



**#SMePROF**  
E-PROFESSIONALISM

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

HRZZ UIP-2017-05-2140

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

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

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

Marko Marelić, mag. soc., Medicinski fakultet Sveučilišta u Zagrebu

Lovela Machala Poplašen, mag. bibl., viši knjižničar, Medicinski fakultet Sveučilišta u Zagrebu

doc. dr. sc. Joško Viskić, dr. stom., Stomatološki fakultet Sveučilišta u Zagrebu

Dražan Jokić, dr. dent. med., Stomatološki fakultet Sveučilišta u Zagrebu

Kristijan Sedak, mag. comm., Hrvatsko katoličko sveučilište

Zagreb, listopad 2020.

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

**85%** studenata misli da bi **imalo koristi od** smjernica za korištenje društvenih mreža na profesionalan način

**86,5%** studenata misli da bi **drugim liječnicima koristile smjernice o profesionalnom korištenju društvenih mreža**

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 budući da njihova upotreba može biti osobno i profesionalno korisna, ali tradicionalna očekivanja u vezi ponašanja medicinske struke i dalje se primjenjuju u ovom 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 pažnju na ispravno oslovljavanje tijekom pisanja e-pošte. Važno je paziti da materijal koji se šalje e-poštom nije protuzakonit, klevetnički, uvredljiv, opscen, prijeteći ili na neki drugi način može prouzrokovati štetu ili nevolje za primatelja. Imajte na umu da su e-adrese osjetljive na preusmjeravanje. 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 jednih s drugima 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 u cjelini, 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. Također i pacijenti sve više očekuju da će on-line 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.

## Rezultati kvantitativnog presječnog istraživanje o korištenju društvenih mreža studenata MEF-a i SFZG-a

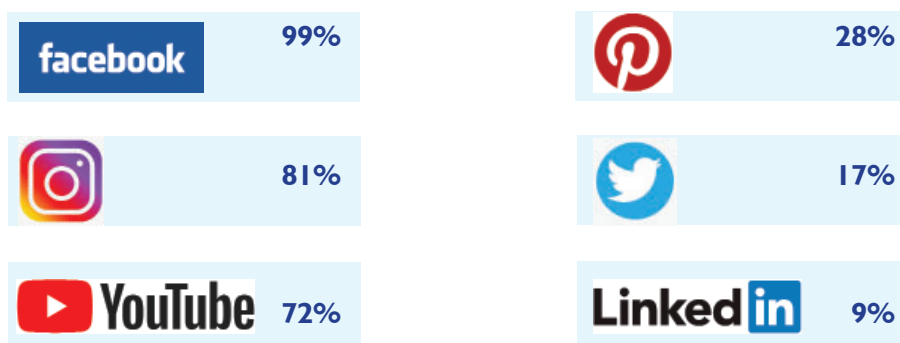
U okviru HRZZ UIP-2017-05-2140 projekta, Opasnosti i prednosti društvenih mreža: e-profesionalizam zdravstvenih djelatnika, provedeno je kvantitativno presječno istraživanje o korištenju društvenih mreža studenata Medicinskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu i Stomatološkog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. Studenti su tijekom redovne nastave na Medicinskom fakultetu (studenti 2. i 5. godine) te nastave na Stomatološkom fakultetu (studenti svih 6 godina) bili obaviješteni o mogućnosti ispunjavanja upitnika dostupnog na on-line poveznici. Prikupljanje odgovora provodilo se od listopada 2018.g. do travnja 2019.g. 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 (1 ispitanik nije prihvatio informirani pristanak; 4 ispitanika su naveli da imaju manje od 10 godina; 2 slučaja su bili identični duplikati što se događa uoči prekida Internet veze tijekom slanja odgovora; 9 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

Rezultati našeg istraživanja pokazuju da su studenti prisutni na društvenim mrežama (Tablica 2).

Tablica 2. Prisutnost studenata na društvenim mrežama



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 – naši 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 doprinose borbi protiv izolacije studenata, kako unutar njihovih fakulteta tako i od njihovih obitelji, prijatelja te svijeta u cjelini (naši podaci pokazuju da je 75.9% studenata navelo da im je izrazito važno koristiti društvene mreže da bi ostalo 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 kojeg 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 se razlikuju 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 našim rezultatima, studenti dentalne medicine su puno 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 javnom mjestu. Pisani trag u još većoj mjeri podliježe kontroli od većine drugih oblika komunikacije.

- a) Studenti se mogu podvrgnuti stegovnim postupcima na Fakultetu/Sveučilištu radi objava/komentara koji su ili neprofesionalni ili narušavaju privatnost pacijenta.
- b) Zabranjeno je kršiti autorska prava. Objavom sadržaj drugih medije 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 u odricanju: „Objave/razmišljanja na ovoj stranici su moji vlastiti te ne predstavljaju strategije, mišljenja, stavove institucije u kojoj studiram“.
- e) Korištenje društvenim 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 disciplinskim/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, pa čak i ako se izbrišu s profila pod određenim okolnostima moguće ih je povratiti 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% slika osobe koja neupitno djeluje pijano, 79.2% fotografije pacijenata). Nije rijetkost da potencijalni poslodavci pregledavaju prije zapošljavanje 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 Vi 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 vi osobno ne date dopuštenje za to.
- e) Zadržite privatnost kolega, liječnika i ostalog osoblja kojeg 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 vi 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) On-line rasprave o specifičnim pacijentima treba izbjegavati čak i ako su svi mogući podaci pomoću kojih se pacijente može identificirati isključeni/prikriveni. Vrlo je lako 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 samog 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/duplog/paralelnog odnosa može biti jako štetno 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

Vi ste odgovorni 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 pristupim 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 Vaša prisutnost i aktivnost na društvenim mrežama ne ometa Vaše studentske obveze.

### 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 svoj ime, 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 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 s prikazanim rezultatima? (51.7% studenata to nikada nije učinilo)
2. Objavili informacije o pacijentu? Pogledajte stare postove.
3. Poslali/prihvatili zahtjev pacijenta za prijatelje na društvenim mrežama?
4. Poslali/prihvatili zahtjev nastavnika kao prijatelje na društvenim mrežama?
5. Objavili sadržaj koji bi se mogao smatrati uvredljivim?
6. Postali član ili obožavatelj/fan/pratitelj grupe koje 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?

## Literatura

Keckley PH, Coughlin S, Eselius L. Survey of Health Care Consumers in the United States. [Internet] Washington: The Deloitte Center for Health Solution; 2011 [pristupljeno 01. 05. 2017.] Dostupno na: [http://www.statecoverage.org/files/Deloitte\\_US\\_CHS\\_2011ConsumerSurveyinUS\\_062111.pdf](http://www.statecoverage.org/files/Deloitte_US_CHS_2011ConsumerSurveyinUS_062111.pdf)

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.

American Medical Association (AMA). Professionalism in the Use of Social Media: Policy : annual meeting : orientation workshop. American Medical Association; 2012.

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-and-medical-profession>

Gorrindo T, Groves J. Web searching for information about physicians. *JAMA.* 2008;300(2):213–5.

Indiana University School of Medicine. Guidelines for the use of Online social networks for medical students and physicians in training : social media IUSM-GME-PO-0031 . Bloomington: Indiana School of Medicine; 2018.

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>

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>

Gay S. School of Medicine: Social Media Guidance for Medical Students. Lenton: University of Nottingham; 2018.

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