

S2 : Social Media and Communication Professionalism

1. แนวทางการดำเนินงานด้าน Social Media ของโรงพยาบาลสตูล

1.1 โรงพยาบาลสตูลมีแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ในการดูแลรักษาผู้ป่วย ดังนี้

- ห้ามมิให้ส่งข้อมูลส่วนบุคคลหรือการรักษาของผู้ป่วยในระบบ Social Media ระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ป่วยโดยตรง
- ห้ามมิให้รับคำปรึกษาการรักษาพยาบาล หรือแจ้งผลการรักษาผ่านระบบ Social Media ระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ป่วยโดยตรง
- สามารถส่งข้อมูลส่วนบุคคลหรือการรักษาของผู้ป่วยในระบบ Social Media ระหว่างเจ้าหน้าที่กับเจ้าหน้าที่ได้ แต่ต้องปกปิดชื่อ-สกุล หรือเครื่องหมายใดๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ป่วยได้
- สามารถรับคำปรึกษาพยาบาลของผู้ป่วย ผ่านทางระบบ Social Media ระหว่างเจ้าหน้าที่กับเจ้าหน้าที่ได้ แต่ต้องปกปิดชื่อ-สกุล หรือเครื่องหมายใดๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ป่วยได้

1.2 หลักทั่วไปของผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ

- เคารพกฎหมาย (Respect for the Law) ทั้งกฎหมายของวิชาชีพต่างๆ ด้านสุขภาพ ตลอดจนกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์
- เคารพในจริยธรรมแห่งวิชาชีพ (Respect for Professional Ethics) ปฏิบัติตามหลักจริยธรรม และข้อบังคับระเบียบอย่างเคร่งครัด
- เคารพในกฎระเบียบและนโยบายขององค์กร (Respect for Institutional Policy) ที่ตนปฏิบัติงานอยู่เสมอ
- เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และหลีกเลี่ยงการทำให้ผู้อื่นเสียหาย (Respect Human Dignity and Avoiding Defamation and Cyber-bullying) ผ่านสื่อสังคมออนไลน์
- เสรีภาพทางวิชาการ (Academic Freedom) มีเสรีภาพแสดงความคิดเห็นหรือจุดยืนทางวิชาการต่างๆ แต่ต้องอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบต่อความเห็น และสอดคล้องกับหลักการในแนวทางปฏิบัติ
- รายงานพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ (Report of Misconduct) หากรับรู้ถึงการใช้ที่ไม่เหมาะสม ควรแจ้งผู้นั้นทราบเพื่อหยุด แก้ไข หรืออาจรายงานผู้บังคับบัญชาตลอดจนหน่วยงานที่กำกับดูแลให้รับทราบและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

1.3 จริยธรรมทั่วไปของผู้ประกอบวิชาชีพ

- การป้องกันอันตรายต่อผู้อื่น (Protection from Harms) หากพบการละเมิดสิทธิของผู้ป่วยหรืออาจเกิดอันตรายต่อชีวิต ควรแจ้งผู้กระทำให้หยุด หรือแจ้งหน่วยงานที่รักษาความสงบเรียบร้อย ในกรณีฉุกเฉินที่อาจเป็นอันตรายต่อชีวิตพึงให้การช่วยเหลือเบื้องต้นตามหลักวิชาชีพและความเหมาะสมของสถานการณ์

- มุ่งประโยชน์ของผู้ป่วยเป็นสำคัญ (Beneficence) ไม่ว่ากรณีใด การใช้งานสื่อสังคมออนไลน์จะต้องไม่กระทบกระเทือนหรือเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการสุขภาพแก่ผู้ป่วยหรือทำให้ผู้ป่วยไม่ได้รับบริการสุขภาพด้วยมาตรฐานในระดับที่ดีที่สุดในสถานการณ์นั้นๆ

1.4 แนวทางการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ โดยคำนึงถึงความเป็นหลักวิชาชีพ

- รักษาความเป็นวิชาชีพตลอดเวลา (Maintaining Professionalism) ไม่เฉพาะขณะปฏิบัติหน้าที่ เพราะการกระทำส่วนตัวก็อาจส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือทางวิชาชีพได้เช่นกัน
- คิดก่อนโพสต์ (Pausing Before Posting) คำนึงถึงความเหมาะสม ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากเนื้อหาที่จะโพสต์ก่อนทำการเผยแพร่เสมอ
- หลีกเลี่ยงพฤติกรรมออนไลน์ที่ไม่เหมาะสม เช่น โพสต์ภาพขณะดื่มสุรา ใช้อาสาเสพติด หรือลามกอนาจาร เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ไม่เผยแพร่ภาพหรือเนื้อหาขณะปฏิบัติหน้าที่ เช่น ภาพในหอผู้ป่วย ภาพผู้ป่วยเจ็บ หรือเสียชีวิต เป็นต้น
- ตั้งค่าความเป็นส่วนตัว และแยกบัญชีผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ที่เป็นเรื่องส่วนตัวกับวิชาชีพอย่างเหมาะสม
- ตรวจสอบเนื้อหาออนไลน์อยู่เสมอ ตรวจสอบเนื้อหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตนบนสื่อสังคมออนไลน์เป็นระยะๆ เพื่อให้แน่ใจว่ามีความถูกต้อง
- ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ พึงปฏิบัติตนและรักษาระยะห่างกับผู้ป่วยให้เหมาะสม
- ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ พึงปฏิบัติตนและรักษาระยะห่างกับบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ผู้ป่วยให้เหมาะสม

1.5 การคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของผู้ป่วย

- รักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และการไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ป่วย ป้องกันไม่ให้เกิดการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ของตนส่งผลกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัย หรือละเมิดความเป็นส่วนตัวของข้อมูลผู้ป่วยและการเปิดเผยเกี่ยวกับผู้ป่วยที่จะทำให้ผู้อื่นคาดเดาได้ เช่น ชื่อสถานพยาบาล หมายเลขเตียงที่ผู้ป่วยรักษา
- การให้ความยินยอมโดยได้รับคำบอกกล่าว ในการขอความยินยอมจากผู้ป่วยหรือผู้แทนโดยชอบธรรม ต้องแจ้งให้ผู้นั้นทราบวัตถุประสงค์ รูปแบบ ช่องทาง และผลเสียของการเก็บรวบรวม ใช้และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวให้ทราบและเข้าใจอย่างถ่องแท้ พร้อมทั้งมีโอกาสซักถามก่อนให้ความยินยอม ทั้งนี้ต้องเป็นความยินยอมโดยสมัครใจอย่างแท้จริง

1.6 ความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม

- ไม่มีโฆษณาทุกกรณี ไม่ว่าจ้าง หรือยินยอมให้คนอื่นโฆษณาข้อมูลต่างๆ ด้านสุขภาพที่เป็นความผิดตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล กรณีมีข้อสงสัยควรสอบถามสภาวิชาชีพหรือหน่วยงานที่บังคับใช้กฎหมาย
- เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการสุขภาพและผลิตภัณฑ์สุขภาพ แก่ผู้รับบริการอย่างครบถ้วนชัดเจน
- ระบุวิชาชีพและความรู้ความชำนาญของตนตามความเป็นจริง เพื่อให้ผู้รับสามารถประเมินความเหมาะสมของข้อมูลได้

- หลีกเลี่ยงการสำคัญผิดว่าเป็นผู้แทนองค์กร เพราะอาจทำให้คนอื่นเข้าใจผิดได้ว่า เรากำลังทำหน้าที่ในนามองค์กร

- เช็กก่อนแชร์ให้ดี ตรวจสอบความถูกต้องน่าเชื่อถือของเนื้อหา ก่อนทุกครั้งก่อนแชร์ ควรอ้างอิงแหล่งที่มาและหลักฐานเชิงประจักษ์

1.7 แนวทางการให้คำปรึกษาออนไลน์

- ระวังความเสี่ยงในการให้คำปรึกษาออนไลน์ พึงชี้แจงให้ผู้ป่วยเข้าใจและตระหนักในความเสี่ยงและข้อจำกัดของการให้คำปรึกษาออนไลน์ในกรณีไม่ประสงค์จะให้คำปรึกษาผ่านทางออนไลน์ พึงตอบปฏิเสธอย่างสุภาพหรือแนะนำให้ผู้นั้นติดต่อขอคำปรึกษาผ่านช่องทางปกติ

- บันทึกการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ในวิชาชีพ บันทึกข้อมูลและรายละเอียดการให้คำปรึกษา เพื่อใช้สำหรับอ้างอิง

2. Monitoring (วิธีการติดตาม)

- มีการกำหนดเป็นนโยบายและระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน
- จำนวนอุบัติการณ์ความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลสารสนเทศที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาล < ร้อยละ 5

3. การฝึกอบรมที่เกิดขึ้น

- ประชุมและชี้แจงทำความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้สื่อ Social Media ให้กับบุคลากร