

สรุปประเด็นนิเทศ เดือนมิถุนายน 2563

เรื่อง สื่อสังคมออนไลน์ (Social media)

อายุงานของผู้ถูกนิเทศ

ระดับ	จำนวน	ร้อยละ
Novice (<1 ปี)	0	0
Advance Beginner (1-3 ปี)	8	9.88
Competent (>3-6 ปี)	8	9.88
Proficient (>6-10 ปี)	23	28.40
Expert (>10 ปี)	42	51.85
รวม	81	100.00

คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ	
1. ข้อใดต่อไปนี้เป็นข้อใด คือสื่อสังคมออนไลน์ (ตอบได้มากกว่า 1)			บางส่วน (22-33%) เข้าใจว่า หนังสือพิมพ์ และสื่อโทรทัศน์ เป็นสื่อออนไลน์ ต้องนิเทศเพิ่ม หนังสือพิมพ์ และ โทรทัศน์ ไม่ใช่สื่อสังคมออนไลน์ เนื่องจาก ไม่สามารถโต้ตอบสื่อสารกันได้ผ่านการพิมพ์ แชท การพูดคุย หรือการวิดีโอคอลกัน
ก. ไลน์	80	98.77	
ข. เฟซบุ๊ก	80	98.77	
ค. ทวิตเตอร์	72	88.89	
ง. อินสตาแกรม	73	90.12	
จ. หนังสือพิมพ์	18	22.22	
ฉ. สื่อโทรทัศน์	27	33.33	
ชม. YouTube	69	85.19	
ช. Weblogs	51	62.96	
ซ. Hi 5	52	64.20	
2. กรณีต้องใช้ภาพผู้ป่วย เพื่อใช้ในการรักษาพยาบาล/การเรียนการสอน ข้อใดเป็นข้อที่ต้องปฏิบัติ			
ก. ขออนุญาตจากผู้ป่วย	0	0	
ข. ไม่ต้องขออนุญาตจากผู้ป่วย เพราะใช้ในการรักษาพยาบาล/การเรียนการสอน	0	0	
ค. ปกปิดส่วนที่ระบุตัวตนและของสงวน	0	0	
ง. ข้อ ก. และข้อ ค. ถูก	78	96.30	
จ. ข้อ ข. และข้อ ค. ถูก	2	2.47	
ไม่ตอบ	1	1.23	

3. กรณีสื่อมวลชนต้องการถ่ายรูปบุคลากรหรือผู้ป่วย เพื่อทำข่าว หรือเจ้าพนักงานของรัฐถ่ายรูป เพื่อเป็นหลักฐานทางราชการ ข้อใดเป็นข้อที่ต้องปฏิบัติ			พยาบาลบางคน ไม่ทราบแนวทางปฏิบัติ (ไม่มีรายละเอียด ในขั้นตอนใด)
ก. ขออนุญาตจากผู้อำนวยการโรงพยาบาลหรือผู้แทน	1	1.23	
ข. ขออนุญาตจากหอผู้ป่วย	0	0	
ค. ได้รับความยินยอมจากบุคลากร หรือผู้ป่วยและญาติ	2	2.47	
ง. ถ่ายรูปบรรยากาศในหอผู้ป่วยที่มีภาพผู้ป่วยหรือเจ้าหน้าที่อื่นเพื่อประกอบข่าว	0	0	
จ. ข้อ ก. และข้อ ค. ถูก	75	92.59	
ฉ. ถูกทุกข้อ	2	2.47	
ไม่ตอบ	1	1.23	
4. กรณีการนำข้อมูลผู้ป่วยหรือภาพผู้ป่วย เพื่อปรึกษาหรือรายงานทีมสุขภาพ ผ่านสื่อออนไลน์ ข้อใดเป็นข้อที่ต้องปฏิบัติ			-การนำข้อมูล (ภาพ Film, อาการ) ผู้ป่วย เพื่อปรึกษาหรือรายงานทีมสุขภาพ ผ่านสื่อออนไลน์ สามารถทำได้โดยไม่ต้องขออนุญาตจากผู้ป่วย แต่ต้องปกปิดชื่อ สกุลผู้ป่วย ใช้ HN ในการระบุตัวผู้ป่วย และ ลบข้อมูลทั้งหมด ที่ไม่ใช่ใน 24 ชั่วโมง แต่ในการถ่ายภาพแผล/ตัวผู้ป่วย มีความเห็นว่าควรขออนุญาตและแจ้งเหตุผล ในการถ่ายภาพ
ก. ขออนุญาตจากผู้ป่วย	1	1.23	
ข. ปกปิดชื่อ สกุลผู้ป่วย ใช้ HN ในการระบุตัวผู้ป่วย	2	2.47	
ค. ลบข้อมูลทั้งหมด ที่ไม่ใช่ใน 24 ชั่วโมง	0	0	
ง. ข้อ ข. และข้อ ค. ถูก	58	71.60	
จ. ถูกทุกข้อ	19	23.46	
ไม่ตอบ	1	1.23	
5. วัตถุประสงค์ ในการสื่อสาร โดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ กับผู้ป่วย/ญาติ คือข้อใดต่อไปนี้			
ก. เพื่อให้คำปรึกษา ติดตาม หรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพ	80	98.77	
ข. เพื่อสั่งการรักษา	0	0	
ค. แนะนำ ซึ้ออาหารเสริม สำเร็จรูป/วิตามินบำรุงมารับประทาน	0	0	
ง. ถูก ทั้ง 3 ข้อ	0	0	
ไม่ตอบ	1	1.23	

6. พยาบาล ก. ส่งเวรเสร็จ ฉลองวันเกิดโดยการตัดเค้กถวายพรเพื่อนร่วมงานที่ Nurse station และโพสต์สื่อสังคมออนไลน์ ท่านคิดว่า			
ก. เหมาะสม	3	3.70	
ข. ไม่เหมาะสม	77	95.06	
ไม่ตอบ	1	1.23	
7. พยาบาล ข. โพสต์ภาพในชุดว่ายน้ำ ในห้องส่วนตัว ท่านคิดว่า			ผู้ถูกนิเทศมีความเข้าใจว่าเป็นเรื่องส่วนตัว และสิทธิส่วนบุคคล ว่าภาพลักษณ์ของเราเป็นพยาบาล การถ่ายรูปที่ล่อแหลมเป็นเรื่องที่ไม่เหมาะสม ต้องรักษาภาพลักษณ์ตลอดเวลาไม่ว่าสถานการณ์ใด
ก. เหมาะสม	7	8.64	
ข. ไม่เหมาะสม	72	88.89	
ไม่ตอบ	2	2.47	
8. นางสาว ค. เปิดธุรกิจสถานบริการผู้สูงอายุ โดยโฆษณาในสื่อออนไลน์ ว่าดำเนินงานโดยนางสาวก.พยาบาลวิชาชีพ รพ. ม.อ. ท่านคิดว่า			
ก. ถูกต้อง	1	1.23	
ข. ไม่ถูกต้อง	77	95.07	
ไม่ตอบ	3	3.70	
9. นางสาว ง. เปิดเฟซบุ๊ก ใช้รูปโปรไฟล์เป็นพยาบาล มี side line ขายอาหารเสริม และได้โพสต์แนะนำอาหารเสริมรักษา มะเร็งหรือ อาหารเสริมลดน้ำหนัก ท่านคิดว่า			
ก. ถูกต้อง	0	0	
ข. ไม่ถูกต้อง	78	96.30	
ไม่ตอบ	3	3.70	
10. กรณีพบว่า ผู้ป่วย/ญาติ บันทึกภาพหรือคลิปเสียงที่มรักษาพยาบาล ท่านปฏิบัติตามแนวทาง ข้อใด			<p>- ส่วนใหญ่ ในทางปฏิบัติ เมื่อพบเหตุการณ์ ผู้ป่วย/ญาติ บันทึกภาพหรือคลิปเสียงที่มรักษาพยาบาล หอผู้ป่วย จะประสานงานกับผู้ป่วยและญาติ ให้ลบคลิปภาพ/เสียง และรายงานหัวหน้าหน่วยงาน แต่ไม่ได้เขียนรายงานอุบัติการณ์, เขียนบันทึกข้อความเรื่องการบันทึกภาพและเสียงในโรงพยาบาลโดยไม่ได้รับอนุญาต และไม่ได้ให้ผู้ป่วยและญาติเซ็นรับทราบในการรับผิดชอบ หากมีการเผยแพร่ภาพ/เสียงทางสื่อสังคมออนไลน์ รวมถึงไม่ได้ประสานหัวหน้าหน่วยรักษาความปลอดภัย เพื่อเป็นพยาน</p> <p>โดยบุคลากรคิดว่าเหตุการณ์บันทึกภาพและเสียง มีรู้สึกรู้สึกว่าสำคัญ แต่ให้จุดจบการของผู้รับบริการ ให้ผู้ป่วย/ญาติลบคลิป น่าจะเพียงพอ</p>

ก. รายงานหัวหน้างาน	4	4.94
ข. ประสานผู้ป่วยและญาติให้ ลบคลิปภาพและเสียง เขียนบันทึก ข้อความเรื่องการบันทึกภาพและ เสียงในโรงพยาบาลโดยไม่ได้รับ อนุญาต และให้ผู้ป่วยและญาติเซ็น รับทราบ ในการรับผิดชอบหากมี การเผยแพร่ภาพ/เสียงทางสื่อ สังคมออนไลน์	17	20.99
ค. ประสานหัวหน้าหน่วยรักษา ความปลอดภัย เพื่อเป็นพยาน และ มอบสำเนาให้หัวหน้าหน่วยรักษา ความปลอดภัย เพื่อรายงาน ผู้บริหารรับทราบต่อไป	0	0
ง. เขียนรายงานอุบัติการณ์	0	0
จ. ถ้าต้องการดำเนินคดี ให้ ดำเนินการแจ้งความด้วยตัวเอง	0	0
<b>ฉ. ปฏิบัติทุกข้อ</b>	<b>59</b>	<b>72.84</b>
ไม่ตอบ	1	1.23

11. สรุป อุตบัติการณ์ที่เกี่ยวข้องกับสื่อสังคมออนไลน์ (Social media) ในหน่วยงานของท่าน

**ปรึกษาทีมสุขภาพ**

เป็นเหตุการณ์ ที่เจ้าหน้าที่ ถ่ายรูป เพื่อสื่อสารกับทีมสุขภาพด้วยกัน ถ่ายรูปแผล ฟัน อาการช้ำ ผล Lab อุจจาระ  
เพื่อรายงานผล /ปรึกษากับเภสัช/สื่อสารในทีมพยาบาลด้วยกัน โดยมีไลน์กลุ่ม Pressue injury และ บางหอ  
ผู้ป่วย มีแนวปฏิบัติ

1. ขออนุญาตผู้ป่วยก่อน
2. ถ่ายรูปเฉพาะบริเวณแผลโดยไม่ให้เปิดเผยส่วนอื่นของผู้ป่วย
3. เมื่อแพทย์ดูรูปแล้วพยาบาลจะทำการลบรูปจากมือถือทันที

**สื่อสารกับผู้ป่วยหรือญาติ**

1. เหตุการณ์ ญาติผู้ป่วยอัดคลิปเสียงหรือถ่ายรูป แพทย์/พยาบาล ญาติผู้ป่วยมาถ่ายรูป/คลิปญาติของตนเองที่  
เตียงผู้ป่วยเพื่อจะส่งให้ญาติคนอื่น ๆ ลงเฟสบุ๊ค และผู้ป่วยที่มา admit บ่อยๆ มีสัมพันธ์ภาพ ติดต่อกัน  
ทางสื่อสังคมออนไลน์

- หอผู้ป่วยมีแนวทางการจัดการเมื่อมีเหตุการณ์ คือ **ชี้แจงกฎระเบียบให้รับทราบ ในกรณีญาติมาขออนุญาต**  
ถ่ายรูปกับผู้ป่วยซึ่งผู้ป่วยยินยอม พยาบาลแจ้งว่าสามารถถ่ายได้แต่ห้ามโพสออกสื่อ ห้ามถ่ายติดภาพบุคลากรทาง  
การแพทย์และผู้ป่วยรายอื่น และขอความร่วมมือให้ลบรูปถ่าย/คลิป

2. เหตุการณ์ พยาบาลใช้สื่อออนไลน์ เช่น ใช้ line ติดตามอาการและให้คำปรึกษา หลังจากผู้ป่วยจำหน่าย d/c  
ในการสื่อสารกับญาติเรื่องยาที่กินอยู่ที่บ้าน

ให้ญาติถ่ายหน้าของยาเดิมจาก รพ.อื่นมาให้ ติดต่อกับญาติในกรณีที่ยังจำหน่ายออกจากโรงพยาบาลแล้วมีสิ่งของ  
ตกค้างในห้อง เจ้าหน้าที่จะติดต่อผู้ป่วยและญาติทางโทรศัพท์

บางหอผู้ป่วย มีโทรศัพท์ประจำหอผู้ป่วย โดยผู้ป่วยสามารถส่งผล lab ผ่านทางไลน์ เพื่อประเมินการเตรียมความพร้อมก่อนให้ยา CMT

3. แพทย์สอนการทำแผลให้มารดา โดยแพทย์ทำแผลให้ดูและให้ญาติบันทึกเป็นวิดีโอ/ภาพ เพื่อให้กลับไปดูที่บ้าน จะได้ปฏิบัติตามถูกต้อง โดยขณะที่บันทึกแพทย์จะย้ำตลอดว่าห้ามถ่ายให้เห็นหน้าแพทย์

- การเรียนการสอน ไม่มี
- ประกอบภาพข่าว ไม่มี
- หลักฐานผู้ป่วย คดี ไม่มี

12. จากแนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์ หน่วยงาน/ท่าน มีระเบียบและปฏิบัติตามแนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์ดังกล่าวมาแล้วทั้งหมด	12.1 มีแนวปฏิบัติเพิ่มเติม 1. ขอให้ระมัดระวังเรื่องการใช้คำพูด ต้องสุภาพ ไม่ไปต่อว่า หรือใช้คำพูดที่เสียดสี ประชด ในการโพสต์สื่อสังคมออนไลน์ 2. ให้ช่วยกันกำกับ ดูแล บุคลากรในหอผู้ป่วย ในการใช้ social media โดยเฉพาะหากพบว่า มีการโพสต์ที่ไม่เหมาะสม หรือไม่ถูกต้อง ต้องคำนึงถึงสิทธิส่วนบุคคล และใช้เป็นหลักฐานฟ้องร้องได้
---	---

ก. ใช่	74	91.36
ข. ไม่ใช่	4	4.94
ไม่ตอบ	3	3.70

**ข้อเสนอแนะ**

1. ควรมีป้ายเตือนเรื่องห้ามถ่ายภาพ เพิ่มการ orientation แรกรับเรื่องการห้ามไม่ให้ผู้ป่วยและญาติถ่ายรูปขณะนอน รพ. ยกตัวอย่างอุบัติเหตุกรณีให้ ward ทราบเช่นกรณีญาติถ่ายรูปผู้ป่วยในหอผู้ป่วย ควรแนะนำให้ลบรูปเนื่องจากญาติอาจเอาจรูปไปลง social media ได้
2. ในการขอถ่ายภาพจากผู้ป่วยควรมีการแจ้งผู้ป่วยทุกครั้งและบอกถึงวัตถุประสงค์ ประโยชน์ที่จะได้รับ และควร Identify ที่ถูกต้องทั้งผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
3. แนะนำให้นิเทศและร่วมกันพูดคุยถึงประเด็นดังกล่าวภายในหอผู้ป่วย เนื่องจากปัจจุบันมีการใช้โซเชียลค่อนข้างมากและเป็นสิ่งที่ล่อแหลม มีทั้งประโยชน์และให้โทษหากใช้ไม่มีกฎวิธี การคิดไตร่ตรองก่อนโพสต์ข้อมูลในสื่อสังคมออนไลน์ การหลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็นและการใช้ภาษาที่ไม่เหมาะสม

อรทัย ชยาภิวัฒน์  
ผู้สรุป

**ข้อเสนอแนะจากที่ประชุม**

1. ไม่ต้องนิเทศเรื่องนี้ต่อ
2. ทำโปสเตอร์ขนาด A4 เรื่องที่ต้องเน้นย้ำเตือน ให้หอผู้ป่วยติดไว้เตือนเจ้าหน้าที่