



Smjernice za poticanje razvoja e-profesionalizma tijekom studija medicine i dentalne medicine

Danko Relić, dr. med.¹, doc. dr. sc. Tea Vukušić Rukavina, dr. med.¹, Marko Marelić, mag. soc.¹, Lovela Machala Poplašen, mag. bibl., viši knjižničar¹, doc. dr. sc. Joško Viskić, dr. stom.², Dražen Jokić, dr. dent. med.², Kristijan Sedak, mag. comm.³

¹Medicinski fakultet Sveučilišta u Zagrebu

²Stomatološki fakultet Sveučilišta u Zagrebu

³Hrvatsko katoličko sveučilište

HRZZ UIP-2017-05-2140

Opasnosti i prednosti društvenih mreža: e-profesionalizam zdravstvenih djelatnika (SMePROF projekt)

Zagreb, listopad 2020.

Smjernice za poticanje razvoja e-profesionalizma tijekom studija medicine i dentalne medicine

Danko Relić¹, Tea Vukušić Rukavina¹, Marko Marelić¹, Lovela Machala Poplašen¹, Joško Viskić², Dražen Jokić², Kristijan Sedak³

¹Medicinski fakultet Sveučilišta u Zagrebu

²Stomatološki fakultet Sveučilišta u Zagrebu

³Hrvatsko katoličko sveučilište

SAŽETAK Smjernice za poticanje razvoja e-profesionalizma tijekom studija medicine i dentalne medicine rezultat su dvogodišnjeg rada na uspostavnom istraživačkom projektu Hrvatske zaklade za znanost *Opasnosti i prednosti društvenih mreža: e-profesionalizam zdravstvenih djelatnika (SMePROF projekt)*. Smjernice predstavljaju prvi dokument na hrvatskom jeziku koji nudi preporuke profesionalnog ponašanja zdravstvenim djelatnicima, konkretno studentima medicine i dentalne medicine, ali i ostalima koji koriste društvene mreže.

KLJUČNE RIJEČI dentalna medicina; društvene mreže; e-profesionalizam; Internet; medicina; studenti; zdravstveni djelatnici

Studenti medicine i dentalne medicine, liječnici i doktori dentalne medicine imaju pravo na privatni osobni život, ali razvoj društvenih mreža doveo je u pitanje koncepte "javno" i "privatno" te se promijenio način na koji su internetski aspekti privatnog života dostupni drugima. Trenutak nepažnje može imati nenamjerne i nepovratne posljedice u budućnosti – neprimjerene mrežne aktivnosti mogu biti štetne za odnose s kolegama, nastavnicima, pacijentima te potencijalnim poslodavcima. Zdravstveni djelatnici ne trebaju izbjegavati korištenje društvenih mreža jer njihova upotreba može biti osobno i profesionalno korisna, ali tradicionalna očekivanja u vezi ponašanja medicinske struke i dalje se primjenjuju u tom novom, netradicionalnom kontekstu; studenti medicine i dentalne medicine uvijek imaju obvezu prema kolegama, nastavnicima, pacijentima i zajednici održavati profesionalne standarde.

E-pošta

Za e-poštu vrijede ista pravila kao i ona koja se primjenjuju na pisanu komunikaciju. Studenti bi trebali obratiti pozornost na ispravno oslovljavanje tijekom pisanja e-pošte. Važno je paziti da materijal koji se šalje e-poštom nije protuzakonit, klevetnički, uvredljiv, opscen, prijeteći ili da na neki drugi način može prouzrokovati štetu ili nevolje za primatelja. Valja imati na umu da su e-adrese osjetljive na preusmjerenje. Ne pretpostavljajte da je vidljivi primatelj ujedno i jedini primatelj poruke.

Društvene mreže

Društvene mreže mogu se definirati kao online mediji i sučelja osmišljena za povezivanje ljudi i olakšavanje interakcije i razmjene sadržaja među njima. Primjeri postojećih društvenih mreža su *Facebook, Instagram, TikTok, YouTube, Twitter, LinkedIn, Google+, Pinterest, Tumblr* i brojne druge. Razvoj društvenih mreža utječe na sve aspekte društva, a zdravstveni djelatnici i zdravstvene institucije nisu izuzetak. Iako stariji zdravstveni djelatnici u manjem udjelu koriste internet profesionalno i privatno, za mlađe generacije zdravstvenih djelatnika ne biti prisutan na društvenim mrežama često ne postoji kao opcija. I pacijenti sve više očekuju da će online pronaći informacije o svom zdravlju i onima koji brinu o njihovom zdravlju. Pojavom društvenih mreža definiran je termin e-profesionalizam zdravstvenih djelatnika kao stavovi i ponašanja koji odražavaju tradicionalne paradigme profesionalizma zdravstvenih djelatnika manifestirane kroz digitalne medije.

U okviru HRZZ UIP-2017-05-2140 projekta, *Opasnosti i prednosti društvenih mreža: e-profesionalizam zdravstvenih djelatnika*, provedeno je kvantitativno presječno istraživanje o korištenju društvenih mreža studenata

Medicinskog i Stomatološkog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. Studenti su tijekom redovite nastave na Medicinskom fakultetu (studenti druge i pete godine) te nastave na Stomatološkom fakultetu (studenti svih šest godina) bili obaviješteni o mogućnosti ispunjavanja upitnika dostupnog na on-line poveznici. Prikupljanje odgovora provodilo se od listopada 2018. do travnja 2019. Prikupljeno je 714 ispunjenih upitnika, 411 studenata Medicinskog fakulteta (RR 69,6%) i 287 studenata Stomatološkog fakulteta (RR 49,7%). Uzorak je inicijalno sadržavao 714 ispitanika – studenata/ica MEF-a i SFZG-a. Nakon provjere rezultata izbačeno je ukupno 16 ispitanika (jedan ispitanik nije prihvatio informirani pristanak; četiri ispitanika su navela da imaju manje od 10 godina; dva slučaja su bila identični duplikati, što se događa uoči prekida internetske veze tijekom slanja odgovora; devet ispitanika navelo je da ne koristi niti jednu mrežu). U obradu je ušlo 698 ispitanika (Tablica 1).

TABLICA 1. Distribucija ispitanika s obzirom na studij i godinu.						
	1. godina	2. godina	3. godina	4. godina	5. godina	6. godina
Studij medicine		204			207	
Studij dentalne medicine	44	39	43	60	58	43

TABLICA 2. Prisutnost studenata na društvenim mrežama	
Facebook 99%	Pinterest 28%
Instagram 81%	Twitter 17%
YouTube 72%	Linked-In 9%

Društvene mreže pomažu studentima medicine i dentalne medicine na brojne načine – biti u tijeku s aktualnim događajima i najnovijim zdravstvenim trendovima, ali i kao pomoć u svladavanju i učenju gradiva – podaci pokazuju da 66,5% studenata smatra izrazito važno, a 26,8% pomalo važno koristiti društvene mreže radi komunikacije s kolegama i nastavnicima o problemima u nastavi. Nadalje, društvene mreže pridonose borbi protiv izolacije studenata, kako unutar njihovih fakulteta tako i od njihovih obitelji, prijatelja te svijeta u cjelini (podaci pokazuju da je 75,9% studenata navelo kako im je izrazito važno koristiti društvene mreže da bi ostali u kontaktu s prijateljima i članovima obitelji, a 21,5% smatra da im je to pomalo važno).

Između studenata medicine i dentalne medicine nema značajnih razlika u vrsti društvenih mreža koje koriste, odnosu aktivnog i pasivnog korištenja društvenih mreža, učestalosti korištenja, vrsti uređaja s koga pristupaju društvenim mrežama te svrsi korištenja društvenih mreža (Tablica 3).

TABLICA 3. Način, učestalost i svrha korištenja društvenih mreža		
		Svi studenti N =698 (%)
Aktivno/ pasivno korištenje	više aktivno nego pasivno	42 (6.0)
	otprilike pola pola	209 (29.9)
	više pasivno nego aktivno	447 (64.0)
Učestalost pristupanja	više od 10 puta dnevno	227 (32.5)
	5 do 10 puta dnevno	236 (33.8)
	2 do 4 puta dnevno	152 (21.8)
	jednom dnevno	35 (5.0)
	2 do 3 puta tjedno	48 (6.9)
	jednom tjedno ili rjeđe	0 (0.0)
Uređaj	stolno računalo	7 (1.0)
	prijenosno računalo	5 (0.7)
	mobilni uređaj	686 (98.3)
Svrha korištenja	privatno	284 (40.7)
	privatno i profesionalno	412 (59.0)
	profesionalno	2 (0.3)

Razlike u stavovima i korištenju društvenih mreža studenata medicine i dentalne medicine

Studenti medicine i dentalne medicine razlikuju se u otvorenosti komunikacije na društvenim mrežama. Studenti dentalne medicine značajno češće prihvaćaju zahtjeve za prijateljstvom od pacijenata (28% studenti dentalne medicine vs. 6% studenti medicine, $P < 0,001$), značajno češće šalju zahtjeve za prijateljstvom pacijentima (5% studenti dentalne medicine vs. 1% studenti medicine, $P = 0,002$) te u značajnoj mjeri planiraju više koristiti društvene mreže u interakciji s pacijentima (39% studenti dentalne medicine vs. 16% studenti medicine, $P < 0,001$).

Stavovi u kojima se značajno razlikuju u svezi što smatraju neprofesionalnim ponašanjem na društvenim mrežama su objavljivanje prepoznatljivih slika pacijenata (90% studenti medicine vs. 61% studenti dentalne medicine, $P < 0,001$), objavljivanje interakcije s pacijentom koji je neprepoznatljiv (42% studenti medicine vs. 23% studenti dentalne medicine, $P < 0,001$) te korištenje neprimjerenog izražavanja (72% studenti medicine vs. 83% studenti dentalne medicine, $P < 0,001$).

Prema rezultatima, studenti dentalne medicine su mnogo otvoreniji u komunikaciji s pacijentima na društvenim mrežama. Stoga su smjernice potrebne kako bi ih se upozorilo na sve prednosti i opasnosti korištenja društvenih mreža.

Načela kojih se studenti medicine/dentalne medicine trebaju pridržavati u korištenju društvenih mreža

Svi studenti medicine/dentalne medicine trebali bi pročitati i primijeniti sljedeća načela i upute u korištenju društvenih mreža.

Profesionalizam.

Profesionalizam zdravstvenih djelatnika/medicinski profesionalizam definiran je kao ponašanje u skladu s profesionalnim i etičkim standardima profesije te se procjenjuje kroz deset komponenti: 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 (sprječavanje sukoba interesa) i profesionalna odgovornost.

Objave na društvenim mrežama trebaju poštivati iste norme kao i bilo koje interakcije druge prirode te se tretiraju kao usmene izjave izrečene na javnome mjestu. Pisani trag u još većoj mjeri podliježe kontroli od većine drugih oblika komunikacije:

- a) Studenti se mogu podvrgnuti stegovnim postupcima na fakultetu/sveučilištu zbog objava/komentara koji su ili neprofesionalni ili narušavaju privatnost pacijenta.
- b) Zabranjeno je kršiti autorska prava. Objavom sadržaja drugih medija potvrđujete da ih posjedujete ili imate pravo koristiti isti.
- c) Na društvenim je mrežama granica između javnog i privatnog te osobnog i profesionalnog često nejasna. Budite sigurni da je sav sadržaj koji se može povezati s vama u skladu s kodeksom ponašanja studenata medicine i pravilnikom o stegovnoj odgovornosti studenata dentalne medicine.
- d) Logotipi fakulteta/sveučilišta ne smiju se koristiti na bilo kojoj društvenoj mreži bez odobrenja fakulteta/sveučilišta. Sav medicinski sadržaj treba sadržavati izjavu o odricanju: „Objave/razmišljanja na ovoj stranici su moji vlastiti te ne predstavljaju strategije, mišljenja, stavove institucije u kojoj studiram“.
- e) Korištenje društvenih mreža može imati pravne posljedice. Komentari vezani uz skrb o pacijentima ili onih koji prikazuju vas ili kolegu u neprofesionalnom ponašanju mogu se koristiti na sudu ili u drugim disciplin-skim/stegovnim postupcima.
- f) Neprofesionalne objave drugih na vašem profilu/stranici održavaju se jako loše na vas. Važno je pratiti objave drugih na vašem profilu/stranici kako bi se pravovremeno moglo reagirati i osigurati da sadržaj bude profesionalan. Može biti vrlo korisno blokirati objave pojedinaca za koje znate da objavljuju neprofesionalni sadržaj.
- g) Imajte na umu da objave, stavovi i fotografije na društvenim mrežama mogu biti vidljivi potencijalnim budućim poslodavcima; čak i ako se izbrišu s profila, pod određenim okolnostima moguće ih je vratiti i opet učiniti dostupnima. Nadalje, imajte na umu da se fotografije mogu preuzimati i prosljeđivati drugima (28,4% studenata smatra sliku osobe koja pije alkoholno piće neprofesionalnom, 32,2% izražavanje mišljenja o kontroverznim pitanjima, 35,8% reklamiranje farmaceutskih ili zdravstvenih proizvoda bez otkrivanja sukoba interesa, 75,7% sliku osobe koja neupitno djeluje pijano, 79,2% fotografije pacijenata). Nije rijetkost da potencijalni poslodavci

pregledavaju prije zapošljavanja profile društvenih mreža kandidata za zapošljavanje, a postoje mnogi primjeri ljudi koji nisu zaposleni zbog sadržaja na vlastitim društvenim mrežama.

- h) Izbjegavajte davanje konkretnih medicinskih savjeta.
- i) Važno je kolege koji se neprofesionalno ponašaju uputiti na ovaj dokument.

Privatnost

- a) Zbog čestih i kontinuiranih promjena na društvenim mrežama preporučljivo je pažljivo nadgledati postavke privatnosti vaših računa na društvenim mrežama radi optimizacije postavki privatnosti i sigurnosti.
- b) Preporučljivo je postaviti svoje postavke privatnosti tako da samo ljudi kojima dopustite imaju pristup vašim osobnim podacima i fotografijama (85,7% studenata je izmijenilo osnovne postavke privatnosti: 96,9% zbog zaštite osobnih podataka od nepoznatih osoba, a 29,8% zbog rizika da bi profil mogao vidjeti budući poslodavac).
- c) Izbjegavajte dijeljenje identifikacijskih podataka na vašem osobnom profilu (adresa, telefonski brojevi, brojevi putovnice, osobne iskaznice, zdravstvenog osiguranja, datum rođenja ili bilo koje druge podatke koji bi se mogli koristiti za dobivanje vaših osobnih zapisa).
- d) Drugi mogu objaviti vaše fotografije i mogu vas označiti na svakoj od njih. Vaša je odgovornost osigurati da su te fotografije odgovarajuće i nisu profesionalno kompromitirajuće. Preporučuje se onemogućiti označavanje vas na fotografijama sve dok osobno ne date dopuštenje za to.
- e) Zadržite privatnost kolega, liječnika i ostalog osoblja koje susrećete tijekom studiranja kada se referirate na njih u profesionalnom svojstvu sve dok ne dobijete njihovo izričito dopuštenje za korištenje njihovih imena.
- f) Obavezno razlikujte medicinska mišljenja/razmišljanja od medicinskih znanstveno utemeljenih činjenica. Svijet medicine mnogima je prilično stran pa čitatelji mogu uzeti vaše objave kao činjenično stanje, a da uopće to niste željeli. Važno je osvijestiti koje objave odražavaju vaša osobna uvjerenja.

Povjerljivost

- a) Mjere koje podrazumijevaju privatnost pacijen(a)ta primjenjivane na bilo kojem javnom skupu odnose se jednako i na okruženje društvenih mreža.
- b) *Online* rasprave o specifičnim pacijentima treba izbjegavati čak i ako su svi mogući podaci pomoću kojih se pacijente može identificirati isključeni/prikriveni. Lako je moguće da netko drugi prepozna pacijenta kojeg spominjete na temelju konteksta.
- c) Ni pod kojim uvjetima ne smiju se fotografirati pacijenti koji pokazuju dijelove tijela, osim ako za to nemate pisano dopuštenje pacijenta. Upamtite, čak i ako imate dopuštenje, takve fotografije mogu preuzeti i dijeliti drugi.

Kontakt s pacijentima

- a) Interakcije s pacijentima u okruženju društvenih mreža se ne preporučuju. Mogućnost stvaranja dvostrukog/paralelnog odnosa može biti jako štetna za primarni odnos liječnik-pacijent, a može imati i pravne posljedice. Ako je to ipak neizbježno, razmislite o stvaranju dvojnih identiteta te odvajanju osobnih od profesionalnih interakcija.
- b) Osobni podaci o pacijentu dobiveni na društvenim mrežama ne bi trebali biti upisani u pacijentovu medicinsku dokumentaciju bez pacijentovog znanja i pristanka.

Praktični savjeti

1. Preuzmite odgovornost

Odgovorni ste za sadržaj koji objavljujete na društvenim mrežama. Budite ljubazni i promislite o tome kako drugi mogu percipirati vaše objave. Nepotpune, netočne, neprimjerene, prijeteće ili uznemiravajuće objave mogu biti štetne za druge te mogu narušiti ugled fakulteta.

2. Razmislite prije objave

Sve što objavite trajno ostaje povezano s vama putem arhiva interneta i e-pošte. Budući poslodavci često imaju pristup tim sadržajima i mogu ih koristiti u procjeni vas kao potencijalnog kandidata za zapošljavanje.

3. Osigurajte privatnost pacijenata

Strogo je zabranjeno otkrivanje podataka o pacijentima bez pismenog odobrenja, uključujući fotografije ili potencijalno identificirajuće podatke. Ova se pravila primjenjuju i na preminule pacijente te također na objave u sigurnom dijelu društvenih mreža kojem mogu pristupiti samo vaši odobreni prijatelji/pratitelji.

4. Osigurajte svoju privatnost

Jako dobro proučite pravila o privatnosti i način funkcioniranja sigurnosnih značajki na lokacijama gdje objavljujete sadržaj.

5. Poštujte svoje obveze

Osigurajte da vas prisutnost i aktivnost na društvenim mrežama ne ometaju u ispunjavanju studentskih obveza.

6. Identificirajte se

Preporučljivo je, korektno i odgovorno ne skrivati se iza lažnih imena i aliasa u komunikaciji na društvenim mrežama.

7. Koristite izjave o odricanju odgovornosti (engl. disclaimer)

Ako je očigledna povezanost s vašim fakultetom, jasno dajte do znanja da govorite u svoje, a ne u ime fakulteta ili neke druge organizacije. Npr. „Stavovi izraženi u ovoj objavi su moji vlastiti i ne odražavaju stavove mog fakulteta“.

8. Poštujte zakone o autorskim pravima

Za zaštitu vas i vašeg fakulteta ključno je poštivati zakone koji reguliraju autorska prava i prikladnu upotrebu materijala zaštićenih autorskim pravima u vlasništvu drugih.

9. Konzultirajte smjernice

Posavjetujte se s odjelom/povjerenstvom/službom za odnose s javnošću fakulteta ako imate bilo kakvih pitanja o prikladnosti materijala koje planirate objaviti ili ako vam je potrebno bilo kakvo drugo pojašnjenje u tom kontekstu.

I za kraj... Svakako se zapitajte jeste li ikada:

1. Googlali/pretraživali sebe na internetu? Ako niste, pokušajte. Jeste li zadovoljni prikazanim rezultatima? (51,7% studenata to nikada nije učinilo)
2. Objavili informacije o pacijentu? Pogledajte stare postove.
3. Poslali/prihvatili zahtjev pacijenta za prijateljstvo na društvenim mrežama?
4. Poslali/prihvatili zahtjev nastavnika za prijateljstvo na društvenim mrežama?
5. Objavili sadržaj koji bi se mogao smatrati uvredljivim?
6. Postali član ili obožavatelj/pratitelj grupe koju se može smatrati rasističkom, seksističkom ili na drugi način pogrdnom? Pregledajte sve grupe kojima ste se pridružili i razmislite održavaju li one vas i vaše vrijednosti koje zastupate i živite.
7. Objavili fotografije ili videozapise o sebi koje ne biste željeli da pacijenti, poslodavci ili vaši kolege mogu vidjeti?
8. Provjerili i prilagodili postavke privatnosti na društvenim mrežama?
9. Uočili da su vaši kolege/prijatelji/nastavnici objavili neprimjeren sadržaj na internetu koji može imati negativne posljedice po njih? Jeste li ih upozorili?

E-professionalism of healthcare professionals (SMePROF)

Danko Relić¹, Tea Vukušić Rukavina¹, Marko Marelić¹, Lovela Machala Poplašen¹, Joško Viskić², Dražen Jokić², Kristijan Sedak³

¹School of Medicine University of Zagreb, Zagreb, Croatia

²School of Dental Medicine University of Zagreb, Zagreb, Croatia

³Catholic University of Croatia, Zagreb, Croatia

SUMMARY Guidelines for encouraging the development of e-professionalism during the study of medicine and dental medicine are the result of two years of work on the founding research project of the Croatian Science Foundation Dangers and benefits of social media: e-professionalism of health professionals (SMePROF project). The guidelines are the first document in the Croatian language that offers recommendations for professional behaviour to health professionals, especially medical and dental students, but also to others who use social media.

KEY WORDS dental medicine; e-professionalism; healthcare professionals; Internet; medicine; social media; students

LITERATURA

1. **Keckley PH, Coughlin S, Eselius L.** Survey of Health Care Consumers in the United States. [Internet] Washington: The Deloitte Center for Health Solutions; 2011. [pristupljeno 01. 05. 2017.] Dostupno na: http://www.statecoverage.org/files/Deloitte_US_CH_S_2011ConsumerSurveyinUS_062111.pdf
2. **ABIM Foundation.** American Board of Internal Medicine, ACP-ASIM Foundation. American College of Physicians-American Society of Internal Medicine, European Federation of Internal Medicine. Medical professionalism in the new millennium: a physician charter. *Ann Intern Med.* 2002;136(3):243-6.
3. **American Medical Association (AMA).** Professionalism in the Use of Social Media: Policy: annual meeting : orientation workshop. American Medical Association; 2012.6
4. **Australian and New Zealand Medical Associations.** A Guide to Social Media & Medical Professionalism: the tips and traps every doctor and medical student should know. [Internet]. Australian Medical Association; 2020 [pristupljeno 08.07.2020.] Dostupno na: <https://ama.com.au/article/social-media-andmedical-profession>
5. **Gorrindo T, Groves J.** Web searching for information about physicians. *JAMA.* 2008;300(2):213-5.
6. **Indiana University School of Medicine.** Guidelines for the use of Online social networks for medical students and physicians in training : social media IUSMGME-PO-0031. Bloomington: Indiana School of Medicine; 2018.
7. **Kaczmarczyk JM, Chuang A, Dugoff L, i sur.** e-Professionalism: a new frontier in medical education. *Teach Learn Med.* 2013;25(2):165-70. McGill Faculty of Medicine. Social and other media guidelines : policy. [Internet] [pristupljeno 07.08.2020.] Dostupno na: <https://www.mcgill.ca/ugme/policies-procedures/guidelines-social-media>
8. **Vukusic Rukavina T, Relic D, Marelic M, Machala Poplasen L, Viskic J, Jokic D, Sedak K.** Differences in attitudes of medical and dental students about e-professionalism on social media. *Eur J Public Health.* 2019;29 (Suppl. 4): ckz185.325. [pristupljeno 07.08.2020.] Dostupno na: <https://doi.org/10.1093/eurpub/ckz185.325>
9. **Gay S.** School of Medicine: Social Media Guidance for Medical Students. Lenton: University of Nottingham; 2018.

Medix *Specijalizirani
medicinski
dvomjesečnik*

Smjernice za poticanje razvoja e-profesionalizma tijekom studija medicine i dentalne medicine realizirane su kao prilog časopisa Medix br. 144/145, listopad/studeni 2020.

Izjava o stručnoj i ekonomskoj neovisnosti: Doprinos ovim stručnim preporukama je isključivo volonterski. Autori nisu primili nikakav honorar, niti bilo kakvu drugu nagradu.