 74,4% | <,001 b** |
|  | 3,0% | 8,1% | ,003 b* |
|  | 4,5% | 8,9% | ,026 b |

^b Hi-kvadrat test nezavisnosti varijabli s Yatesovom korekcijom

Potencijalnu korist od postojanja smjernica za profesionalno odgovorno korištenje društvenih mreža smatra 74,1% doktora medicine i doktora dentalne medicine (Slika 3).

Slika 3. Korisnost postojanja smjernica za profesionalno odgovorno korištenje društvenih mreža

Mislite li da bi Vam bilo korisno imati službene smjernice o tome kako profesionalno koristiti DM?



■ Da ■ Ne

Zakonodavni okvir

-[Zakon o elektroničkim medijima](#) („Narodne novine“ br. 111/2021, 114/2022) uređuje prava, obveze i odgovornosti pravnih i fizičkih osoba koje obavljaju djelatnost pružanja audio i audiovizualnih medijskih usluga, usluga elektroničkih publikacija putem elektroničkih komunikacijskih mreža, platformi za razmjenu videozapisa te interes Republike Hrvatske u području elektroničkih medija

-[UREDBA \(EU\) 2016/679 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA](#) od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) uređuju pravila povezana sa zaštitom pojedinca u pogledu obrade osobnih podataka i pravila povezana sa slobodnim kretanjem osobnih podataka, te se njima štite temeljna prava i slobode pojedinaca, a posebno njihovo pravo na zaštitu osobnih podataka i Zakon o provedbi opće uredbe o zaštiti podataka („Narodne novine“ br. 42/2018)

-[Zakon o autorskom pravu i srodnim pravima](#) („Narodne novine“ br. 111/2021) koji uređuje područje primjene Zakona i autorsko pravo - pravo autora na njihovim djelima iz književnog, znanstvenog i umjetničkog područja

-[Kazneni zakon](#) („Narodne novine“ br. 125/2011, 144/2012, 56/2015, 61/2015, 101/2017, 118/2018, 126/2019, 84/2021, 114/2022, 114/2023) propisuje kaznena djela i kaznenopravne sankcije samo za ona ponašanja kojima se tako povređuju ili ugrožavaju osobne slobode i prava čovjeka te druga prava i društvene vrijednosti zajamčene i zaštićene Ustavom Republike Hrvatske i međunarodnim pravom da se njihova zaštita ne bi mogla ostvariti bez kaznenopravne prisile (kleveta, uvreda, prijetnje i slično).

-[Zakon o elektroničkoj trgovini](#) („Narodne novine“ br. 173/2003, 67/2008, 130/2011, 36/2009, 30/2014, 32/2019) uređuje pitanja pružanja usluga informacijskog društva, odgovornost davatelja usluga informacijskog društva, te pravila u vezi sa sklapanjem ugovora u elektroničkom obliku.

-[Zakon o nedopuštenom oglašavanju](#) („Narodne novine“ br. 43/2009) uređuje zaštitu od zavaravajućeg oglašavanja i njegovih nepoštenih posljedica, kao i propisivanje pretpostavki pod kojima je oglašavanje dopušteno.

-[Zakon o liječništvu](#) („Narodne novine“ br. 121/2003, 117/2008) uređuje pojam, ustrojstvo i uvjete za obavljanje liječničkog zvanja te djelovanje liječnika kao temeljnog, samostalnog i odgovornog nositelja zdravstvene djelatnosti koja je od posebnog interesa za Republiku Hrvatsku i koja osigurava zdravstvenu zaštitu svakom pojedincu i cjelokupnom pučanstvu u Republici Hrvatskoj.

-[Zakon o zaštiti prava pacijenata](#) („Narodne novine“ br. 169/2004, 37/2008) određuje prava pacijenata prilikom korištenja zdravstvene zaštite te način zaštite i promicanja tih prava.

-Pravilnik o načinu isticanja naziva i obavještanja javnosti o radu privatne ordinacije, zdravstvene ustanove, trgovačkog društva za obavljanje zdravstvene djelatnosti, odnosno druge pravne osobe koja obavlja zdravstvenu djelatnost kojega je 3. prosinca 2019. donijela Hrvatska liječnička komora.

Osim ovih zakona, postoje i drugi propisi koji se odnose na oglašavanje na internetu, zaštitu potrošača na internetu, zaštitu djece na internetu itd.

-Kodeks medicinske etike i deontologije („Narodne novine“ 55/08, 139/15) - Hrvatska liječnička komora (hlk.hr)

-Kodeks dentalne etike i deontologije („Narodne novine“ 67/19)- Hrvatska komora dentalne medicine (hkdm.hr)

-Pravilnik o načinu oglašavanja članova Komore od 15. travnja 2019. - Hrvatska komora dentalne medicine

Važnost i relevantnost društvenih mreža za doktore medicine i doktore dentalne medicine

85,2 % doktora medicine i doktora dentalne medicine navode kako im je važan razlog korištenja društvenih mreža upravo profesionalna komunikacija (umrežavanje i edukacija) (18).

Identificirane ključne koristi društvenih mreža za e-profesionalizam zdravstvenih radnika su sljedeće (8):

- profesionalno umrežavanje i suradnja
- profesionalna edukacija i usavršavanje
- edukacija pacijenata
- promicanje zdravlja i zdravih životnih navika te
- prevencija bolesti

Etički i profesionalni aspekti korištenja društvenih mreža

Pacijent je u središtu zdravstvene skrbi, a Kodeks medicinske etike i deontologije obvezuje liječnike da održavaju visoke standarde stručnog i etičkog ponašanja prema pacijentima. Povjerenje je ključni element u tom odnosu i temelj zdravog partnerstva, koje se temelji na suosjećanju, altruizmu, iskrenosti, integritetu, odgovornosti i razboritosti.

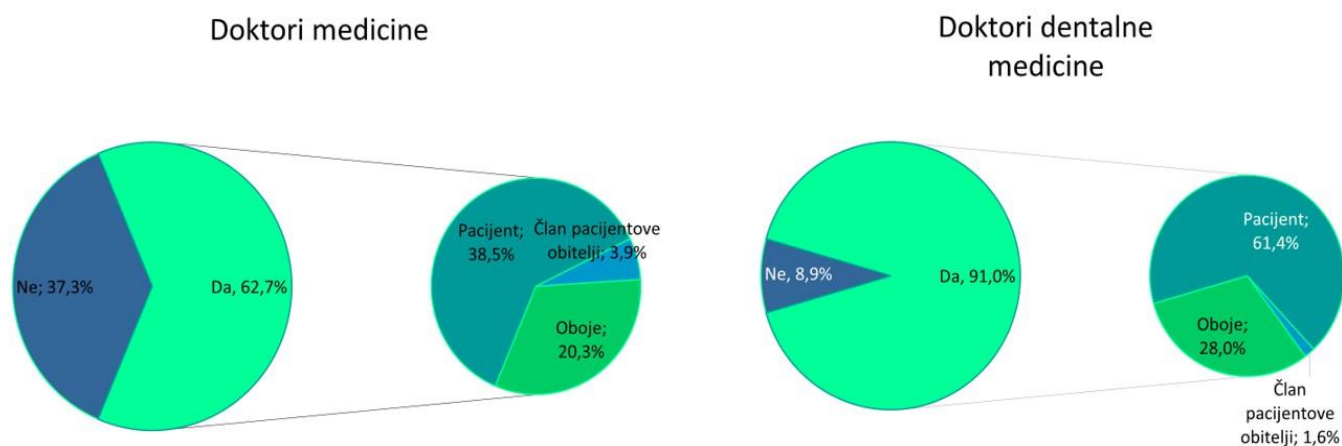
Društvene mreže su prvenstveno namijenjene neformalnoj komunikaciji, gdje se često zamagljuju granice između osobnog i profesionalnog, te primjerenog i neprimjerenog ponašanja.

Zdravstveni radnici u prvom su redu obvezni održavati profesionalne i primjerene granice. 42,1% doktora medicine i doktora dentalne medicine su posjetili profile pacijenata ili članova njihovih obitelji, a njih 72% dobili su zahtjeve za prijateljstvo od pacijenata ili članova njihovih obitelji na privatnim profilima društvenih mreža (Slika 4.) (18).

Slika 4. Primanje zahtjeva za prijateljstvo/praćenje na društvenim mrežama od strane pacijenata

Primanje zahtjeva za prijateljstvo/praćenje

Je li vam ikad pacijent ili član pacijentove obitelji poslao zahtjev na Vaš privatni profil na nekoj DM?*



*Značajno uz $p < .05$

Zdravstveni radnici trebaju biti svjesni i voditi računa o sljedećem:

- javnoj prirodi društvenih mreža te da njihova privatnost i povjerljivost često nisu u potpunosti zaštićeni, niti se podrazumijevaju na društvenim mrežama,
- etičkim i zakonskim obvezama za očuvanje privatnosti i povjerljivosti pacijenata u svakom trenutku,
- davanju točnih, provjerenih, znanstveno utemeljenih informacija na društvenim mrežama,
- oprezu i razumnom prosuđivanju prilikom povezivanja s pacijentima ili članovima njihovih obitelji na društvenim mrežama, bilo kada upućuju zahtjev ili odgovaraju na zahtjev za povezivanje,
- oglašavanju svog rada i usluga putem društvenih mreža u skladu sa smjernicama Europske unije te na istinit način, bez lažnog prikriivanja činjenica, na način da se pruže relevantne informacije pacijentima u cilju osiguravanja slobodnog tržišta unutar Republike Hrvatske i EU,
- oglašavanju samo na način propisan općim aktima strukovnih komora,
- ne oglašavanju na lažan i obmanjujući način što podrazumijeva materijalno pogrešno prikazivanje činjenica, izostavljanje bitnih činjenica, navođenje činjenica koje stvaraju neopravdano očekivanje o rezultatima, objektivno predstavljanje, bilo izričito ili implicirano, oglašavanje da su usluge kvalitetnije od drugih,
- strukovnim i etičkim normama kao obvezujućim normama za sve zdravstvene radnike - članove strukovnih komora, bez obzira na napatke poslodavca ili radnu obvezu nametnutu zdravstvenom radniku.

Sukladno odredbama Zakona o nedopuštenom oglašavanju pod pojmom „oglašavanje“ podrazumijeva se svako očitovanje u bilo kojem obliku koje netko daje u okviru obavljanja svoje poslovne djelatnosti, odnosno u okviru obavljanja djelatnosti slobodnog zanimanja, koje je usmjereno na promidžbu s namjerom pospješivanja prodaje usluga, a pod pojmom „zavaravajuće oglašavanje“ smatra se bilo koje oglašavanje koje na bilo koji način, uključujući njegovo predstavljanje, dovodi u zabludu ili je vjerojatno da će dovesti u zabludu osobe kojima je upućeno ili do kojih dopire pa je vjerojatno da će zbog toga utjecati na njihovo ekonomsko ponašanje, odnosno da zbog toga povređuje ili je vjerojatno da će povrijediti konkurente,

Prilikom odlučivanja je li određeno oglašavanje zavaravajuće uzet će se u obzir sve odlike tog oglašavanja, a poglavito bilo koja obavijest koju sadrži, a koja se odnosi:

- na svojstva usluge, kao što su narav i sastav usluge, način i vrijeme pružanja usluge, dostupnost, količina, specifikacija i način korištenja, prikladnost za korištenje u određene svrhe, zemljopisno ili komercijalno podrijetlo, rezultate koji se mogu očekivati od

korištenja usluge, rezultate i druge materijalne pokazatelje testova ili provjera provedenih u pogledu usluge,

- na cijenu ili način izračuna cijene te uvjete pružanja usluge,
- usporedbu s drugima koji se bave istom ili sličnom djelatnošću,
- na narav, svojstva i prava oglašivača kao što su njegov identitet i imovina, njegove kvalifikacije, njegovo industrijsko, komercijalno ili intelektualno vlasništvo, nagrade i priznanja koje je dobio.

Zloupotreba društvenih mreža

Prepoznate opasnosti društvenih mreža za e-profesionalizam zdravstvenih radnika jesu (8):

- manji osjećaj odgovornosti,
- ugrožavanje povjerljivosti,
- povreda obveze čuvanja liječničke tajne,
- povreda prava pacijenata,
- teško uspostavljanje granice između osobnog i poslovnog/profesionalnog,
- prikaz neprofesionalnog ponašanja,
- korištenje nepostojećeg stručnog naziva (tzv. „lažno predstavljanje“),
- veličanje vlastitih obilježja poslovanja i uspješnosti u odnosu na druge koji se bave istom ili sličnom djelatnošću,
- reklamiranje područja rada izvan registrirane djelatnosti ili izvan odobrenja za samostalan rad (odnosno djelatnosti koja prelazi okvire struke te potencijalno izaziva nelojalnu konkurentnost),
- korištenje prezentacija pacijenata za promociju svoje djelatnosti, na način da se medicinska dokumentacija pacijenata iznosi u javnost u svrhu promocije,
- fotografije, grafike i drugi vizuali moraju biti u skladu s etičkim načelima i ne smiju obmanjivati, odnosno dovoditi u zabludu pacijenta ,
- potencijalna pravna odgovornost i disciplinske posljedice.

Depersonalizirani format društvenih mreža stvara lažni osjećaj sigurnosti i udaljenosti od stvarnog svijeta, što može smanjiti osjećaj odgovornosti zdravstvenih radnika. Oni moraju zadržati isti stupanj profesionalnosti na društvenim mrežama kao i u svakodnevnom životu. Ovaj visoki standard profesionalnosti zahtijevaju i drugi korisnici društvenih mreža - laici, koji također očekuju i profesionalni angažman od zdravstvenih radnika i na društvenim mreža (22).

Ugrožavanje povjerljivosti ozbiljan je problem s kojim se zdravstveni radnici svakodnevno susreću i u stvarnom životu. Informacije na društvenim mrežama koje mogu ugroziti povjerljivost u odnosu s pacijentima je tekstualni ili audio-vizualni medijski sadržaj, bilo koje vrste. Treba vrlo oprezno postupiti sa svim prikazima na temelju kojih je moguće prepoznati identitet osobe koja je na fotografiji. Takav se sadržaj uopće ne bi smio objavljivati bez izričite, pisane privole pacijenta. Vrlo je važno da pristanak pacijenta bude specifičan i precizan te da pacijent bude

jasno upoznat sa svrhom objave fotografije, kada i gdje će ista biti objavljena. Pacijente treba upoznati s činjenicom da će fotografija, nakon objave na društvenim mrežama, biti prisutna u virtualnom svijetu zauvijek te da je mala mogućnost nadzora ili utjecaja od strane zdravstvenog radnika na to kakve su moguće reakcije na objavljenu fotografiju. U skladu s pravnim i etičkim načelima profesionalizma pacijente treba upozoriti na mogućnost neželjenih ishoda i eventualnih posljedica objave njihovih fotografija na društvenim mrežama. Objava video sadržaja na digitalnim mrežama ima puno veći doseg nego objava u stručnom udžbeniku ili časopisu te se danas mjeri u milijardama ljudi.

Društvene mreže vrlo lako mogu dovesti do rušenja granice privatnosti pojedinca u odnosu na "publiku" i to može negativno djelovati na njegovu sposobnost zadržavanja profesionalnog kredibiliteta pred "publikom" koja prati njegove objavljene sadržaje (23).

Objavljivanje privatnog sadržaja na društvenim mrežama koji nije ograničen na intimne krugove može ugroziti profesionalni odnos zdravstvenih radnika s pacijentima i javno prikazati neprofesionalno ponašanje. Ova kršenja privatnosti mogu rezultirati prikazima neprikladnog ponašanja, kao što su alkoholizirano stanje, diskriminirajući stavovi ili neprofesionalno ponašanje na radnom mjestu. Ako takvi prikazi pređu granicu privatnosti i postanu javni,

posljedice mogu biti ozbiljne i uključivati pravne i etičke sankcije te profesionalne posljedice za zdravstvene radnike. Zakoni i pravila koja reguliraju profesionalizam i prava pacijenata na društvenim mrežama moraju se strogo poštivati, a zdravstveni radnici trebaju biti svjesni zakonskih okvira koji ih štite i disciplinskih postupaka koji se primjenjuju u takvim situacijama.

Edukacija i profesionalni razvoj

Zdravstveni radnici trebaju kontinuirano obnavljati znanje o korištenju društvenih mreža, uključujući razumijevanje najnovijih trendova i sigurnosnih pitanja. Edukacija bi se trebala fokusirati na najbolje prakse korištenja društvenih mreža u zdravstvu, uz poznavanje zakonskih regulativa i tehničkih aspekata.

Uvođenje nastavnog sadržaja o e-profesionalizmu u kurikule obrazovnih institucija za zdravstvene radnike igra ključnu ulogu u podizanju svijesti o ovoj temi i omogućava budućim zdravstvenim stručnjacima da bolje razumiju prednosti, nedostatke i rizike korištenja društvenih mreža u medicinskom kontekstu.

Na Sveučilišnom integriranom preddiplomskom i diplomskom studiju medicine na [Medicinskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu](#), od ak. g. 2021./2022., uvedene su nastavne jedinice s temom e-profesionalizma u kurikulum obveznih kolegija: Uvod u medicinu i povijest medicine (1. godina), Medicinska sociologija (2. godina), Organizacija zdravstvene zaštite (6. godina) te je uveden elektivni kolegij Društvene mreže u medicini (1. godina). Na svim Poslijediplomskim specijalističkim sveučilišnim studijima Medicinskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, od ak. g. 2020./2021., u okviru kolegija Opće kompetencije liječnika specijalista, uvedena je nastavna jedinica E-profesionalizam doktora medicine.

Na [Stomatološkom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu](#) u sklopu integriranog prijediplomskog i diplomskog studija Dentalna medicina od ak. g. 2019./2020. uvedena je nastavna jedinica s temom e-profesionalizma u kurikulum obveznog kolegija: Etika u dentalnoj medicini (1. godina) te je ak. g. 2021./2022. uveden i elektivni kolegij Društvene mreže u dentalnoj medicini (1. godina). Na [studiju medicine Hrvatskog katoličkog sveučilišta](#) uvedene su nastavne jedinice s temom e-profesionalizma u kurikulum predmeta Prvi kontakt (2. godina).

Svrha smjernica

Smjernice su namijenjene savjetovanju, edukaciji i usmjeravanju, a koriste se za preveniranje pogrešaka ili se mogu koristiti nakon što je pogreška učinjena u njihovom ispravljanju ili razmišljanju (24). Društvene mreže i njihov razvoj zdravstvenim radnicima nude inovativne prilike za prikupljanje i razmjenu informacija. Uz inovaciju, međutim, dolaze rizici kao što je online sadržaj koji može narušiti privatnost, širiti dezinformacije, zamagliti granicu između osobnog i profesionalnog ili naštetiti osobnom ugledu, ugledu institucije ili profesije u cjelini (25).

Ove su smjernice izrađene kako bi educirale i usmjerile zdravstvene radnike te pružile okvir za donošenje odluka o optimalnom korištenju društvenih mreža za osobne i profesionalne svrhe. Smjernice su strukturirane u obliku izjava koje predlažu ili preporučuju specifično profesionalno ponašanje zdravstvenih radnika na društvenim mrežama. Namjera im je olakšati kontinuirani sustavni razvoj zdravstvene profesije te pomoći pri pružanju najkvalitetnije moguće skrbi. Smjernice nisu obvezujuće i striktno te možda neće biti primjenjive na svaku situaciju. One također nisu konačne, potrebno ih je redovito ažurirati te ne mogu imati prednost nad prosudbom zdravstvenog radnika u donošenju konačnih odluka o vlastitom načinu korištenja društvenih mreža.

Trajanje/Validnost

Smjernice će se ažurirati svake tri godine, odnosno prema potrebi, s obzirom na dinamiku promjena u postojećim društvenim mrežama te stvaranje novih društvenih mreža.

SMJERNICE

1. Postavite jasne granice

Koju god platformu koristite, potrebno je definirati i držati jasne granice između vaše profesionalne i osobne uporabe društvenih mreža. Na primjer, ako Facebook koristite i profesionalno i privatno, najbolje je imati zaseban račun za svaku od navedenih aktivnosti. A visoki standardi ponašanja kojih se zdravstveni radnici pridržavaju (prema zakonima, statutu i profesionalnim potrebama) također se proširuju na vašu upotrebu društvenih mreža (26).

Prepoznajte dinamiku i razlike između osobnih i profesionalnih društvenih veza kao i ono što je prikladno podijeliti s javnošću, a što bi trebalo ostati privatno. Bilo da se odlučite povezati s obitelji, prijateljima, školskim kolegama, suradnicima, voditeljima, nadređenima, podređenima ili studentima (za one u ulozi podučavanja ili savjetovanja), razmislite o korištenju alternativnih profila/stranica ili postavki privatnosti i filtara unutar svojih alata za društveno umrežavanje kako biste izbjegli interakcije i dijeljenje koje bi moglo prijeći osobne i profesionalne granice, dovesti do određenih pravnih posljedica sukoba interesa ili na drugi način kompromitirati vas, ustanovu ili profesiju (27).

2. Imajte cilj i odaberite pravu platformu

Trebali biste imati jasne ciljeve za svoju profesionalnu prisutnost na društvenim medijima kako bi mogli odabrati najprikladniji format društvenih mreža. Potrebno je znati što točno želite na društvenim mrežama, a što biste pod svaku cijenu trebali izbjeći (26).

Na vama je odluka hoćete li koristiti društvene mreže u profesionalnom kontekstu za sljedeće:

- vlastitu zdravstvenu edukaciju ili zdravstvenu edukaciju pacijenata i opće populacije (Facebook, LinkedIn, YouTube, Instagram)
- popularizaciju znanstvenih i stručnih postignuća u praksi (Youtube, TikTok, Facebook, Instagram)
- javnozdravstvene aktivnosti (Facebook, Instagram, TikTok)
- osobnu profesionalnu promociju ili promociju prakse (Facebook, Instagram, TikTok)
- marketinške aktivnosti (Facebook, Instagram, TikTok)
- izravnu profesionalnu komunikaciju s pacijentima (Facebook Business Messenger)

Kada je to prikladno, moguće je odgovoriti na određena pitanja ili na komentare u raspravi, no morate voditi računa o sadržaju i publici.

3. Izbjegavajte društvene mreže za razgovore jedan na jedan

Zdravstveni radnici moraju zapamtiti da se društvene mreže mogu koristiti za javnu komunikaciju, ali nisu prikladne za privatne razgovore. Društvene mreže mogu biti idealne za povezivanje s pacijentima o pitanjima kao što su opće promicanje zdravlja ili uredska administracija, ali se ne smije komunicirati određene informacije o zdravlju pacijenta putem

društvenih mreža, čak i ako su isključeni svi identifikacijski podaci. Moguće je da bi netko mogao prepoznati pacijenta o kojem govorite na temelju konteksta. Povjerljivost podataka o pacijentu ne smije biti ugrožena (26). Iako se čini da neka mjesta omogućuju privatne razgovore putem izravnih poruka, sadržaj koji se prenosi putem društvenih medija nije u potpunosti zaštićen, odnosno čak i da nitko nema pristup porukama s vaše strane, ne možete jamčiti da pacijentova privatnost nije narušena ako netko pristupi porukama s pacijentove strane.

4. Doseg društvenih mreža je širok, a publika nepoznata

Budući da društvene mreže imaju širok doseg, zdravstvenim radnicima može biti teško upoznati različitu publiku i prilagoditi svoje poruke. Zbog toga bi vaše informacije, ovisno o korištenoj platformi, trebale biti općenite prirode i usmjerene na širu publiku, a ne samo onu stručnu ili znanstvenu. Informacije bi trebali moći razumjeti i eventualno koristiti svi (26).

5. Razmotrite utjecaj svog komunikacijskog stila i dosega

Načela komunikacije koja se primjenjuju kada se razgovara s pacijentima ili medijima također se primjenjuju i kada se koriste društvene mreže (28). Trebali biste koristiti jasan jezik, imati popratne primjere koji poštuju privatnost i povjerljivost prilikom davanja mišljenja, pružiti vjerodostojne izvore i istraživanja, osvrnuti se na sve aspekte problema i prezentirati informacije profesionalno. Ne zaboravite da informacije podijeljene putem društvenih mreža mogu imati značajan i dugotrajan utjecaj (26).

6. Razmotrite vlastiti interes i način sudjelovanja

Sama priroda društvenih mreža je pozvati ljude da sadržaj pregledavaju, dijele i komentiraju. Komentari, reakcije, podrška, ali i suprotni stavovi sastavan su dio društvenih mreža i trebaju biti izneseni s poštovanjem. Svaki sudionik unosi svoju jedinstvenu perspektivu u raspravu.

Drugim riječima, društvene mreže su dvosmjerna ulica i trebate biti spremni sudjelovati u dijalogu na primjeren način, a također trebate znati prepoznati i situacije u kojima je bolje niti ne upuštati se u dijaloge jer uvijek postoji opasnost da se vaše sudjelovanje i komentiranje pogrešno shvati, pa je bolje ne riskirati.

7. Razmislite prije nego što objavljujete

Društvene mreže imaju prednost zajedničku svim pisanim tehnikama - prednost za pošiljatelja - moguće je dva puta pročitati prije objave. Jednom valja pročitati kako bi se provjerilo je li postignut željeni cilj komunikacije, a drugi put kako bi se pročitalo iz perspektive primatelja i provjerilo hoće li to on moći shvatiti kako je planirano.

Društvene mreže su javni forum - bez obzira na to koliko su sigurne vaše postavke privatnosti ili koju platformu koristite. Netko može snimiti zaslone vaših objava (ili ih na drugi način podijeliti) u roku od nekoliko sekundi. Čak i ako izbrišete objavu, šteta bi već mogla biti učinjena. Budite 100 % sigurni da želite objaviti neki sadržaj, i da vam je prihvatljivo da ga vide prijatelji, kolege, potencijalni poslodavci ili članovi vaše obitelji (29).

8. Budite točni

Nitko nije savršen, ako pogriješite, priznajte. Ispravite sve netočnosti ili pogreške na brz i otvoren način. Ključno je osigurati da imate točne pojedinosti prije nego što ažurirate objave. Jasno naznačite – bilo u naknadnim objavama, komentarima ili zamjenama – da ste svjesni pogreške i da ste napravili odgovarajuće ispravke. Svakako provjerite, a potom navedite izvore informacija koje dijelite.

9. Budite razumni

Zbog brojnih pravnih i drugih profesionalnih posljedica izbjegavajte objavljivanje sadržaja ili komentara koji se mogu smatrati klevetničkim, opscenim, prijetećim, uznemiravajućim ili ako bi se netko zbog njih mogao osjećati posramljen. Izbjegavajte agresivno iznošenje političkih i vjerskih stavova te nekulturno ponašanje općenito.

10. Pažljivo s fotografijama

Neke su fotografije strogo zabranjene na internetu. To uključuje fotografije iz dvorana za obdukciju, kirurške postupke i preglede pacijenata. Zapamtite, čak i ako imate dopuštenje, takve fotografije mogu preuzeti i proslijediti drugi. Nakon što objavite, aktivnosti drugih mogu dovesti do pravnih ili profesionalnih posljedica za vas osobno. Ako objavljujete tuđe fotografije navedite izvor i pobrinite se da za objavu imate izričito dopuštenje. Isto tako kod objava fotografija pažnju obratite i na pozadinu, ljude i znakove koji se nalaze u pozadini, a kako ne bi došlo od povreda njihovih prava ili prava npr. poslodavca. Pazite na cjelokupni sadržaj fotografija koje bi vas mogle dovesti u pravno nepovoljan položaj.

11. Autorska prava

Nemojte koristiti tuđe materijale zaštićene autorskim pravima ili zaštitnim znakovima. Ako objavite sadržaj, fotografije ili druge medije provjerite imate li pravo koristiti te stavke. Uvijek navedite izvore prilikom prenošenja sadržaja.

12. Znajte kada stati

Rasprave mogu postati žestoke ili čak neprikladne i uvredljive. Nemojte se upuštati u svaku kritičku izjavu, ali pažljivo pratite prepisku. Ponekad ćete morati biti moderator; nekoliko brzih podsjetnika da je važno biti uljudan mogli bi poslužiti. Nekad će to umjesto vas učiniti članovi vaše zajednice. Izbjegavajte sukob ili cenzuru i držite se tona i namjere svoje strategije korištenja društvenih mreža. Prije svega zaštitite prava svojih pacijenata, kolega i drugih korisnika.

13. Pazite na druge

Neprofesionalne objave drugih na vašem profilu/stranici mogu se vrlo loše odraziti na vas. Pratite objave drugih na svom profilu i nastojte osigurati da se sadržaj ne smatra neprofesionalnim te dopustite pojavu sadržaja na profilu tek nakon vašeg odobrenja. Može biti korisno blokirati objave pojedinaca koji objavljuju neprofesionalni sadržaj. Drugi korisnici također mogu objavljivati vaše fotografije i "označiti" vas na fotografijama. Vaša je obveza

osigurati da te fotografije nisu privatno i /ili profesionalno kompromitirajuće. Kao opće pravilo, "odznačite" se sa svih fotografija koje su neprikladne, irelevantne ili neželjene i suzdržite se od označavanja drugih osim ako nemate njihovo izričito dopuštenje za to.

14. Budite svjesni opasnosti iznošenja neistinitih činjenica

Iznošenje neistinitih činjenica koje mogu naštetiti ugledu pojedinca ili ustanove, nosi iste pravne posljedice pri pojavljivanju na internetu kao i u tradicionalnim medijima.

15. Povjerljivost

Radi čuvanja povjerljivosti prava i obveza iz radnog odnosa nemojte objavljivati, niti otkrivati bilo kakve informacije povjerljive prirode vezane za vaše pacijente, radno mjesto ili poslodavca. Postoje posebno osjetljive kategorije, o kojima biste trebali voditi računa, prilikom objava na društvenim mrežama. Posebno osjetljive kategorije su djeca, darivatelji/primatelji organa te umrle osobe.

15.1. Zaštita dostojanstva i privatnosti djece – pacijenata

Povjerenstvo za medicinsku etiku i deontologiju HLK, na traženje Ministarstva zdravstva sastavilo je posebne smjernice za postupanje zdravstvenih radnika prilikom informiranja javnosti o slučajevima liječenja djece za koje postoji javi interes. Povjerenstvo je donijelo smjernice, te se preporučuje svim zdravstvenim radnicima pridržavanje i ovih smjernica:

15.1.1. Liječnik neće iznositi podatke o bolesti i liječenju malodobnog pacijenta u javnost.

15.1.2. Nije etično u javnosti niti iznositi dojmove o socijalnom stanju i obiteljskim okolnostima djeteta pacijenta.

15.1.3. Iznošenje pojedinosti o bolesti malodobnog pacijenta nije etično niti kada za to postoji privola roditelja ili skrbnika ukoliko to može stigmatizirati pacijenta.

15.1.4. Liječnik osobito neće u javnosti iznositi pojedinosti o zdravstvenom stanju malodobnog pacijenta čak ni kada se ne navodi njegovo ime, a iz okolnosti se može zaključiti o njegovom identitetu.

15.2. Objavljivanje podataka darivatelja i primatelja organa

Isto tako prilikom objavljivanja sadržaja ili komuniciranja putem društvenih mreža potrebno je imati na umu i odredbe Zakona o presađivanju ljudskih organa u svrhu liječenja prema kojem je jasno definirano da osobni podaci o darivateljima i primateljima organa predstavljaju profesionalnu tajnu te se tako prikupljeni podaci čuvaju i priopćavaju isključivo sukladno posebnim propisima koji uređuju zaštitu profesionalne tajne i zaštitu osobnih podataka. Treba se ovdje voditi računa i o tome da objava imena i prezimena nije jedini način otkrivanja identiteta darivatelja /primatelja, već da i podaci poput okolnosti događaja mogu nedvojbeno otkriti o kojoj osobi je riječ, pa se stoga treba suzdržavati od ovakvih objava na društvenim mrežama.

15.3. Poštujte načelo pijeteta umrlih

Društvene mreže bi trebale omogućiti komunikaciju između onoga koji objavljuje sadržaj i onih kojima je taj sadržaj upućen/namijenjen. Pri tome bi onaj kome je sadržaj neke objave namijenjen morao moći reagirati na isti, iznijeti svoje argumente, ali i u konačnici imati mogućnost poduzeti i određene pravne radnje protiv autora objave.

U slučajevima kada autor objavljuje sadržaj koji se odnosi na preminule osobe, izostaje upravo ta mogućnost eventualne reakcije osobe na koju se taj sadržaj odnosi. Preporučljivo je nakon smrti osobe čuvati njeno dostojanstvo, reputaciju, osobnost, pa i autonomiju. S time u svezi, preporučljivo je suzdržavati se od objavljivanja komentara o umrlima, a osobito je neprihvatljivo insinuirati pokojnikove stavove ili potencijalna djela. Uz sve navedeno potrebno je čuvati liječničku tajnu i nakon smrti pacijenta.

16. Svjesno upravljajte privatnošću

Neke platforme društvenih mreža dopuštaju sudjelovanje i dijeljenje sadržaja u grupama isključivo zdravstvenih radnika, na način koji oponaša konzilije u zdravstvenim ustanovama gdje se profesionalci okupljaju kako bi razgovarali o medicinskim slučajevima. Važno je znati da su ove internetske zajednice još uvijek virtualni prostori i mogu biti izloženi kršenjima privatnosti i sigurnosti.

Kada koristite društvene mreže, uvijek morate razmotriti koje sigurnosne mjere i postupke treba usvojiti kako biste izbjegli povrede privatnosti ili neki drugi pravni problem. To uključuje korištenje odgovarajuće zaštite i postavki privatnosti kako bi se izbjeglo otkrivanje podataka o zdravlju pacijenta.

17. Pratite promjene postavki privatnosti

Zbog stalnih promjena na društvenim mrežama trebali biste pažljivo i redovito pratiti promjene postavki privatnosti svojih računa društvenih mreža kako biste optimizirali njihovu razinu i sigurnost. Ograničite svoje postavke tako da samo osobe koje vi želite i koje ste ovlastili da imaju za pristup vašem profilu mogu vidjeti vaše podatke i sadržaj koji objavljujete. Također, ne biste trebali dijeliti ili objavljivati bilo kakve vlastite identifikacijske brojeve ili demografske podatke na internetu. Postavke privatnosti računa mogu vam omogućiti sprječavanje „označavanja“ fotografija vašim podacima ili mogu spriječiti druge da vide vaše oznake.

18. Sukob interesa

Sve objave na društvenim mrežama za koje biste mogli dobiti naknadu (novčanu ili neku drugu), osim redovite nagrade za liječnički rad u obliku plaće, trebaju biti jasno označene kao takve.

19. Informirajte kolege

Pomozite informirati svoje kolege upozoravajući ih na neprofesionalne ili potencijalno uvredljive komentare na internetu kako biste izbjegli buduće indiskrecije i potencijalno pravne sankcije i uputite ih na ovaj dokument.

20. Vodite računa o svom mentalnom zdravlju

Društvene mreže mogu utjecati na mentalno zdravlje. S jedne strane, društvene mreže mogu pružiti osjećaj povezanosti, razumijevanja, zajednice i podrške. To može biti izvrstan način za ostati u kontaktu s prijateljima, kolegama i obitelji te povezivanje s osobama sličnih interesa i afiniteta što ima pozitivan učinak na mentalno zdravlje. S druge strane, društvene mreže također mogu biti izvor stresa, tjeskobe, pa čak i depresije. Neprestano uspoređivanje sebe s drugima, osjećaj pritiska da morate prikazati savršenu sliku sebe osobno i/ili profesionalno te potencijalno uznemiravanje mogu imati ozbiljne posljedice po mentalno zdravlje (30).

Kako biste zaštitili svoje mentalno zdravlje kada koristite društvene mreže, važno je znati postaviti granice.

ODRICANJE OD ODGOVORNOSTI: *Informacije sadržane u ovom dokumentu imaju informativnu i edukativnu svrhu te nisu namijenjene pružanju specifičnih profesionalnih medicinskih ili pravnih savjeta, niti predstavljaju upute i standard ponašanja za hrvatske zdravstvene radnike.*

Primjeri neprofesionalne ili neprikladne upotrebe društvenih mreža iz stvarnih prijavljenih slučajeva

Primjer 1

Stomatolog u Anchorageu na Aljasci osuđen je po 46 točaka optužbe za počinjenje kaznenog djela i prekršaja nakon što je snimljen kako vadi zub pacijentu dok je stajao na hoverboardu¹, prema Odsjeku za pravo Aljaske.

Tužba koju je podnijela država 2017. godine optužila je stomatologa za "nezakonite stomatološke radnje", rekavši da njegova skrb pacijenata ne zadovoljava profesionalne standarde.

Izvor: *Romero D, Associated Press. Hoverboard-riding dentist sentenced to 12 years for Medicaid fraud [Internet]. NBC News. 2020 [pristupljeno 02.03.2023.]. Dostupno na:*

<https://www.nbcnews.com/news/us-news/hoverboard-riding-dentist-sentenced-12-years-medicaid-fraudn1240280>

Primjer 2

Pacijentica pristaje da kirurg podijeli slike njezine operacije smanjenja grudi u svrhu podučavanja. Pacijentica se tada šokira kada vidi video na Snapchatu kirurga koji prikazuje višak tkiva što je smatrala neprimjerenim načinom. Pacijentica očito nije razumjela na što je pristala kad je kirurgu dala dopuštenje za korištenje intraoperativne fotografije njezina tijela na društvenim mrežama. Neki autori tvrde da se uobičajeni proces pristanka ne bavi novim etičkim izazovima koje postavljaju društveni mediji. Autori navode da su neki aspekti procesa pristanka za korištenje slika pacijenata na društvenim mrežama nedostadni za ispunjavanje etičkih i profesionalnih standarda. Slike koje bi mogle biti prikladne za stručni časopis možda nisu prikladne za objavljivanje na *Snapchatu*.

Izvor: *Bennett KG, Vercler CJ. When is Posting about Patients on Social Media Unethical „Medutainment“? AMA J Ethics. 2018;20(4):328-35.*

¹ Značenje: prijevozna ploča s dva kotača, pogonjena punjivim akumulatorom

Primjer 3

Psihijatar aktivan na društvenim mrežama bio je član brojnih *Facebook* grupa. On je upoznao žene kroz razne grupe i započinjali su privatne razgovore. Obavijestio ih je da je samac. Identificirao se kao liječnik i često je davao stručne komentare o mentalnom zdravlju žena. Nakon nekog vremena počeo bi s nepristojnim komentarima i slanjem golišavih fotografija tražeći isto od žena. Žene su ga molile da prestane, no on je nastavio. Žene su se žalile nadležnom regulatornom tijelu te je liječnik proglašen krivim za nedolično ponašanje.

Izvor: *College of Physicians and Surgeons of Ontario v. Wright. Canadian Legal Information Institute-CanLII [internet]. 2018 ONCPD 19.*[pristupljeno 02.03.2023.]. Dostupno na:

<https://www.canlii.org/en/on/oncpsd/doc/2018/2018oncpsd19/2018oncpsd19.pdf>

Primjer 4

Facebook stranica koja pripada obiteljskom liječniku objavljuje objave o razotkrivenim teorijama zavjere o COVID-19 i alternativnim tretmanima za ovu bolest. Nadležno regulatorno tijelo upozorilo je obiteljskog liječnika da prestane poticati ljude da ne poštuju naredbe nadležnih službi za zdravstvo tijekom pandemije COVID-a. Liječnik je objavljivao dezinformacije u vezi s COVID-19 na svom *Facebook* profilu i prethodno je bio upozoren zbog istog problema. Nekoliko poveznica na njegovom računu nose upozorenja da sadrže lažne ili djelomično lažne informacije. Kolegij nije prihvatio liječničku obranu da je jednostavno pokušavao potaknuti raspravu o pitanjima povezanim s COVID-om. Upozoren je da se pridržava Etičkog kodeksa Kanadske liječničke komore koji se bavi odgovornošću medicinske profesije da djeluje u pitanjima koja se odnose na javno zdravlje i zdravlje stanovništva te zdravstveno obrazovanje.

Izvor: *Walsh A, Antle R. Doctor cautioned to stop encouraging people to breach pandemic public health orders. CBC News. [Internet]. 2012.*[pristupljeno 02.03.2023.]. Dostupno na:

<https://www.cbc.ca/news/canada/newfoundland-labrador/nl-doctor-peter-morry-caution-social-mediaposts-cpsnl-1.5944589>

Primjer 5

Urolog je 2015. godine disciplinski kažnjen zbog neprofesionalnog ponašanja jer je svojim osobnim mobitelom fotografirao mjesto katetera pacijenta u nesvijesti bez pristanka pacijenta. Liječnik je dodatno narušio privatnost pacijenta tako što je fotografiju u SMS poruci, uz šalu, proslijedio trećoj osobi koja nije bila uključena u skrb o pacijentu. Liječnik je profesionalno degradiran, dobio je službeni ukor i platio novčanu kaznu. Također je bio suspendiran na šest mjeseci i za to vrijeme morao je sudjelovati u edukacijama vezanim za etiku i profesionalizam.

Izvor: *College of Physicians and Surgeons of British Columbia. Dr. Kinahan, John Francis Joseph David Media release - July 22, 2015. [Internet]. 2015.*[pristupljeno 02.03.2023.]. Dostupno na:

<https://www.cpsbc.ca/files/disciplinary-actions/2015-07-22-Kinahan.pdf>

Primjer 6

2017. godine disciplinski je kažnjen obiteljski liječnik zbog neprofesionalnog ponašanja jer nije dobio odgovarajući informirani pristanak prije snimanja fotografije digitalnog elektroničkog medicinskog zapisa u kliničke svrhe tijekom pregleda pacijenta. Također nije vodio odgovarajuću evidenciju u vrijeme snimanja fotografije te je naknadno korigirao, tj. poboljšao svoju kliničku evidenciju u vrijeme odgovora na pritužbu.

Liječnik je profesionalno degradiran, dobio je jednomjesečnu suspenziju, ukor i novčanu kaznu te je morao proći medicinsku edukaciju u području etike i profesionalizma.

Izvor: *College of Physicians and Surgeons of British Columbia. Dr. Milne, Stephen Michael : Media release - July 25, 2017. [Internet]. 2017.[pristupljeno 02.03.2023.]. Dostupno na:*

<https://www.cpsbc.ca/files/disciplinary-actions/2017-07-25-Milne.pdf>

Primjer 7

Video isječak „David nakon zubara“ (engl. David after dentist), u kojem je prikazan dječak koji je dobio sedaciju za potrebe dentalnog zahvata, a njegov otac ga je snimio tijekom vožnje doma nakon posjeta doktoru dentalne medicine. Ovaj video ima trenutačno preko 140 milijuna pregleda na YouTube-u . Iako je otac dječaka snimio i objavio ovaj video, a ne član dentalnog tima, obitelj je bila vrlo kritizirana zbog iskorištavanja malodobnog djeteta u vrlo specifičnoj i osjetljivoj situaciji. Otac dječaka se pokušavao obraniti objašnjavajući da je u dobroj namjeri i iz zabave snimio i objavio video, prvenstveno kao smiješnu anegdodu. S reakcijama na ovaj način te s istim etičkim dvojabama bi bili suočeni stručnjaci dentalne medicine ako se odluče objaviti sadržaj o pacijentu na društvenim mrežama, neupitno o njihovoj „dobroj namjeri“ prilikom samog objavljivanja sadržaja. Jednom kad se objavi nešto na društvenim mrežama, ne postoji mogućnost utjecaja ili nadzora nad reakcijom koje će ta objava u javnosti izazvati. Reakcije javnosti mogu biti potpuno oprečne inicijalnoj namjere same objave, toga moramo postati svjesni.

Izvor: *Booba1234. David After Dentist [video file]. 2009 Jan 31 [pristupljeno 02.02.2023.]. Dostupno na:*

<https://www.youtube.com/watch?v=txqiwrbyGrs>

Primjer 8

U jeku pandemije koronavirusa dvadesetak zaposlenika nacionalne COVID bolnice KB Dubrava, uz harmoniku i gitaru oprostilo se od dugogodišnje zaposlenice te bolnice koja se u 60. godini odlučila nastaviti karijeru u Njemačkoj.

Zabava se održala u podrumskim prostorijama, blizu hitnog prijema, a zgrozila je javnost jer je održana u bolnici koja se svakodnevno bori za živote pacijenata pozitivnih na COVID, dok je dio zaposlenika, bez pridržavanja epidemioloških mjera, potpuno neprimjereno održao zabavu.

Izvor: *Pogledajte tulum osoblja u bolnici u Dubravi, vd. Ravnatelj u čudu: „Ovo prvi put vidim...“ Jutarnji list 22. siječnja 2021. [Internet]. [pristupljeno 02.02.2023.]. Dostupno na:*

<https://www.jutarnji.hr/video/news/pogledajte-tulum-osoblja-u-bolnici-u-dubravi-ud-ravnateljja-u-cudu-ovo-prvi-put-vidim-15044943>

Primjer 9

Pacijent iz Rijeke na YouTubeu je objavio video snimljen ispred KBC-a Rijeka. Do nesuglasica je došlo zbog parkinga. Žena, koja se predstavila kao liječnica koja radi u COVID bolnici, blokirala mu je izlaz s parkinga i nije se htjela pomaknuti.

Izvor: *Golja B. Liječnica iz Rijeke o čijoj snimci s parkinga priča cijela Hrvatska: „Nemam se kome za što ispričavati. Nisam znala da snima, to je jedan balavac bezobrazni“.* *Devnik. Hr. 10. studenoga 2020.* [Internet]. [pristupljeno 02.02.2023.]. Dostupno na: <https://www.jutarnji.hr/video/news/pogledajte-tulum-osoblja-u-bolnici-u-dubravi-ud-ravnateljja-u-cudu-ovo-prvi-put-vidim-15044943>

Pitanja

Pri korištenju društvenih mreža dobro je odgovoriti na sljedeća pitanja:

1. Jesam li postavio svoje postavke privatnosti kako bih lakše nadzirao tko može vidjeti moj profil, osobne podatke i fotografije? Možete ograničiti pristup djelomično, ali ne u potpunosti, te nemate nadzor nad sadržajem koji drugi može podijeliti.
2. Koliko informacija želim da stranci znaju o meni? Ako im dajem svoj broj mobitela, adresu, e-mail, evidenciju o vlasništvu - kako bi to mogli iskoristiti? S kim će ga podijeliti? Neće svi poštovati Vašu privatnost i sigurnost?
3. Odgovara li slika koju projiciram svojim objavama, materijalima i fotografijama slici koju želim da moji sadašnji i budući prijatelji imaju o meni? Što će moj profil otkriti kolegama, pacijentima, poslodavcima (sadašnjim/budućim), obitelji, roditeljima, susjedima? Koja vrata otvaram, a koja potencijalno zatvaram?
4. Što ako se predomislim o sadržaju koji objavim? Na primjer, što ako želim ukloniti nešto što sam objavio iz šale ili u afektu? Jesam li pročitao politiku privatnosti te društvene mreže? Uklanjanje materijala iz mrežnih predmemorija može biti teško. Objavljeni materijal može ostati dostupan na internetu dok ne dovršite propisani postupak za trajno uklanjanje informacija.
5. Jesam li tražio dopuštenje da objavim tuđu sliku ili informaciju? Narušavam li privatnost onih koje objavljujem? Mogu li povrijediti nekoga? Mogu li biti podvrgnut tužbama za klevetu? Kršim li pravila o korištenju mreže ili Opću uredbu o zaštiti podataka (GDPR, *General Data Protection Regulation*)?

Literatura

1. Obar JA, Wildman SS. Social Media Definition and the Governance Challenge: An Introduction to the Special Issue. Telecommunications policy [Internet]. 2015; 39(9): 745-50. [pristupljeno 02.03.2023.]. Dostupno na: <http://www.ssrn.com/abstract=2647377>
2. Jain AK, Sahoo SR, Kaubiyal J. Online social networks security and privacy: comprehensive review and analysis. Complex & Intelligent Systems. 2021 Oct;7(5):2157-77.
3. Agarwal R, Gupta AK, Kraut R. Editorial Overview –The Interplay Between Digital and Social Networks. Information Systems Research. 2008 Sep;19(3):243-52.
4. Froment F, González AJG, Bohórquez MR. The Use of Social Networks as a Communication Tool between Teachers and Students: A Literature Review. Turkish Online Journal of Educational Technology. 2017;16(4):126-44.
5. Stiles BM, Mynard JN. Social Media and Your Cancer Patient. Semin Thorac Cardiovasc Surg. 2021;33(2):517-21.
6. Househ M, Borycki E, Kushniruk A. Empowering patients through social media: the benefits and challenges. Health Informatics J. 2014 Mar;20(1):50-8.
7. Cork N, Grant P. Blurred lines: the General Medical Council guidance on doctors and social media. Clin Med. 2016 Jun;16(3):219-22.
8. Vukušić Rukavina T, Viskić J, Machala Poplašen L, Relić D, Marelić M, Jokic D, et al. Dangers and Benefits of Social Media on E-Professionalism of Health Care Professionals: Scoping Review. J Med Internet Res. 2021 Nov 17;23(11):e25770.
9. Shah M. Traditional Media vs. New Media: Which is Beneficial [Internet]. Techfunnel. 2017 [pristupljeno 02.03.2023.]. Dostupno na: <https://www.techfunnel.com/martech/traditional-media-vs-new-media-beneficial/>
10. Ivanenko G. Communication in Social Networks: Factors of Potential Conflicts. Legal Linguistics. 2020 Dec 28;18 (29):21-5.
11. Subramaniam R, Sanjeev R, Kuruvilla S, Joy MT, Muralikrishnan B, Paul J. Jargon: A barrier in case history taking? - A cross-sectional survey among dental students and staff. Dent Res J. 2017;14(3):203-8.
12. Guraya SS, Guraya SY, Yusoff MSB. Preserving professional identities, behaviors, and values in digital professionalism using social networking sites; a systematic review. BMC Med Educ. 2021 Dec;21(1):381.
13. ABIM Foundation, ACP-ASIM Foundation, European Federation of Internal Medicine. Medical professionalism in the new millennium: a physician charter. Obstet Gynecol. 2002 Jul;100(1):170-2.
14. Cain J, Romanelli F. E-professionalism: a new paradigm for a digital age. Curr Pharm Teach Learn. 2009 Dec;1(2):66-70.

15. Benson V, Filippaios F. Effects of Digital Footprint on Career Management: Evidence from Social Media in Business Education. U: Lytras MD, Ordonez De Pablos P, Ziderman A, Roulstone A, Maurer H, Imber JB, izd. Knowledge Management, Information Systems, E-Learning, and Sustainability Research [Internet]. Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg; 2010 [pristupljeno 02.03.2023.]. str. 480-6. Dostupno na: http://link.springer.com/10.1007/978-3-642-16318-0_61
16. Viskić J, Jokić D, Marelić M, Machala Poplašen L, Relić D, Sedak K, et al. Social media use, habits and attitudes toward e-professionalism among medicine and dental medicine students: a quantitative cross-sectional study. *Croat Med J*. 2021 Dec;62(6):569-79.
17. Mijatović J. Stavovi studenata sestriinstva o utjecaju društvenih mreža na profesionalizam sestriinstva [Internet]. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, Medicinski fakultet; 2019 [pristupljeno 02.03.2023.]. Dostupno na: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:105:295219>
18. Marelić M. E-profesionalizam doktora medicine i doktora dentalne medicine u Hrvatskoj [Internet] [disertacija]. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, Filozofski fakultet; 2022 [pristupljeno 02.03.2023.]. Dostupno na: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:131:440157>
19. Soubra R, Hasan I, Ftouni L, Saab A, Shaarani I. Future healthcare providers and professionalism on social media: a cross-sectional study. *BMC Med Ethics*. 2022 Dec;23(1):4.
20. Gluyas H. Patient-centred care: improving healthcare outcomes. *Nurs Stand*. 2015 Sep 23;30(4):50-7; quiz 59.
21. Hu H, Yang Y, Zhang C, Huang C, Guan X, Shi L. Review of social networks of professionals in healthcare settings-where are we and what else is needed? *Glob Health*. 2021 Dec 4;17(1):139.
22. Mosalanejad L, Tafvisi M, Zarifsanaiey N. E-professionalism in medical sciences: A Hybrid Concept Analysis. *J Educ Health Promot*. 2021;10:52.
23. Farnan JM. Online Medical Professionalism: Patient and Public Relationships: Policy Statement From the American College of Physicians and the Federation of State Medical Boards. *Ann Intern Med*. 2013 Apr 16;158(8):620-7.
24. Kind T. Professional guidelines for social media use: a starting point. *AMA J Ethics*. 2015 May 1;17(5):441-7.
25. Ashton KS. Teaching nursing students about terminating professional relationships, boundaries, and social media. *Nurse Educ Today*. 2016 Feb;37:170-2.
26. Canadian Medical Protective Association. Top 10 tips for using social media in professional practice [Internet]. CMPA. [pristupljeno 02.03.2023.]. Dostupno na: <https://www.cmpa-acpm.ca/en/advice-publications/browse-articles/2014/top-10-tips-for-using-social-media-in-professional-practice>
27. Michigan State University. Social Media Guidelines [Internet]. [pristupljeno 02.03.2023.]. Dostupno na: <https://comms.msu.edu/social-media/social-media-resources/social-media-guidelines>

28. Grassi L, Caruso R, Costantini A. Communication with patients suffering from serious physical illness. *Adv Psychosom Med*. 2015;34:10-23.
29. Case Western Reserve University. Social Media Guidelines [Internet]. [pristupljeno 02.03.2023.]. Dostupno na: <https://case.edu/umc/sites/case.edu.umc/files/2018-03/social-media-guidelines-final.pdf>
30. Karim F, Oyewande A, Abdalla LF, Chaudhry Ehsanullah R, Khan S. Social Media Use and Its Connection to Mental Health: A Systematic Review. *Cureus*. 2020; 12(6):e8627.