

แนวทางปฏิบัติในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากร โรงพยาบาลแม่จริม

1.เจ้าหน้าที่ที่มีสติ คำนึงถึงความเหมาะสม ข้อดีข้อเสีย และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการเผยแพร่เนื้อหาบนสื่อสังคมออนไลน์ก่อนทำการเผยแพร่ โดยใช้หลัก “คิดก่อนโพสต์” หากมีผลของการกระทำเกิดขึ้น เจ้าหน้าที่ที่พึงรับผิดชอบต่อการกระทำของตนทั้งในทางกฎหมาย ทางวินัย ทางจริยธรรม และทางสังคม

2.เจ้าหน้าที่ที่พึงตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของเนื้อหา ก่อนเผยแพร่ต่อไปโดยหลัก “เช็คก่อนแชร์” เพื่อหลีกเลี่ยงการเผยแพร่ข้อมูลเท็จ ข่าวลวง หากทราบภายหลังว่าข้อมูลที่เผยแพร่ไม่ถูกต้องให้รีบทำการแก้ไข โดยการลบข้อความเดิมหรือแก้ไขข้อความให้ถูกต้อง

3.เจ้าหน้าที่ไม่เผยแพร่ภาพหรือเนื้อหาในขณะที่มีการดูแลหรือทำหัตถการผู้ป่วยทั้งในหอผู้ป่วยใน ผู้ป่วยนอก รวมทั้งภาพถ่ายขณะให้การดูแลรักษา ผู้บาดเจ็บหรือเสียชีวิต

4.หากต้องการเผยแพร่ภาพ เนื้อหา หรือกิจกรรมที่มีผู้ป่วยอยู่ควรขออนุญาตผู้ป่วยหรือญาติทางวาจาก่อน แต่ถ้าต้องการนำไปเผยแพร่ในลักษณะเพื่อประโยชน์ทางวิชาการ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และไม่ได้มีการขออนุญาต ไม่ได้ได้รับความยินยอมจากผู้ป่วยควรลบลายละเอียดที่สามารถระบุตัวตนได้ ควรคาดหน้า เบลอหน้า

5.ไม่รายงานผลตรวจโรคที่มีความเสี่ยงสูงทางแอปพลิเคชันไลน์ เช่น ผลชิ้นเนื้อ ผล lab สำคัญ การรายงานผลการตรวจ HIV ทางแอปพลิเคชันไลน์ ให้รายงานเฉพาะผลที่เป็นลบ และให้จำกัดเฉพาะคนที่เกี่ยวข้องและจำกัดคนที่เข้าถึง

6.การขอคำปรึกษา (consult) การรายงานผลการรักษาทาง แอปพลิเคชันไลน์ ให้กำหนดเป็นกลุ่มเฉพาะหรือเป็นไลน์ส่วนตัว หลังการ consult แล้วให้ลบเนื้อหาทิ้งทั้งในส่วนผู้ส่งและผู้รับและถ้าสามารถบันทึกในเวชระเบียนได้ให้กระทำด้วย

7.เจ้าหน้าที่พึงระวัง/หลีกเลี่ยงการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ทางไลน์ เฟซบุ๊กหรือสื่อสังคมออนไลน์ ในลักษณะที่แสดงถึงความมั่นใจ ชัดเจน แน่نونโดยไม่คำนึงถึงโอกาสเกิดปัญหาหรือภาวะแทรกซ้อนที่รุนแรง/ฉุกเฉิน ซึ่งอาจนำไปสู่ปัญหาการร้องเรียนและฟ้องร้องได้ ควรแนะนำให้มารับการตรวจที่โรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลใกล้บ้าน

8.กรณีมีญาติหรือบุคคลอื่นโทรสอบถามอาการผู้ป่วยที่นอนรักษาในหอ ผู้ป่วยทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ต้องยืนยันตัวตนบุคคลที่ติดต่อมาโดยการ สอบถามชื่อ-นามสกุล ความสัมพันธ์และเบอร์ติดต่อกลับและให้แจ้งปลายทางว่าทางโรงพยาบาลต้องทำการขออนุญาตผู้ป่วยหรือญาติสนิทที่ดูแลก่อนไม่สามารถให้ข้อมูลได้ทันที เนื่องจากเป็นระเบียบของโรงพยาบาล และเพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิผู้ป่วย หากผู้ป่วยหรือญาติสนิทอนุญาตจึงจะสามารถให้ข้อมูลได้โดยให้หัวหน้าหน่วยงาน/หัวหน้าตึกเป็นผู้โทรแจ้งทางโทรศัพท์ ไม่แจ้งทางไลน์หรือเฟซบุ๊ก

9.เจ้าหน้าที่หลีกเลี่ยงการลงข้อความที่แสดงอารมณ์ ความรู้สึกที่ไม่ดี วาจาที่ไม่เหมาะสม การพาดพิงดูหมิ่นบุคคล หรือหน่วยงาน

10.เจ้าหน้าที่ไม่ควรโพสต์ภาพที่สื่อถึงความรุนแรง หวาดเสียว ลามก อนาจาร สุรา ยาเสพติดและไม่ควรเผยแพร่ภาพที่สวมใส่เครื่องแบบขณะไปเที่ยวสถานบันเทิง

11.เจ้าหน้าที่พึงระวังการโพสต์ความคิดเห็นทางการเมืองหรือเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์

12.เจ้าหน้าที่ไม่ใช้ความเป็นวิชาชีพ สัญลักษณ์ระบุวิชาชีพ หรือแอบอ้าง ใช้รูปแบบในการโฆษณาผลิตภัณฑ์สินค้า หากต้องการขายสินค้าสามารถ กระทำ ได้แต่ต้องไม่ใช่ตำแหน่งหรือวิชาชีพในการโฆษณา

13.เจ้าหน้าที่ไม่โพสต์ขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ผิดกฎหมาย

14.เจ้าหน้าที่อาจจำกัดการเข้าถึงเนื้อหาที่เป็นเรื่องส่วนตัวจากบุคคลภายนอกโดยตั้งค่าความเป็นส่วนตัว(privacy setting) ของสื่อสังคมออนไลน์และอาจพิจารณาแยกบัญชีผู้ใช้งาน(user account) หรือเนื้อหาที่เป็นเรื่องส่วนตัวกับเรื่องวิชาชีพออกจากกัน

15.เฟซบุ๊กของโรงพยาบาลกำหนดให้ลงได้เฉพาะภาพกิจกรรมที่ดำเนินการและลงโดยผู้รับผิดชอบเท่านั้น

16.ภาพกิจกรรมของโรงพยาบาลที่เผยแพร่ผ่านทางสังคมทางสื่อสังคมออนไลน์ ต้องมีการตรวจสอบโดยผู้รับผิดชอบก่อนโพสต์และเจ้าหน้าที่ไม่ควรแท็กหน่วยงานรพ.แม่จริม กรณีภาพดังกล่าวโพสต์ด้วยตนเอง

17.โรงพยาบาลมีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบข่าวที่อาจเป็นข่าวเท็จตามเพจที่สำคัญของประเทศเพื่อความรวดเร็วในการรับรู้และแก้ไขปัญหา

18.กรณีมีโพสต์ความไม่พึงพอใจ ข้อร้องเรียน ข่าวอันเป็นเท็จ หรือข่าวที่มีแนวโน้มทำให้เกิดความเสียหายแก่โรงพยาบาลหรือบุคลากร ให้ผู้ทราบเรื่องแจ้งหัวหน้าฝ่าย/หัวหน้างาน หรือผู้บังคับบัญชาที่ตนสังกัดก่อน และ ไม่ควรเข้าไปแสดงความคิดเห็นหรือตอบโพสต์นั่นเอง ให้เป็นหน้าที่ของ admin ผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย กรณีเจ้าหน้าที่จะไปตอบโพสต์เอง ให้แสดงและระบุตัวตนก่อนว่าเป็นใครและให้ระบุว่า เป็นความคิดเห็นส่วนตัว เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเข้าใจผิดว่าเป็นความคิดเห็นของทั้งองค์กร

19.ไลน์กลุ่มเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลให้หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้างานเป็นผู้รับผิดชอบในการเชิญเจ้าหน้าที่เข้าหรือออกเพื่อให้มั่นใจได้ว่าสมาชิกทุกคนในไลน์กลุ่มเป็นเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลจริงซึ่งจะนำไปสู่ความปลอดภัยของข้อมูลข่าวสารที่สื่อสารภายในองค์กร