

E-profesionalizam

Isabela Pilipović, dr. med. dent.¹
doc. dr. sc. Joško Viskiće²

[1] diplomirala u akademskoj godini 2019./2020.

[2] Zavod za fiksnu protetiku, Stomatološki fakultet Sveučilišta u Zagrebu

Društvene mreže definirane su kao internetske stranice i aplikacije koje omogućavaju korisnicima kreiranje, dijeljenje i komentiranje sadržaja, omogućuju društveno umrežavanje, a broj korisnika raste eksponencijalnom brzinom (1). Njihov je utjecaj na živote ljudi neizmjeran, pa stoga i ne čudi da su se proširile i među doktorima dentalne medicine. Na svim razinama edukacije zdravstvenih djelatnika sve veći izazov predstavlja način na koji steći potrebno znanje i vještine prikladnog profesionalnog ponašanja prilikom korištenja društvenih mreža, te je stoga bilo nužno uvesti novi termin - e-profesionalizam. E-profesionalizam je definiran kao stajališta i ponašanja koja odražavaju tradicionalne paradigme profesionalizma zdravstvenih djelatnika manifestirane kroz digitalne medije (2). U dentalnoj medicini profesionalizam se procjenjuje kroz sljedećih 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 (3).

Te komponente potrebno je iz stvarnoga života uvrstiti u virtualni, a u isto vrijeme osvijestiti doktorima i studentima dentalne medicine prednosti i nedostatke društvenih mreža te očuvati etičke i profesionalne kodekse ponašanja (4).

Mogućnosti primjene društvenih mreža u dentalnoj medicini

Društvene mreže uvele su revoluciju

u svakodnevni život pojedinca i društva u cjelini. Tri ključne prednosti društvenih mreža su: profesionalno umrežavanje i suradnja, profesionalno obrazovanje i osposobljavanje te pozitivna samopromocija i marketing. Njihovo korištenje unaprjeđuje dijeljenje informacija, smanjuje udaljenost između pojedinaca i povezuje ljude istih interesa. Prije njihovog uvođenja jedini način prikupljanja novih znanja i vještina bili su tradicionalni tiskani sadržaj te prisustvovanje na kongresima, dok je sada u svega nekoliko sekundi moguće pretražiti literaturu, poboljšati svoje znanje te razmjenjivati iskustvo s kolegama iz cijelog svijeta. Predstavljaju novi komunikacijski kanal za doktore dentalne medicine gdje je na specijaliziranim profilima moguće dijeliti i razmjenjivati informacije iz polja dentalne medicine načinom i brzinom kojima to prije nije bilo moguće. Prilikom objavljivanja važno je pridržavati se etičkih postulata i profesionalnosti, pogotovo povjerljivosti odnosa liječnik-pacijent. Preporuka je koristiti zatvorene internetske stranice, profile i grupe na društvenim mrežama. Tako je pristup omogućen samo zdravstvenim djelatnicima koji su svjesni i pridržavaju se etičkih kodeksa profesije te osiguravaju kontrolu kvalitete objavljenog sadržaja. Također, proces cjeloživotnog učenja ne odvija se više samo tradicionalnim putem preko knjiga i časopisa, sudjelovanja na kongresima i tečajevima, nego se nude i brojne online edukacije koje mogu biti besplatne ili plaćene te na njima doktor dentalne medicine može uvelike podići razinu svoje stručnosti i kvalitetu pružene usluge (4, 5).

Dvije glavne kategorije marketinga u zdravstvu su socijalni marketing (engl.

social marketing) te medicinski marketing (engl. medical marketing, business to customer "B2C"). Socijalni zdravstveni marketing usmjeren je na javnozdravstvene aktivnosti. Svijest o bolesti, prevencija, poboljšanje oralnog zdravlja opće populacije te smanjenje stigme bolesnika ciljevi su na koje je usmjeren ovaj tip marketinga. Fokus nije stvaranje dobiti, nego edukacija pacijenata. Za razliku od socijalnog, medicinski marketing usmjeren je na ostvarivanje dobiti te pridobivanje novih pacijenata. Pacijenti sve češće stomatološke usluge traže online, a društvene mreže idealan su alat putem kojeg je moguće pružiti i dobiti sve potrebne informacije. Stomatološka se profesija desetljećima oslanjala na marketing usmenom predajom, odnosno zadovoljni pacijenti bi preporučili doktora dentalne medicine ostalima. Danas se većina informacija prenosi putem društvenih mreža te se može reći da su one „usmena predaja“ u 21. stoljeću.

Izazovi i opasnosti korištenja društvenih mreža u dentalnoj medicini

Kada se koriste mudro, društvene mreže nude potencijal za promoviranje individualnog i društvenog zdravlja, kao i za profesionalno razvijanje i napredovanje. Međutim, kada se koriste nepromišljeno, ove tehnologije predstavljaju značajne opasnosti za doktore dentalne medicine (6). U istraživanjima je navedeno pet opasnosti društvenih mreža za e-profesionalizam doktora dentalne medicine: popuštanje odgovornosti, ugrožavanje povjerljivosti, nejasne profesionalne granice, prikaz neprofesionalnog ponašanja te pravna pitanja. Veliki rizik povezan s korištenjem društvenih medija objavljivanje je neprofesionalnog sadr-

žaja koji se može negativno odraziti na doktora dentalne medicine, studenta ili instituciju koju predstavljaju. Sadržaj na društvenim mrežama i internet stranicama ima veliki utjecaj na privatni i profesionalni kredibilitet i reputaciju, ne samo pojedinca, nego i cijele profesije. Zbog toga je važno oprezno i razborito odabirati sadržaj i kontrolirati njegovu dostupnost široj javnosti. Liječnici također moraju biti oprezni da izbjegnju kršenje prava na povjerljivost, a pogreške mogu imati puno veći utjecaj nego u stvarnom životu jer digitalni trag na društvenim mrežama ostaje zauvijek (7). Ako se iz bilo kojeg razloga namjerava objavljivati informacija o pacijentu, pacijent u to treba biti upućen te dati pristanak. Potrebno je paziti da ne može biti identificiran temeljem objavljenog sadržaja ako to ne želi, a posebnu pozornost treba obratiti na objavljivanje fotografija lica jer je to zasigurno nešto čime se omogućava laka identifikacija pacijenta.

Veliki problem na društvenim mrežama predstavlja i nejasna granica između privatnog i profesionalnog. Doktor dentalne medicine svojim djelovanjem i objavljivanjem privatnog sadržaja koji je dostupan široj javnosti, a njoj nije namijenjen, može utjecati na niz komponenti profesionalizma. Određena distanca u odnosu liječnik-pacijent nužna je u zadržavanju profesionalnog odnosa te građenju povjerenja. Preporučuje se da se prilikom objavljivanja na privatnom profilu kontrolira javna dostupnost sadržaja te pažljivo prihvaćaju „prijateljstva“ ili „praćenja“ od strane pacijenata (4, 8).

Navike i stavovi studenata dentalne medicine o e-profesionalizmu

Iako studenti još uvijek nisu zdravstveni djelatnici, trebali bi se pridržavati istih etičkih i profesionalnih kodeksa kao i doktori dentalne medicine. Kako studenti predstavljaju populaciju koja će određivati budućnost zdravstva, potrebno je razumjeti upotrebu, njihove navike i stavove o društvenim mrežama. Provedeno je kvantitativno presječ-

no istraživanje o korištenju društvenih mreža studenata Medicinskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu i Stomatološkog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. Istraživanje je pokazalo da 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 kojeg pristupaju društvenim mrežama te svrsi korištenja društvenih mreža. Međutim, studenti medicine i dentalne medicine se razlikuju u otvorenosti komunikacije na društvenim mrežama. Studenti dentalne medicine značajno češće prihvaćaju zahtjeve za prijateljstvom od pacijenata, šalju zahtjeve za prijateljstvom pacijentima te planiraju više koristiti društvene mreže u interakciji s pacijentima. Stavovi u kojima se također značajno razlikuju jest što ustvari smatraju neprofesionalnim online ponašanjem. Zaključak je istraživanja da su studenti dentalne medicine puno otvoreniji u komunikaciji s pacijentima na društvenim mrežama (9).

Praktični savjeti za e-profesionalizam

1. preuzmite odgovornost
2. razmislite prije objave
3. osigurajte privatnost pacijenata
4. osigurajte svoju privatnost
5. poštujujte svoje obveze
6. identificirajte se
7. koristite izjave za odricanje odgovornosti
8. poštujujte zakone o autorskim pravima
9. konzultirajte smjernice (9)

Zaključak


Na društvenim mrežama treba se ponašati na isti način kao i u stvarnom životu te se držati svih postulata koje primjenjujemo privatno i s pacijentima. Dio su modernog vremena u kojem živimo, a s vremenom će u još većoj mjeri utjecati na naš život i ponašanje. Ako

termin profesionalizma želimo očuvati u eri društvenih mreža, potrebno je držati se smjernica za poticanje razvoja e-profesionalizma i uputa kako se nositi sa svim izazovima koje društvene mreže donose sa sobom te pronaći najbolji na-



Slika 1. Smjernicama za poticanje razvoja e-profesionalizma tijekom studija medicine i dentalne medicine možete pristupiti putem ovog QR koda ili na službenoj stranici Medicinskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu <https://mef.unizg.hr/smjernice-poticanje-razvoja-e-profesionalizma-tijekom-studija-medicine?bn>

čin na koji možemo iskoristiti sve blagodati koje nam digitalno doba pruža.

Smjernicama za poticanje razvoja e-profesionalizma tijekom studija medicine i dentalne medicine možete pristupiti putem ovog QR koda ili na službenoj stranici Medicinskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu <https://mef.unizg.hr/smjernice-poticanje-razvoja-e-profesionalizma-tijekom-studija-medicine?bn> 

LITERATURA

1. Social media. U: Oxford Dictionary. Oxford: Oxford University Press; 2014.
2. Kaczmarczyk JM, Chuang A, Dugoff L, Abbott JF, Cullimore AJ, Dalrymple J, Davis KR, Hueppchen NA, Katz NT, Nuthalapaty FS, Pradhan A, Wolf A, Casey PM. e-Professionalism: a new frontier in medical education. *Teach Learn Med.* 2013;25(2):165-70.
3. 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):243-46.
4. Polgar N. Etika u dentalnoj medicini. Zagreb; Naklada Slap; 2019.
 5. Gholami-Kordkheili F, Wild V, Strech D. The impact of social media on medical professionalism: a systematic qualitative review of challenges and opportunities. *J Med Internet Res.* 2013;15(8):e184.
 6. Ventola CL. Social media and health care professionals: benefits, risks, and best practices. *PT.* 2014;39(7):491-99.
 7. Vujević F. (2018) Utjecaj društvenih mreža na profesionalizam liječnika. Diplomski

- rad. Zagreb: Medicinski fakultet
8. Holden A. Social media and professionalism: does the profession need to re-think the parameters of professionalism within social media? *Aust Dent J.* 2017;62(1):23-9.
 9. Vukusic Rukavina T, Relic D, Marelic M, Machala Poplasen L, Viskic J, Jokic D, Sedak K. (2020). Smjernice za poticanje razvoja e-profesionalizma tijekom studija medicine i dentalne medicine. Dostupno na: <https://mef.unizg.hr/smjernice-poticanje-razvoja-e-profesionalizma-tijekom-studija-medicine?bn> [pristupljeno 11. 11. 2020.]