

นโยบายการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในโรงพยาบาล (Social Media Policy)

โรงพยาบาลจิตเวชพิษณุโลก กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางในการกำกับดูแล การเผยแพร่ข้อมูล และการเข้าถึงสื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ของ โรงพยาบาลจิตเวชพิษณุโลก หรือต่อไปนี้จะเรียกว่า “องค์กร” รวมถึงบริการอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจน การแสดงความคิดเห็นของบุคลากรในองค์กร ผ่านสื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ให้เป็นไปอย่างถูกต้อง เหมาะสม มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและเกิดประโยชน์สูงสุด ดังนั้น เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร ทุกคน สามารถใช้สื่อสังคมออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงเห็นสมควรกำหนดนโยบาย และ แนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- ๑.๑ เพื่อให้มีการกำหนดขอบเขตของการใช้สื่อสังคมออนไลน์ทั้งในระดับตัวบุคคล และระดับ องค์กร
- ๑.๒ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของบุคลากรและการดำเนินงานขององค์กร
- ๑.๓ เพื่อลดความเสี่ยงหรือหลีกเลี่ยงปัญหาอันอาจเกิดขึ้นจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์
- ๑.๔ เพื่อป้องกันการเปิดเผยข้อมูลความลับในทุกระดับทั้งองค์กร
- ๑.๕ เพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานใช้งานสื่อสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสม
- ๑.๖ เพื่อกำหนดมาตรฐาน แนวทางปฏิบัติให้บุคลากรในองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของการ รักษาความมั่นคงปลอดภัย ในการใช้ประโยชน์จากสื่อสังคมออนไลน์ และปฏิบัติตามอย่าง เคร่งครัด

๒. ขอบเขตของนโยบาย

ภายใต้นโยบายนี้ การเข้าถึงสื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ และการเผยแพร่ข้อความ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว เสียง ข้อมูลใดๆ หรือแสดงความคิดเห็นส่วนตัวผ่านสื่อสังคมออนไลน์ มีผลบังคับ เหมือนกับการเผยแพร่ข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นผ่านทางช่องทางอื่นๆ โดยการใช้งานสื่อสังคม ออนไลน์ทุกประเภทจะต้องปฏิบัติ และสอดคล้องตามแนวนโยบายขององค์กรอย่างเคร่งครัด

นโยบายและแนวปฏิบัติการใช้สื่อสังคมออนไลน์

๑. หลักการและแนวปฏิบัติทั่วไป

๑.๑ องค์การอนุญาตให้ใช้ระบบเครือข่าย สำหรับเข้าถึงสื่อสังคมออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ที่ไม่มีเนื้อหาขัดต่อกฎหมาย ศีลธรรม และหลักจรรยาบรรณองค์กร

๑.๒ การพกกฎหมาย จริยธรรมแห่งวิชาชีพกฎระเบียบองค์กรในการใช้สื่อออนไลน์

๑.๓ หน่วยงานภายในองค์กร บุคลากร สามารถแสดงชื่อผู้ใช้งานในโลกออนไลน์ เพื่อประโยชน์ในการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับองค์กรติดต่อสื่อสารระหว่างกัน แต่ต้องแยกแยะให้ชัดเจนว่าข้อความใดเป็น “ข่าวประชาสัมพันธ์” ข้อความใดเป็น “ความคิดเห็น” “ความคิดเห็นส่วนบุคคล” “การแลกเปลี่ยนข่าวสารส่วนตัว” “การเผยแพร่ข่าวสารเรื่องงาน” หรืออื่นๆ และความคิดเห็นดังกล่าวควรคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะด้วย

๑.๔ พึงระมัดระวังการใช้ถ้อยคำ ภาษาที่อาจเป็นการดูหมิ่น หรือหมิ่นประมาทบุคคลอื่นและควรใช้ภาษาให้ถูกต้อง สุภาพ สร้างสรรค์

๑.๕ พึงดเว้นการโต้ตอบด้วยความรุนแรง กรณีบุคคลอื่นมีความคิดเห็นแตกต่าง การลพเว้นไม่ได้ตอบจะทำให้ความขัดแย้งไม่บานปลายจนหาที่สิ้นสุดไม่ได้

๑.๖ พึงดเว้นการใช้สื่อสังคมวิพากษ์วิจารณ์ ตลอดจนแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่เป็นข้อมูลภายในองค์กร หรืออาจส่งผลกระทบต่อองค์กรได้

๑.๗ พึงระมัดระวังข้อความที่ส่งผลกระทบต่อผู้ป่วย หรือละเมิดสิทธิมนุษยชน

๑.๘ รักษาความเป็นวิชาชีพ มีพฤติกรรมออนไลน์เหมาะสม แยกเรื่องส่วนตัวกับวิชาชีพ กำหนดขอบเขตความเป็นวิชาชีพกับผู้ป่วยและผู้อื่นอย่างเหมาะสม

๒. หลักการส่งต่อข้อมูล

๒.๑ ควรส่งข้อมูลข่าวสารเฉพาะบุคคลที่รู้จัก แสดงตัวตน ตำแหน่ง หน้าที่การงาน สถานะชัดเจน เท่านั้น

๒.๒ ละเว้นการส่งข้อมูลที่เป็นข่าวลือ ข่าวไม่ปรากฏที่มา หรือเป็นเพียงการคาดเดา

๒.๓ งดเว้นการส่งต่อข้อความเกี่ยวข้องกับองค์กรทุกกรณี ยกเว้น ข้อความนั้นๆ เป็นที่เผยแพร่ต่อสาธารณะแล้ว

๒.๔ พึงระลึกเสมอว่า การส่งต่อข้อความที่เป็นเท็จ หรือข้อความที่เจ้าของประสงค์กระจายข่าวสร้างความสับสนวุ่นวายในบ้านเมือง เท่ากับตกเป็นเครื่องมือของบุคคลเหล่านั้น

๒.๕ การส่งต่อข้อความเชิญชวนไปร่วมชุมนุมหรือกระทำกิจกรรมทางสังคมใดๆ ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แน่ชัดเสียก่อน

๒.๖ ไม่ควรปรึกษาการดูแลสุขภาพทางไลน์ ได้แก่ ภาพถ่าย x-ray ด้วยกล้องที่มีความละเอียดต่ำ ซึ่งอาจนำไปสู่การวินิจฉัยที่ผิดพลาด

๒.๗ ใช้ไลน์ในลักษณะบุคคลต่อบุคคล หลีกเลี่ยงการใช้ไลน์กลุ่ม โดยกำหนดให้ผู้ส่งข้อมูลคือผู้ตรวจการเวรพยาบาลเป็นผู้ส่งข้อมูลให้กับแพทย์ผู้อยู่เวร เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล

๒.๘ หลีกเลี่ยงการขอคำปรึกษาผู้ป่วยพร้อมกันมากกว่า ๑ รายในการปรึกษาหนึ่งครั้ง เพราะอาจมีการสลับของข้อมูลของบุคคลได้

๒.๙ ผู้ที่ให้คำปรึกษาต้องรักษาความลับของผู้ป่วย และทำลายข้อมูลที่ได้รับ เมื่อกระบวนการให้คำปรึกษาเสร็จสิ้น เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล

๓. หลักความรับผิดชอบ

๓.๑ ควรแสดงความรับผิดชอบ ด้วยการขอโทษแสดงความเสียใจทันที เมื่อรู้ว่ามี การเผยแพร่ข้อมูลที่ผิดพลาดหรือกระทบต่อบุคคลอื่น

๓.๒ หากพบข้อมูลใดๆ ที่ไม่เหมาะสมควรดำเนินการอย่างรวดเร็ว โดยลบข้อความดังกล่าวออกทันทีเพื่อลดโอกาสที่จะเกิดข้อขัดแย้งทางกฎหมาย และผลกระทบด้านลบต่อองค์กร

๔. การไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับ

๔.๑ ต้องไม่เปิดเผยหรือส่งต่อข้อมูล ชื่อ-นามสกุล เลขบัตรประจำตัวผู้ป่วย ข้อมูลการเจ็บป่วย รูปภาพ การตรวจต่างๆ รวมถึงคลิปวิดีโอการดูแลรักษาของผู้ป่วยทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น โปรแกรมไลน์ เฟสบุ๊ก เป็นต้น

๔.๒ ระมัดระวังในการให้คำปรึกษาออนไลน์ บันทึกการสื่อสารออนไลน์ที่เกี่ยวข้อง

๕. ความน่าเชื่อถือของข้อมูล

ไม่โพสต์ข้อความที่เป็นเท็จหรือก่อให้เกิดความเข้าใจผิด และระบุที่มาของข้อมูลนั้นอย่างชัดเจนการโพสต์ข้อความใดๆ ควรพิจารณาเนื้อหาอย่างรอบคอบและระมัดระวัง โดยเฉพาะการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

๖. การคำนึงถึงผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน

การใช้สื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์จะต้องไม่รบกวนการปฏิบัติงาน หรือหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย

๗. คำนึงถึงผู้เข้าชมและผู้เกี่ยวข้อง

บุคลากรขององค์กรไม่ควรโพสต์ข้อมูลใดๆ ที่ขัดแย้งกับข้อกำหนดขององค์กร รวมถึงละเว้นการแสดงออกถึงความคิดเห็นที่ก้าวร้าว หมิ่นประมาท ถูกถูกเป็นการส่วนตัว ลามกอนาจาร และอื่นๆ ที่ไม่เหมาะสม ตลอดจนหัวข้อที่เป็นความคิดเห็นส่วนตัวที่อาจเป็นการยั่วยุหรือขัดต่อจริยธรรม เช่น การเมือง ศาสนา ชาติ เป็นต้น

ประกาศนโยบาย ณ วันที่ ๑๓ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๖



(นายภาณุ คุณฉายากร)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจิตเวชพิษณุโลก