

**มาตรฐานเชิงนโยบาย**  
**การบริหารความเสี่ยงด้าน Social Media**  
**โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**

อ้างถึง นโยบายการปฏิบัติด้าน Social Media	รหัสเอกสาร : นย..... <u>002</u> ...../2561	หน้า 1-5
ผู้เขียน / เรียบเรียง 1. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล (กรกฎาคม /2561)  ผู้เสนอ ..... (กรกฎาคม /2561) ( ผศ.นพ.สิทธิชา สิริอารีย์: ผู้จัดการความเสี่ยงโรงพยาบาล)  ผู้เสนอ ..... (กรกฎาคม /2561) ( ผศ.นพ.สิทธิชา สิริอารีย์ QMR)  ผู้อนุมัติ ..... (กรกฎาคม /2561) ( ผศ.นพ.วิชัย ชื่นจงกลกุล ผู้อำนวยการโรงพยาบาล)  ผู้อนุมัติ ..... (กรกฎาคม/2561) ( ส.นพ.บรรณกิจ โฉงนามิวัฒน์ คณบดีคณะแพทยศาสตร์)	ปรับปรุงครั้งที่ 1 1. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล (กรกฎาคม /2561)  ผู้เสนอ ..... (กรกฎาคม /2561) ( ผศ.นพ.สิทธิชา สิริอารีย์: ผู้จัดการความเสี่ยงโรงพยาบาล)  ผู้เสนอ ..... (กรกฎาคม/2561) ( ผศ.นพ.สิทธิชา สิริอารีย์ QMR)  ผู้อนุมัติ ..... (กรกฎาคม/2561) ( ผศ.นพ.วิชัย ชื่นจงกลกุล ผู้อำนวยการโรงพยาบาล)  ผู้อนุมัติ ..... (กรกฎาคม /2561) ( ส.นพ.บรรณกิจ โฉงนามิวัฒน์ คณบดีคณะแพทยศาสตร์)	

**1. วัตถุประสงค์**

- 1.1 เพื่อเป็นแนวทางในการป้องกันการเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์
- 1.2 เพื่อให้มีการดำเนินการบริหารความเสี่ยงด้าน Social Media ที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

**2. ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง**

2.1 ประกาศคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติเรื่อง แนวทางปฏิบัติในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ของผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ ลงวันที่ 30 ธันวาคม 2559 ตามที่ ประกาศคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติเรื่อง แนวทางปฏิบัติในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ของผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ ลงวันที่ 30 ธันวาคม 2559 ซึ่งปัจจุบัน สื่อสังคมออนไลน์ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของประชาชนเป็นอย่างมาก ผู้ประกอบวิชาชีพต่างๆ ด้านสุขภาพ ตลอดจนผู้ปฏิบัติงานอื่นๆ ในระบบสุขภาพ การใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ของผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ จำเป็นต้องมีความเหมาะสมในการใช้งานที่เป็นมาตรฐานกลางสำหรับสภาวิชาชีพและหน่วยงานต่างๆ ในระบบสุขภาพของประเทศไทย โดยยึดหลักกฎหมายและหลักจริยธรรมทางการแพทย์ที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับบริบทของประเทศไทยโดยใช้ “แนวทางปฏิบัติในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์สำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ” ของคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ

**นิยามคำศัพท์**

“ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ” หมายความว่า ผู้ประกอบวิชาชีพตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล และหมายความรวมถึงผู้ประกอบวิชาชีพการสาธารณสุขชุมชน ตามกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพการสาธารณสุขชุมชนด้วย

“ผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ” หมายความว่า ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ ผู้ให้บริการทางสุขภาพและบุคลากรอื่นที่ทำงานในระบบสุขภาพ ไม่ว่าจะเป็งานทางคลินิกหรืองานด้านสาธารณสุขทั้งเชิงรับและเชิงรุก ตลอดจนผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับข้อมูลสารสนเทศสุขภาพหรือการสื่อสารสุขภาพ และนิสิต นักศึกษาที่กำลังศึกษาในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ

“**สาขาวิชาชีพ**” หมายความว่า สาขาวิชาชีพต่างๆ ที่มีวัตถุประสงค์ในการควบคุมการประพฤติของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพในแต่ละสาขา และหมายความรวมถึงคณะกรรมการการประกอบโรคศิลปะและคณะกรรมการวิชาชีพสาขาต่างๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบโรคศิลปะด้วย

“**ผู้ป่วย**” หมายความว่า ผู้ป่วยตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาลและหมายความรวมถึงผู้ที่รับบริการด้านสุขภาพจากสถานพยาบาลหรือจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพด้วย

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

(๑) กระดานข่าว (web board หรือ online forums)

(๒) เครือข่ายสังคมออนไลน์ (social networking services) เช่น Facebook, Google Plus, Myspace, LinkedIn, LINE, WhatsApp, Viber, Skype

(๓) สื่อสำหรับการเผยแพร่และแลกเปลี่ยนเนื้อหาที่เป็นภาพนิ่ง เสียง วิดิทัศน์ หรือแฟ้มข้อมูล หรือให้บริการเนื้อหาที่เก็บข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต(photo-sharing, audio-sharing, video-sharing, file-sharing, and online storage services) เช่น Flickr, Podcast, YouTube, Instagram, Dropbox, Google Drive, Microsoft OneDrive

(๔) บล็อก (blogs) เช่น WordPress, Blogger และไมโครบล็อก (microblogs) เช่น Twitter

(๕) เว็บไซต์สำหรับการสร้างและแก้ไขเนื้อหาพร้อมกัน (wikis) เช่น Wikipedia

(๖) เกมออนไลน์หรือโลกเสมือนที่มีผู้ใช้งานหลายคน (multi-user virtual environments) เช่น World of Warcraft, Second Life

(๗) สื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือสื่อออนไลน์อื่นในลักษณะเดียวกันหรือคล้ายคลึงกันที่เปิดให้ใช้งานเพื่อเป็น

## 2.2 หลักทั่วไปของผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ

**เคารพกฎหมาย** ทั้งกฎหมายของวิชาชีพต่างๆด้านสุขภาพ ตลอดจนกฎหมายอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการใช้สื่อออนไลน์

**เคารพในกฎจริยธรรมแห่งวิชาชีพ** ปฏิบัติตามหลักจริยธรรม และข้อบังคับระเบียบอย่างเคร่งครัด

**เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และการหลีกเลี่ยงการทำให้ผู้อื่นเสียหาย** ผ่านสื่อสังคมออนไลน์

**เสรีภาพทางวิชาการ** มีเสรีภาพแสดงความคิดเห็นหรือจุดยืนทางวิชาการต่างๆ แต่ต้องอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบต่อความเห็น และสอดคล้องกับหลักการในแนวปฏิบัติ

**รายงานพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์** หากรับรู้ถึงการใช้ที่ไม่เหมาะสม ควรแจ้งผู้นั้นทราบ เพื่อหยุด แก้ไข หรืออาจรายงานผู้บังคับบัญชาตลอดจนหน่วยงานที่กำกับดูแลให้รับทราบ และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

## 2.3 จริยธรรมทั่วไปของผู้ประกอบอาชีพ

**การป้องกันอันตรายต่อผู้อื่น** หากพบการละเมิดสิทธิของผู้ป่วยหรืออาจเกิดอันตรายต่อชีวิต ควรแจ้งผู้กระทำให้หยุด หรือแจ้งหน่วยงานที่รักษาความสงบเรียบร้อย ในกรณีฉุกเฉินที่อาจเป็นอันตรายต่อชีวิต พึงให้การช่วยเหลือเบื้องต้นตามหลักวิชาชีพและความเหมาะสมของสถานการณ์

**มุ่งประโยชน์ของผู้ป่วยเป็นสำคัญ** ไม่ว่าจะกรณีใด การใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ จะต้องไม่กระทบกระเทือนหรือเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการสุขภาพแก่ผู้ป่วย หรือทำให้ผู้ป่วยไม่ได้รับบริการสุขภาพ ด้วยมาตรฐานในระดับที่ดีที่สุด ในสถานการณ์นั้นๆ

**3. นโยบายปฏิบัติ** ประกาศนโยบาย เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ของผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ ตามการประกาศคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๙ ให้ทุกภาควิชา ฝ่ายฯ งานฯ นำแนวทางปฏิบัติในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์สำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ ให้บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติ ดังนี้-

### 3.1 แนวทางการใช้สื่อออนไลน์โดยการคำนึงถึงหลักความเป็นวิชาชีพ

**รักษาความเป็นวิชาชีพตลอดเวลา** ไม่เฉพาะขณะปฏิบัติหน้าที่ เพราะการกระทำส่วนตัวก็อาจส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือทางวิชาชีพได้เช่นกัน

**คิดก่อนโพสต์** คำนึงถึงความเหมาะสม ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากเนื้อหาที่จะโพสต์ก่อนทำการเผยแพร่เสมอ

**หลีกเลี่ยงพฤติกรรมออนไลน์ที่ไม่เหมาะสม** เช่น โพสต์ภาพขณะดื่มสุรา ใช้ยาเสพติด หรือ ลามกอนาจาร เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ไม่เผยแพร่ภาพหรือเนื้อหาขณะปฏิบัติหน้าที่ เช่น ภาพในหอผู้ป่วย ภาพผู้บาดเจ็บ หรือเสียชีวิต เป็นต้น

**ตั้งความเป็นส่วนตัว** และแยกบัญชีผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ที่เป็นเรื่องส่วนตัวกับวิชาชีพอย่างเหมาะสม

**ตรวจสอบเนื้อหาออนไลน์อยู่เสมอ** ตรวจสอบเนื้อหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตนบนสื่อออนไลน์เป็นระยะๆ เพื่อให้แน่ใจว่ามีความถูกต้อง

**ผู้ประกอบการวิชาชีพด้านสุขภาพ** พึงปฏิบัติตนและรักษาระยะห่างกับผู้ป่วยอย่างเหมาะสม และ พึงปฏิบัติรักษาระยะห่างกับบุคคลที่ไม่ใช่ผู้ป่วยให้เหมาะสมด้วย

### 3.2 การคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของผู้ป่วย

**รักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และการไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ป่วย** ป้องกันไม่ให้งานใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ของตนเองส่งผลกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยหรือละเมิดความเป็นส่วนตัวของข้อมูลผู้ป่วยและการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วย ที่จะทำให้ผู้อื่นคาดเดาได้ เช่น ชื่อสถานพยาบาล หมายเลขเตียงที่ผู้ป่วยพักรักษาตัว

**การให้ความยินยอมโดยได้รับการบอกกล่าว** ในการยินยอมจากผู้ป่วยหรือผู้แทนโดยชอบธรรม ต้องแจ้งให้ผู้นั้นทราบวัตถุประสงค์ รูปแบบ ช่องทางและผลดี ผลเสียของการเก็บรวบรวม ใช้และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวให้ทราบและเข้าใจอย่างถ่องแท้ พร้อมทั้งมีโอกาสซักถามก่อนให้คำยินยอม ทั้งนี้ต้องเป็นความยินยอมโดยสมัครใจอย่างแท้จริง

### 3.3 ความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม

**ไม่โฆษณาทุกกรณี** ไม่ว่าจะจ้างหรือยินยอมให้คนอื่นโฆษณาข้อมูลต่างๆด้านสุขภาพที่เป็นความผิด ตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล กรณีมีข้อสงสัยควรสอบถามสภาวิชาชีพหรือหน่วยงานที่บังคับใช้กฎหมาย

**เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับบริการสุขภาพและผลิตภัณฑ์สุขภาพ** แก่ผู้รับบริการอย่างครบถ้วนชัดเจน

**ระบุวิชาชีพและความรู้ความชำนาญของตนตามความเป็นจริง** เพื่อให้ผู้รับสาร สามารถประเมินความเหมาะสมของข้อมูลของข้อมูลได้

หลีกเลี่ยงการสำคัญผิดว่าเป็นผู้แทนองค์กร เพราะอาจทำให้คนอื่นเข้าใจผิดได้ว่า เรากำลังทำหน้าที่ในนามองค์กร

เช็คก่อนแชร์ให้ดี ตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเนื้อหาทุกครั้งก่อนแชร์ ควรอ้างอิงแหล่งที่มาและหลักฐานเชิงประจักษ์

### 3.4 แนวทางการให้คำปรึกษาออนไลน์

ระมัดระวังในการให้คำปรึกษาออนไลน์ ฟังชี้แจงให้ผู้ป่วยเข้าใจและตระหนักในความเสี่ยงและข้อจำกัดของการให้คำปรึกษาออนไลน์ในกรณีไม่พึงประสงค์ จะให้คำปรึกษามานทางออนไลน์ ฟังตอบปฏิเสธอย่างสุภาพ หรือแนะนำให้ผู้นั้นติดต่อขอคำปรึกษาผ่านช่องทางปกติ

บันทึกการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ในวิชาชีพ บันทึกข้อมูลและรายละเอียดการให้คำปรึกษา เพื่อใช้สำหรับอ้างอิง

### 4. กลุ่มเป้าหมาย / ขอบเขต

ทุกภาควิชา, ทุกหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ทุกคนในโรงพยาบาล

### 5. ผู้รับผิดชอบ

1. ผู้บริหารโรงพยาบาล
2. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาล

### 6. เกณฑ์การชี้วัด

- 6.1 การปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดอย่างถูกต้องของบุคลากร
- 6.2 ไม่พบอุบัติการณ์/ข้อร้องเรียนด้าน Social Media

แบบบันทึกประวัติการสร้างมาตรฐานเชิงนโยบาย

เรื่อง “การบริหารความเสี่ยงด้าน Social Media”

โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มาตรฐานฉบับนี้			เหตุผลในการปรับเปลี่ยน/ปรับปรุงมาตรฐาน						เปลี่ยนแปลงการปฏิบัติ	
มาตรฐานใหม่	ปรับรูปแบบ Re - formatted	ปรับปรุงใหม่ Revised	แก้ไข / เพิ่มเติม ข้อความที่จำเป็น	แก้ไขให้สอดคล้องกับ มาตรฐาน	ปรับเปลี่ยน กฎระเบียบ	มีความเสี่ยง	เป็นความรู้ / วิทยาการใหม่	เพิ่มประสิทธิภาพ	Yes	No
✓										
การปรับปรุงแก้ไข : มาตรฐานด้านนโยบายฉบับนี้ จะปรับเปลี่ยน/ปรับปรุงแก้ไขทุก 3-5 ปี หรือเมื่อมีความจำเป็น										
วัน / เดือน / ปี ที่สร้างครั้งแรก : กรกฎาคม 2561										
File Name : มาตรฐานเชิงนโยบาย										