




QM-ISI-MAK-002-00

นโยบายคุณภาพ/คู่มือคุณภาพ
เรื่อง
การใช้งานสื่อสังคมออนไลน์
โรงพยาบาลเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี

	ชื่อ - สกุล	ลายเซ็น	ว.ด.ป.
ผู้จัดทำ	นายเมธี เบ็ญจวรรณ (คณะกรรมการทีมคุณภาพ/หัวหน้างาน/งาน)
ผู้ทบทวน	นายศิลา หลิมเจริญ (ประธานทีมคุณภาพ/หัวหน้ากลุ่มงาน)
ผู้อนุมัติ	นายแพทย์สมยศ พนธรา (ผู้อำนวยการโรงพยาบาล)

สำเนาฉบับที่ A(1)

เอกสาร / ควบคุม [/] ไม่ควบคุม

	คู่มือคุณภาพ				ฉบับที่	A(1)	หน้า 2 จาก 5
	เรื่อง	การใช้งานสื่อสังคมออนไลน์			เลขที่	QM-ISI-MAK-002-00	
	ผู้จัดทำ	ศูนย์คอมพิวเตอร์	วันที่เริ่มใช้	4 ม.ค. 2562	ผู้อนุมัติ	สมยศ พนธรา	

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	3
2. ขอบข่าย	3
3. วิธีการปฏิบัติ	3-5

การควบคุมระบบเอกสารคุณภาพ

ประวัติการแก้ไข

จำนวนทั้งหมด 5 หน้า

ครั้งที่	วันที่ประกาศใช้	รายละเอียด	แผ่นที่
00	4 ม.ค. 2562	ประกาศใช้เอกสารทั้งฉบับ	-



คู่มือคุณภาพ				ฉบับที่	A(1)	หน้า 3 จาก 5
เรื่อง	การใช้งานสื่อสังคมออนไลน์			เลขที่	QM-ISI-MAK-002-00	
ผู้จัดทำ	ศูนย์คอมพิวเตอร์	วันที่เริ่มใช้	4 ม.ค. 2562	ผู้อนุมัติ	สมยศ พนธารา	

1. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นมาตรฐานให้ทุกหน่วยงานถือปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน

2. ขอบข่าย

ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ของผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ พ.ศ. 2559 ในราชกิจจานุเบกษาเมื่อ 24 มีนาคม 2560

3. วิธีการปฏิบัติ

1. สถานพยาบาลมีแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์(social media) และสื่ออื่นๆ ของบุคลากร ทั้งที่เป็นผู้ประกอบวิชาชีพที่มีกฎหมายควบคุม และบุคลากรอื่น ของสถานพยาบาล (ทั้งที่ใช้งานในนามส่วนตัวหรือในนามองค์กร) ที่เหมาะสมกับบริบท ขององค์กร โดยยึดตามประกาศ แนวทางปฏิบัติในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ของผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ พ.ศ. 2559 ในราชกิจจานุเบกษาเมื่อ 24 มีนาคม 2560
2. สถานพยาบาลมีการสื่อสารทำความเข้าใจแนวทางปฏิบัติดังกล่าวภายในองค์กรอย่างทั่วถึง
3. สถานพยาบาลมีแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ครอบคลุมถึง ประเด็นต่อไปนี้
 - 3.1 ความเชื่อมโยงกับจริยธรรมวิชาชีพของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ ได้แก่
 - หลีกเลี่ยงการสำคัญผิดว่าเป็นผู้แทนองค์กร เพราะอาจทำให้คนอื่นเข้าใจผิดได้ว่า เรากำลังทำหน้าที่ในนามองค์กร
 - เช็กก่อนแชร์ให้ดี ตรวจสอบความถูกต้องน่าเชื่อถือของเนื้อหาทุกครั้งก่อนแชร์ ควรอ้างอิงแหล่งที่มาและหลักฐานเชิงประจักษ์
 - 3.2 การเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และหลีกเลี่ยงการโจมตีกลั่นแกล้ง หรือคุกคาม ทำให้ผู้อื่นเสียหาย (cyber-bullying) ได้แก่
 - พึงวางตัวอย่างเหมาะสมในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ หลีกเลี่ยงการใช้อายคำที่ไม่สุภาพ หรือไม่เหมาะสมกับกาลเทศะ การเล่าเรื่องขำขันที่ลามกหรือไม่สุภาพ การถ่ายภาพและเผยแพร่ภาพที่อาจแสดงถึงการขาดความเป็นมืออาชีพหรือขาดความเป็นวิชาชีพ เช่น ภาพขณะดื่มสุรา เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ หรือโซเชียเสพติด ภาพที่ส่อไปในทางเพศหรือลามกอนาจาร ภาพที่อุจาด หวาดเสียว หรือรุนแรง การแสดงตัวหรือทำให้เขาใจได้ว่าเหยียดหยามหรือดูหมิ่นคนบางกลุ่ม เป็นต้น
 - พึงระมัดระวังในการแสดงความเห็นในลักษณะบ่นระบายอารมณ์หรือการนินทา บนสื่อสังคมออนไลน์



คู่มือคุณภาพ				ฉบับที่	A(1)	หน้า 4 จาก 5
เรื่อง	การใช้งานสื่อสังคมออนไลน์			เลขที่	QM-ISI-MAK-002-00	
ผู้จัดทำ	ศูนย์คอมพิวเตอร์	วันที่เริ่มใช้	4 ม.ค. 2562	ผู้อนุมัติ	สมยศ พนธรา	

3.3 แนวทางการใช้งานที่เป็นพฤติกรรมหรือการวางตัวอย่างเหมาะสม (appropriate conduct) ได้แก่

- รักษาความเป็นวิชาชีพตลอดเวลา ไม่เฉพาะขณะปฏิบัติหน้าที่ เพราะการกระทำส่วนตัวก็อาจส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือทางวิชาชีพได้เช่นกัน
- คิดก่อนโพสต์ คำนึงถึงความเหมาะสม ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากเนื้อหาที่จะโพสต์ก่อนทำการเผยแพร่เสมอ
- หลีกเลี่ยงพฤติกรรมออนไลน์ที่ไม่เหมาะสม เช่น โปสภาพขณะดื่มสุรา ใช้อาสาเสพติด เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ไม่เผยแพร่ภาพหรือเนื้อหาขณะปฏิบัติหน้าที่
- ตั้งค่าความเป็นส่วนตัว และแยกบัญชีผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ที่เป็นเรื่องส่วนตัวกับวิชาชีพอย่างเหมาะสม

3.4 การคำนึงถึงความความปลอดภัย (safety) และเป็นส่วนตัว (privacy) ของบุคคลอื่น โดยเฉพาะผู้ป่วย ได้แก่

- ป้องกันไม่ให้งานการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ของตนส่งผลกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัย หรือละเมิดความเป็นส่วนตัวของข้อมูลผู้ป่วยและการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วย ที่จะทำให้ผู้อื่นคาดเดาได้

3.5 การห้ามบุคลากรทำการโฆษณาที่ผิดกฎหมายหรือจริยธรรม ได้แก่

- ไม่โฆษณาทุกกรณี ไม่ว่าจะจ้าง หรือยินยอมให้คนอื่นโฆษณาข้อมูลต่างๆด้านสุขภาพที่เป็นความผิดตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล

3.6 แนวทางการใช้งานที่ไม่เป็นการเผยแพร่ข้อมูลที่ไมถูกต้องหรือเป็นอันตราย เช่น ความรู้ทางการแพทย์ที่ผิดๆ ได้แก่

- เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการบริการสุขภาพและผลิตภัณฑ์สุขภาพ แก่ผู้รับบริการอย่างครบถ้วนชัดเจน
- ระบุวิชาชีพและความรู้ความชำนาญของตนตามความเป็นจริง เพื่อให้ผู้รับสารสามารถประเมินความเหมาะสมของข้อมูลได้

3.7 ขอบเขตและแนวทางการใช้งานเพื่อการปรึกษา ให้คำปรึกษา ติดตาม ส่งการรักษา หรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพ (online consultation) ไม่ว่าจะระหว่างบุคลากรด้วยกันเอง หรือกับผู้ป่วยหรือบุคคลภายนอก ที่เหมาะสมขององค์กร ได้แก่

- ระมัดระวังในการให้คำปรึกษาออนไลน์ พึงชี้แจงให้ผู้ป่วยเข้าใจและตระหนักในความเสี่ยง และข้อจำกัดของการให้คำปรึกษาออนไลน์ในกรณีไม่พึงประสงค์จะให้คำปรึกษาผ่านทางออนไลน์ พึงตอบปฏิเสธอย่างสุภาพ หรือแนะนำให้ผู้นั้นติดต่อขอคำปรึกษาผ่านช่องทางปกติ



คู่มือคุณภาพ				ฉบับที่	A(1)	หน้า 5 จาก 5
เรื่อง	การใช้งานสื่อสังคมออนไลน์			เลขที่	QM-ISI-MAK-002-00	
ผู้จัดทำ	ศูนย์คอมพิวเตอร์	วันที่เริ่มใช้	4 ม.ค. 2562	ผู้อนุมัติ	สมยศ พนธารา	

- บันทึกการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ในวิชาชีพ บันทึกข้อมูลและรายละเอียดการให้คำปรึกษา เพื่อใช้สำหรับอ้างอิง
4. สถานพยาบาลมีการเฝ้าระวังและมีกระบวนการสื่อสารในภาวะวิกฤต (crisis communication) ซึ่งรวมถึงการตอบสนองในกรณีที่มีเหตุที่อาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัย
- ภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นขององค์กรในวงกว้าง ที่เหมาะสม คล่องตัว และมีประสิทธิภาพ
- มีการอบรมเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ของผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ