
 โรงพยาบาลค่ายพิชัยดาบหัก	ระเบียบปฏิบัติ (Work Procedure)	วันที่มีผลบังคับใช้ 18/5/65
	เรื่อง นโยบายเรื่อง “การบริหาร ความเสี่ยง Social Media”	เอกสารประจำหน่วย รพ.ค่ายพิชัยดาบหัก จำนวน 1/5 หน้า
ผู้เสนอ พ.ต.หญิงดวงมณี มูลเกษ ผู้เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่สารสนเทศ ผู้จัดทำ น.ส.ภัทราพร ควรคิด		ทบทวนครั้งที่ 1 ผู้อนุมัติ พ.อ.  (สุรวุฒิ เอื้อคณิต) ผอ.รพ.ค่ายพิชัยดาบหัก

นโยบายเรื่อง “การบริหารความเสี่ยง Social Media”

งานสารสนเทศ โรงพยาบาลค่ายพิชัยดาบหัก

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อเป็นแนวทางในการป้องกันการเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ ข้อมูลสารสนเทศมีความปลอดภัย และเป็นการรักษาความลับของผู้ป่วย


1.2 เพื่อให้มีการดำเนินการบริหารความเสี่ยงด้าน Social Media ที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

2. ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

2.1 ประกาศคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ของผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ ลงวันที่ 30 ธันวาคม 2559 ซึ่งปัจจุบัน สื่อสังคมออนไลน์ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของประชาชนเป็นอย่างมาก ผู้ประกอบวิชาชีพต่างๆ ด้านสุขภาพ ตลอดจนผู้ปฏิบัติงานอื่น ๆ ในระบบสุขภาพ การใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ของผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ จำเป็นต้องมีความเหมาะสมในการใช้งานที่เป็นมาตรฐานกลางสำหรับสมาชิกวิชาชีพและหน่วยงานต่างๆ ในระบบสุขภาพของประเทศไทย โดยยึดหลักกฎหมายและหลักจริยธรรมทางการแพทย์ที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับบริบทของประเทศไทย โดยใช้ “แนวทางปฏิบัติในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ สำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ” ของคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ

นิยามศัพท์

“ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ” หมายความว่า ผู้ประกอบวิชาชีพตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล และ หมายรวมถึงผู้ประกอบวิชาชีพสาธารณสุขชุมชน ตามกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพการสาธารณสุขชุมชนด้วย

 โรงพยาบาลค่ายพิชัยดาบหัก	ระเบียบปฏิบัติ (Work Procedure)	วันที่มีผลบังคับใช้ 18/5/65
	เรื่อง นโยบายเรื่อง “การบริหาร ความเสี่ยง Social Media”	เอกสารประจำหน่วย รพ.ค่ายพิชัยดาบหัก จำนวน 2/5 หน้า


“ผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ” หมายความว่า ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ ผู้ให้บริการทางสุขภาพ และบุคลากรอื่นที่ทำงานในระบบสุขภาพ ไม่ว่าจะเป็นงานทางคลินิกหรืองานด้านสาธารณสุขทั้งเชิงรับและเชิงรุก ตลอดจนผู้ทำงานเกี่ยวข้องกับข้อมูลสารสนเทศสุขภาพหรือการสื่อสารสุขภาพ และนิสิต นักศึกษาในสาขาวิชาเกี่ยวข้องกับสุขภาพ

“สภาวิชาชีพ” หมายความว่า สภาวิชาชีพต่างๆ ที่มีวัตถุประสงค์ในการควบคุมการประพฤติของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพในแต่ละสาขา และหมายความรวมถึงคณะกรรมการประกอบโรคศิลปะและคณะกรรมการวิชาชีพสาขาต่างๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบโรคศิลปะด้วย

“ผู้ป่วย” หมายความว่า ผู้ป่วยตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาลและหมายความรวมถึงผู้รับบริการด้านสุขภาพจากสถานพยาบาลหรือจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพด้วย

“สื่อสังคมออนไลน์” หมายความว่า สื่อหรือช่องทางในการติดต่อสื่อสารหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบุคคล โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เน้นการสร้างและเผยแพร่เนื้อหาระหว่างผู้ใช้งานด้วยกัน (creation and exchange of user-generated content) หรือสนับสนุนการสื่อสารสองทาง หรือการนำเสนอและเผยแพร่เนื้อหาในวงกว้างได้ด้วยตนเอง ซึ่งนิยมเรียกกันเป็นภาษาอังกฤษว่า social media หรือ social network ซึ่งรวมถึงสื่อดังต่อไปนี้

- (1) กระดานข่าว (web board หรือ online forums)
- (2) เครือข่ายสังคมออนไลน์ (social networking services) เช่น Facebook, Google Plus, Myspace, LINE, WhatsApp, Viber, Skype
- (3) สื่อสำหรับการเผยแพร่และแลกเปลี่ยนเนื้อหาที่เป็นภาพนิ่ง เสียง วิดีทัศน์ หรือแฟ้มข้อมูล หรือให้บริการเนื้อหาที่เก็บข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต (photo-sharing, audio-sharing, video-sharing, file-sharing, and online storage services) เช่น Flickr, Podcast, YouTube, Instagram, Dropbox, Google Drive, Microsoft One Drive
- (4) บล็อก (blogs) เช่น WordPress, Blogger และไมโครบล็อก (microblogs) เช่น Twitter
- (5) เว็บไซต์สำหรับการสร้างและแก้ไขเนื้อหาพร้อมกัน (wikis) เช่น Wikipedia
- (6) เกมออนไลน์หรือโลกเสมือนที่มีผู้ใช้งานหลายคน (multi-user virtual environments) เช่น World of Warcraft, Second Life
- (7) สื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือสื่อออนไลน์อื่นในลักษณะเดียวกันหรือคล้ายคลึงกันที่เปิดให้ใช้งาน

 โรงพยาบาลค่ายพิชัยดาบหัก	ระเบียบปฏิบัติ (Work Procedure)	วันที่มีผลบังคับใช้ 18/5/65
	เรื่อง นโยบายเรื่อง “การบริหาร ความเสี่ยง Social Media”	เอกสารประจำหน่วย รพ.ค่ายพิชัยดาบหัก จำนวน 3/5 หน้า

2.2 หลักทั่วไปของผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ

เคารพกฎหมาย ทั้งกฎหมายของวิชาชีพต่างๆด้านสุขภาพ ตลอดจนกฎหมายอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการใช้สื่อออนไลน์

เคารพในกฎจริยธรรมแห่งวิชาชีพ ปฏิบัติตามหลักจริยธรรม และข้อบังคับระเบียบอย่างเคร่งครัด

เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และการหลีกเลี่ยงการทำให้ผู้อื่นเสียหาย ผ่านสื่อสังคมออนไลน์

เสรีภาพทางวิชาการ มีเสรีภาพแสดงความคิดเห็นหรือจุดยืนทางวิชาการต่างๆ แต่ต้องอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบต่อความเห็น และสอดคล้องกับหลักการในแนวปฏิบัติ

รายงานพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ หากรับรู้ถึงการใช้ที่ไม่เหมาะสม ควรแจ้งผู้นั้นรับทราบ เพื่อหยุด แก้ไข หรืออาจรายงานผู้บังคับบัญชาตลอดจนหน่วยงานที่กำกับดูแลให้รับทราบและดำเนินการตามอำนาจเจ้าหน้าที่

2.3 จริยธรรมทั่วไปของผู้ประกอบอาชีพ

การป้องกันอันตรายต่อผู้อื่น หากพบการละเมิดสิทธิของผู้ป่วยหรืออาจเกิดอันตรายต่อชีวิตควรแจ้งผู้กระทำให้หยุด หรือแจ้งหน่วยงานที่รักษาความสงบเรียบร้อย ในกรณีฉุกเฉินที่อาจเป็นอันตรายต่อชีวิต พึงให้การช่วยเหลือเบื้องต้นตามหลักวิชาชีพและความเหมาะสมของสถานการณ์

มุ่งประโยชน์ของผู้ป่วยเป็นสำคัญ ไม่ว่ากรณีใด การใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ จะต้องไม่กระทบกระเทือนหรือเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการสุขภาพแก่ผู้ป่วย หรือทำให้ผู้ป่วยไม่ได้รับบริการสุขภาพ ด้วยมาตรฐานในระดับที่ดีที่สุด สถานการณ์นั้นๆ


3. นโยบายปฏิบัติ

ประกาศนโยบายเรื่อง แนวปฏิบัติในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ของผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพตามประกาศคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2559 ให้ทุกฝ่ายฯ ทุกหน่วยงาน นำแนวทางปฏิบัติในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์สำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ ให้บุคลากรในศูนย์ความเป็นเลิศฯ ปฏิบัติดังนี้

3.1 แนวทางการใช้สื่อออนไลน์โดยการคำนึงถึงหลักความเป็นวิชาชีพ

รักษาความเป็นวิชาชีพตลอดเวลา ไม่เฉพาะขณะปฏิบัติหน้าที่ เพราะการกระทำส่วนตัวก็อาจส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือทางวิชาชีพได้ เช่น

คิดก่อนโพสต์ คำนึงถึงความเหมาะสม ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากเนื้อหาที่จะโพสต์ก่อนการทำเผยแพร่เสมอ

 โรงพยาบาลค่ายพิชัยดาบหัก	ระเบียบปฏิบัติ (Work Procedure)	วันที่มีผลบังคับใช้ 18/5/65
	เรื่อง นโยบายเรื่อง “การบริหาร ความเสี่ยง Social Media”	เอกสารประจำหน่วย รพ.ค่ายพิชัยดาบหัก จำนวน 4/5 หน้า

หลีกเลี่ยงพฤติกรรมออนไลน์ที่ไม่เหมาะสม เช่น โพสต์ภาพขณะดื่มสุรา ใช้จ่ายเสพติด หรือลวนลาม อนาคต เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ไม่เผยแพร่ภาพหรือเนื้อหาขณะปฏิบัติหน้าที่ เช่น ภาพในหอผู้ป่วย ภาพผู้ป่วยบาดเจ็บ หรือเสียชีวิต เป็นต้น

ตั้งความเป็นส่วนตัว และแยกบัญชีผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ที่เป็นเรื่องส่วนตัวกับวิชาชีพอย่างเหมาะสม

ตรวจสอบเนื้อหาออนไลน์อยู่เสมอ ตรวจสอบเนื้อหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตนบนสื่อออนไลน์เป็นระยะๆ เพื่อให้แน่ใจว่ามีความถูกต้อง

ผู้ประกอบการวิชาชีพด้านสุขภาพ พึงปฏิบัติตนและรักษาระยะห่างกับผู้ป่วยอย่างเหมาะสม และพึงปฏิบัติรักษาระยะห่างกับบุคคลที่ไม่ใช่ผู้ป่วยให้เหมาะสมด้วย

3.2 การคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของผู้ป่วย

รักษาความปลอดภัยสารสนเทศ และการไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ป่วย ป้องกันไม่ให้งานสื่อสังคมออนไลน์ของตนเองส่งผลกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยหรือละเมิดความเป็นส่วนตัวของข้อมูลผู้ป่วยและการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วย ที่จะทำให้ผู้อื่นคาดเดาได้ เช่น ชื่อสถานพยาบาลหมายเลขเตียงที่ผู้ป่วยพักรักษาตัว

การให้ความยินยอมโดยได้รับการบอกกล่าว ในการยินยอมจากผู้ป่วยหรือผู้แทนโดยชอบธรรม ต้องแจ้งให้ผู้นั้นทราบวัตถุประสงค์ รูปแบบ ช่องทางและผลดี ผลเสียของการเก็บรวบรวม ใช้และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวให้ทราบและเข้าใจอย่างถ่องแท้ พร้อมทั้งมีโอกาสซักถามก่อนให้คำยินยอม ทั้งที่ต้องเป็นความยินยอมโดยสมัครใจอย่างแท้จริง


3.3 ความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม

ไม่โฆษณาทุกกรณี ไม่ว่าจะจ้างหรือยินยอมให้คนอื่นโฆษณาข้อมูลต่างๆด้านสุขภาพที่เป็นความผิดตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล กรณีมีข้อสงสัยควรสอบถามสภาวิชาชีพหรือหน่วยงานที่บังคับใช้กฎหมาย

เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับบริการสุขภาพและผลิตภัณฑ์สุขภาพ แก่ผู้รับบริการอย่างครบถ้วนชัดเจน

ระบุวิชาชีพและความรู้ความชำนาญของตนตามความเป็นจริง เพื่อให้ผู้รับสาร สามารถประเมินความเหมาะสมของข้อมูลได้

หลีกเลี่ยงการสำคัญผิดว่าเป็นผู้แทนองค์กร เพราะอาจทำให้คนอื่นเข้าใจผิดได้ว่า เรากำลังทำหน้าที่ในนามองค์กร

 โรงพยาบาลค่ายพิชัยดาบหัก	ระเบียบปฏิบัติ (Work Procedure)	วันที่มีผลบังคับใช้ 18/5/65
	เรื่อง นโยบายเรื่อง “การบริหาร ความเสี่ยง Social Media”	เอกสารประจำหน่วย รพ.ค่ายพิชัยดาบหัก จำนวน 5/5 หน้า

เช็คว่าก่อนแชร์ให้ดี ตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเนื้อหาทุกครั้งก่อนแชร์ ควรอ้างอิงแหล่งที่มาและหลักฐานเชิงประจักษ์

3.4 แนวทางการให้คำปรึกษาออนไลน์

ระมัดระวังในการให้คำปรึกษาออนไลน์ พึงชี้แจงให้ผู้ป่วยเข้าใจและตระหนักในความเสี่ยงและข้อจำกัดของการให้คำปรึกษาออนไลน์ในกรณีไม่พึงประสงค์ จะให้คำปรึกษาผ่านทางออนไลน์ พึงตอบปฏิเสธอย่างสุภาพ หรือแนะนำให้ผู้นั้นติดต่อขอคำปรึกษาผ่านช่องทางปกติ

บันทึกการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ในวิชาชีพ บันทึกข้อมูลและรายละเอียดการให้คำปรึกษา เพื่อใช้สำหรับอ้างอิง

3.5 แนวทางการปรึกษาการดูแลผู้ป่วยทาง Line ให้ปลอดภัย

ควรใช้ Line ในลักษณะบุคคลต่อบุคคล ในนามของหน่วยงาน และหลีกเลี่ยงการใช้ Line กลุ่ม หลีกเลี่ยงการขอคำปรึกษาผู้ป่วยพร้อมกันมากกว่า 1 ราย ในการปรึกษา 1 ครั้ง เพราะอาจมีการสลับข้อมูลของบุคคลได้

สื่อสำหรับการเผยแพร่และแลกเปลี่ยนเนื้อหาที่เป็นภาพนิ่ง เสียง วิดีทัศน์ หรือแฟ้มข้อมูล หรือให้บริการเนื้อหาที่เก็บข้อมูลอินเทอร์เน็ต (photo-sharing, audio-sharing, video-sharing, file-sharing) **ต้องมีความถูกต้อง คมชัด** เพียงพอต่อการให้คำปรึกษา

ผู้ปรึกษา และผู้ให้คำปรึกษาจะร่วมมือในการรักษาความลับของผู้ป่วย และจะทำลายข้อมูลที่ได้รับเมื่อกระบวนการให้คำปรึกษาแต่ละครั้งเสร็จสิ้น เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล ในกรณีที่น่าเครื่องไปซ่อมบำรุง

4. กลุ่มเป้าหมาย / ขอบเขต

ทุกหน่วยงาน

5. ผู้รับผิดชอบ

5.1 คณะกรรมการบริการความเสี่ยง (RM)

5.2 คณะกรรมการงานสารสนเทศ (IT)

6. เกณฑ์การชี้วัด

ไม่พบอุบัติการณ์ / ข้อร้องเรียนด้าน Social Media