



สื่อสังคมออนไลน์กับข้อควรพึงคำนึงสำหรับพยาบาล

Social Media Networking: Consideration for nurses

ทรียาพรรณ สุภามณี	พย.ด.*	Treeyaphan Supamanee	Ph.D.*
กาญจนา ธานะ	พย.ม.*	Kanjana Thana	MSN.*

บทคัดย่อ

ปัจจุบันสื่อสังคมออนไลน์เข้ามามีบทบาทสำคัญกับการใช้ชีวิตประจำวัน พยาบาลเป็นกลุ่มวิชาชีพที่มักจะได้รับผลกระทบจากการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารทั้งด้านการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัว ดังนั้นเพื่อเป็นการป้องกันเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการล่วงละเมิดสิทธิของผู้ป่วย พยาบาลควรมีการพิจารณาไตร่ตรองให้ถ่วงที่ก่อนมีการสื่อสาร สื่อข้อความหรือรูปภาพผ่านสื่อสังคมออนไลน์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

คำสำคัญ: สื่อสังคมออนไลน์ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต พยาบาลวิชาชีพ

Abstract

Currently, social media networking plays an important role in everyday life. Professional nurse is quite often affected by using information technology in workplace and private life. In order to prevent adverse events that involving harassment of patients' rights. Nurses should keep more consideration before sharing information and media through social media networking and internet networking communication

Key Words: Social media networking, Internet system, Professional nurse

* อาจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Instructor, Faculty of Nursing, Chiang Mai University



บทนำ

สื่อสังคมออนไลน์ (social media networking) เป็นสื่อช่องทางในการติดต่อสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่บุคคลทั่วไปสามารถใช้ในการนำเสนอและเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ได้ด้วยตนเองผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์สื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ประเภทต่างๆ (Spector & Kappel, 2012) ปัจจุบันจะเห็นได้ว่า ข่าวสาร ข้อความต่างๆ ทั้งด้านการเมือง สังคม เศรษฐกิจ การสาธารณสุขของประเทศ ได้ถูกนำเสนอสู่สาธารณชน โดยการเผยแพร่ข้อมูลบนแหล่งบริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ รูปแบบการนำเสนอมีทั้งในพื้นที่ส่วนบุคคลและสาธารณะ จากสถิติการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจะพบว่า สื่อสังคมออนไลน์ได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันคล้ายดังปัจจัยที่ 5 ของการดำเนินชีวิตประจำวัน คนไทยเกือบร้อยละ 40 ใช้บริการสื่อสังคมออนไลน์ ต่างๆ ทั้ง Facebook, Twitter และ Instagram เป็นต้น (Zocial, 2556)

พยาบาลเป็นวิชาชีพหนึ่งที่ต้องทำงานที่ใช้สื่อสังคมออนไลน์ร่วมกับการให้กิจกรรมการพยาบาล เพื่อให้ได้ประสิทธิผล และเกิดคุณภาพที่ดีในการให้การพยาบาล ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ พยาบาลควรมีการวางแผนและควบคุมในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ให้ถูกต้องและเหมาะสม

สื่อสังคมออนไลน์กับการทำงานของพยาบาล

สื่อสังคมออนไลน์เปรียบเสมือนดาบสองคมที่อาจเกิดผลดีและผลร้ายต่อวิชาชีพพยาบาลได้พอๆ กัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้ระบบออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรสุขภาพ หรือในการทำงานของวิชาชีพพยาบาลในโรงพยาบาล ซึ่งโรงพยาบาลหลายแห่งได้มีการนำเทคโนโลยีด้านสารสนเทศมาใช้บันทึกข้อมูลทางการพยาบาล และใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสนับสนุนการให้การดูแลผู้ป่วย และการส่งข่าวสารข้อมูลการประเมินการดูแลผู้ป่วย เพื่อช่วยประหยัดเวลา ลดการใช้ทรัพยากร และลดการคลาดเคลื่อนในการรายงานผลการตรวจทางห้องปฏิบัติ การตรวจทางรังสีต่างๆ หรือการเฝ้าติดตามประเมินอาการของผู้ป่วย (AMN Health Care Education Service, 2012) ซึ่งในปัจจุบันมีการนำ

สื่อสังคมออนไลน์มาใช้ ในการติดต่อสื่อสารของบุคลากรทางสุขภาพทุกระดับ ช่วยให้การบริหารจัดการในการดูแลรักษาพยาบาลเป็นไปอย่างรวดเร็ว เพียงตรง แม่นยำ ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน ในการดูแลรักษาผู้ป่วย เช่นการถ่ายภาพเอ็กซเรย์ การถ่ายภาพบาดแผล เพื่อพิจารณาให้การรักษาเพิ่มเติม เป็นต้น นอกจากนี้สื่อสังคมออนไลน์ยังมีประโยชน์ในการเสริมสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างวิชาชีพและผู้ให้บริการ เช่น การให้ข้อมูลในการดูแลตนเองด้านสุขภาพแก่ผู้รับบริการให้ทันเวลา การให้ความรู้และการตอบคำถามสุขภาพเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถใช้ในการแก้ไขปัญหาด้วยตนเองเบื้องต้น หรือ ใช้ในการพัฒนาองค์ความรู้ทางการพยาบาลของวิชาชีพ หรือให้คำปรึกษาในการให้การดูแลผู้ป่วย หรือการอธิบายประสบการณ์ในการให้การพยาบาลกลุ่มผู้ป่วยด้วยโรคต่างๆ ซึ่งอาจจะมีการเผยแพร่ในรูปแบบของการจัดทำเว็บไซต์ Blog หรือ Online Forums ต่างๆ หรือสื่อในลักษณะของการประชุมปรึกษาในการดูแลผู้ป่วยเฉพาะราย (Spector & Kappel, 2012) ในทางตรงกันข้ามหากพยาบาลใช้สื่อสังคมออนไลน์โดยปราศจากการลั่นกรองแล้วอาจกระทบต่อความเป็นส่วนตัวและความเป็นส่วนตัวของผู้ป่วยได้ และอาจเกิดผลกระทบต่อหน้าที่การงานของพยาบาลเอง ดังเช่นที่เป็นข่าวหน้าหนังสือพิมพ์มติชนวันที่ 18 เมษายน 2558 ที่ได้นำเสนอข่าวพยาบาลถูกพักงานเนื่องจากเขียนแสดงความรู้สึกของตนเองเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผู้ป่วยในโรงพยาบาลศูนย์บุรีรัมย์ ผ่าน facebook (มติชนออนไลน์, 2558) เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นดังกล่าวนี้ไม่เพียงเกิดผลกระทบกับพยาบาลเท่านั้น แต่ยังส่งผลกระทบเป็นวงกว้างต่อภาพลักษณ์ของจังหวัดบุรีรัมย์ รวมถึงภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลที่บุคลากรทุกคนต้องเคารพสิทธิของผู้ป่วยตามจรรยาบรรณวิชาชีพ

พยาบาลวิชาชีพเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดผู้ป่วยมากที่สุดตลอด 24 ชั่วโมง อีกทั้งยังเป็นบุคลากรสุขภาพที่สำคัญในการเป็นผู้เชื่อมประสานการสื่อสารกับบุคลากรทีมสุขภาพอื่นๆ เพราะฉะนั้นพยาบาลเป็นผู้ที่มีบทบาทในการเผยแพร่ข้อมูลของผู้ป่วยออกไปสู่บุคคลอื่น และสาธารณชนได้ง่ายที่สุด เพียงแค่ปลายนิ้วสัมผัส ที่ส่งผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และสื่อสังคม

ออนไลน์โดยพยาบาล อาจส่งผลกระทบต่อผู้ป่วยได้ หากขาดการป้องกันความเป็นส่วนตัว รักษาข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพของผู้ป่วย ดังนั้นพยาบาลจะต้องใช้ความระมัดระวังอย่างยิ่ง ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เรื่องราวในการปฏิบัติงาน จะต้องพิจารณาว่าอะไรเป็นทางเลือกที่ถูกต้อง จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมี การดูแลรักษาความปลอดภัยของข้อมูล รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องด้วย หากพยาบาลใช้สื่อสังคมออนไลน์โดยไม่มีกรอบจริยธรรมและตามที่กฎหมายกำกับไว้แล้ว ย่อมจะเกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาไม่สิ้นสุด รวมทั้งปัญหาล่วงละเมิดสิทธิของผู้ป่วย และผิดจริยธรรมวิชาชีพ เนื่องจากสื่อสังคมออนไลน์อาจทำให้เกิดปัญหา ระหว่างบุคคลและสังคม ผลของปัญหาที่เกิดขึ้นกระทบ ต่อทั้งเหตุการณ์เฉพาะหน้าและมีผลกระทบถึงอนาคต ด้วย (สุกัญญา ประจุศิลป์, 2550) ดังตัวอย่างที่เห็นใน ภาพข่าวที่ผ่านมา เช่น ภาพพยาบาลชูสองนิ้ว ขณะแต่ง ศพ ตำรวจ EOD ที่ถูกระเบิดบาเจาะเสียชีวิต ที่ถูกเผยแพร่ผ่านสื่อสังคมออนไลน์เครือข่าย Facebook เป็นต้น เพราะฉะนั้นในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์พยาบาลต้อง ตระหนักถึง 1) ประเด็นความเป็นส่วนตัว (privacy) ในการเก็บรักษา และการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับ บังเอิญบุคคล 2) ประเด็นความถูกต้องแม่นยำ (accuracy) ของการเก็บรวบรวมและวิธีการปฏิบัติกับข้อมูลของ ผู้ป่วย 3) ประเด็นของความเป็นเจ้าของ (property) ในการถือกรรมสิทธิ์ของข้อมูล 4) ประเด็นของความเข้าถึง ได้ (accessibility) อันได้แก่ สิทธิในการเข้าถึงข้อมูล สารสนเทศ (Laudon & Laudon, 2012) อนึ่งในการให้ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องผู้ป่วยนอกจากพยาบาลต้องคำนึงถึง ประเด็นจริยธรรมแล้ว ยังต้องระลึกเสมอว่า การกระทำ นั้นตั้งอยู่บนมาตรฐานการปฏิบัติงาน และนโยบายของ สถานพยาบาลแต่ละแห่งด้วย เนื่องจากความผิดพลาดที่ เกิดขึ้นบนการใช้สื่อสังคมออนไลน์เกิดเนื่องจากความ เข้าใจผิดที่คิดว่า การสื่อสารนั้นเป็นการสื่อสารส่วนตัว เปิดให้เข้าถึงได้เฉพาะบุคคล หากลบบภาพหรือข้อความ ใดๆ ที่ได้กล่าวหรือบันทึกได้ในครั้งแรกจะไม่สามารถนำ กลับมาได้อีก บางกรณีพยาบาลคิดว่า การประชุมปรึกษา การรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยรายกรณีที่กำลังถึงผู้ป่วยด้วย

คุณลักษณะส่วนบุคคล หรืออัตลักษณ์ของผู้ป่วย โดยไม่ กล่าวชื่อ-สกุล เป็นการกระทำที่เพียงพอแล้วสำหรับการ รักษาความลับ หรือปกปิดความเป็นตัวตนของผู้ป่วย (NCSBN, 2011) หากแต่ในความเป็นจริงแล้วลักษณะ เด่นของผู้ป่วย หรือระยะเวลา และแผนกที่ผู้ป่วยเข้ารับ การรักษาในโรงพยาบาลก็สามารถเชื่อมโยง และชี้ จำเพาะเจาะจงไปถึงตัวผู้ป่วยได้

ข้อควรคำนึงของพยาบาลในการใช้สื่อสังคมออนไลน์

องค์กรวิชาชีพพยาบาลหลายแห่งทั้งในและต่างประเทศ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับพยาบาลในการ ใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างปลอดภัยการปฏิบัติการ พยาบาล และระบุถึงสิ่งที่พยาบาลวิชาชีพควรคำนึงใน การใช้สื่อสังคมออนไลน์ไว้ ดังนี้ (ANA, 2011; AMN Health Care Education Service, 2012; NANB, 2012)

1. พยาบาลพึงระลึกถึงหลักกฎหมายและ จริยธรรม ในการรักษาความเป็นส่วนตัวและการรักษา ความลับของผู้ป่วยอยู่เสมอ
2. ห้ามส่งข้อความ รวมทั้งรูปภาพใดๆ ของผู้ป่วย ผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อออนไลน์
3. ไม่ควรเผยแพร่ชื่อ-สกุล และข้อมูลต่างๆ ของ ผู้ป่วยออกสู่สาธารณชน
4. ห้ามเผยแพร่ และระบายความรู้สึกใดๆ ระหว่าง การให้การพยาบาลผู้ป่วยประจำวัน ถึงแม้จะไม่ได้ระบุ ชื่อ-สกุลผู้ป่วย
5. งดเว้นการถ่ายภาพผู้ป่วย หรือบันทึกภาพ วิดีทัศน์เกี่ยวกับผู้ป่วยในอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ส่วนตัว
6. ในการใช้สื่อออนไลน์ พยาบาลควรรู้ขอบเขต ของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ป่วยและตนเองในการปฏิบัติ หน้าที่ หากต้องติดต่อด้วยเรื่องส่วนตัว ควรสร้างสื่อ ออนไลน์ที่มีความเป็นส่วนตัวไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องงาน
7. พยาบาลต้องศึกษากฎหมายเกณฑ์ ข้อกำหนด และ ข้อบังคับในการใช้สื่อออนไลน์ของหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน อยู่ อย่างลึกซึ้งและเข้าใจอย่างถ่องแท้
8. ความเคารพและปกป้อง ความเป็นส่วนตัว ไม่ ระบุผู้ป่วยโดยใช้ชื่อหรือโพสต์หรือเผยแพร่ข้อมูลที่อาจ นำไปสู่การระบุตัวตนของผู้ป่วย



9. เก็บรักษารหัสผ่านเข้าสู่สื่ออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และสื่อออนไลน์ไว้เป็นความลับเฉพาะตน และเปลี่ยนบ่อยๆ ห้ามเปิดเผยรหัสผ่านกับคนอื่น ๆ

10. ออกจากระบบหรือปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือแล็ปท็อปเมื่อไม่ใช้งาน

11. ควรมีการยั้งคิด ก่อนที่จะเผยแพร่ข้อความ หรือ รูปภาพผ่านสื่อออนไลน์ เนื่องจากบางครั้งสิ่งที่กระทำอาจจะส่งผลถึงภาพลักษณ์ของตนเองและองค์กร

สรุป

เนื่องจากสื่อสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือที่มีทั้งประโยชน์และโทษที่ควรระวัง โดยเฉพาะข้อมูลข่าวสาร บางอย่างที่เผยแพร่ออกสู่สาธารณะไปแล้วอาจไม่

สามารถเรียกกลับคืนได้ และอาจก่อให้เกิดความเสียหาย ทั้งต่อตนเอง ต่อผู้อื่น และต่อองค์กร ดังนั้นพยาบาลต้องให้ความสำคัญและพึงตระหนักถึงสิทธิ ความชอบธรรม และคำนึงถึงการล่วงละเมิดความเป็นความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ ควรมีการหยุดคิด พิจารณาไตร่ตรองก่อน ทุกครั้งเสมอก่อนการใช้สื่อหรือเครื่องมือในการสื่อสาร ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ นอกจากตัวพยาบาลเองแล้ว สถานพยาบาล ผู้บริหารทางการพยาบาล และผู้นำองค์กรควรเข้ามามีบทบาทเกี่ยวกับจริยธรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์โดยการสร้างความตระหนัก และกระตุ้น ให้บุคลากรทางการพยาบาลมีการสื่อสารผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

เอกสารอ้างอิง

- มติชนออนไลน์. (2558). พ.บุรุษวัยพักงานพยาบาลโพสตดูหมิ่นคนไข้ เจ้าตัวทำคลิปขอโทษแล้ว. สืบค้นวันที่ 19 เมษายน 2558 จาก: http://www.matichon.co.th/news_detail.php?newsid=1429341430
- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2556). นโยบายเกี่ยวกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Network) ของบุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดล. สืบค้นวันที่ 1 ธันวาคม 2557 จาก:<http://www.sc.mahidol.ac.th/scbt/newsA5.pdf>
- สุกัญญา ประจุกสิบล. (2550). สารสนเทศทางการพยาบาล: Nursing informatics. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- American Nurse Association (ANA). (2011). ANA's Principles for Social Networking and the Nurse. Retrieved December 1, 2014, from:<http://www.nursingworld.org/FunctionalMenuCategories/AboutANA/Social-Media/Social-Networking-Principles-Toolkit.aspx>
- AMN Health Care Education Service. (2012). Social Media Networking for Nurses: What You Should Consider. Retrieved December 1, 2014, from: <http://lms.n.com/getpdf.php/2084.pdf>
- Laudon, K. C., Laudon, J. P. (2012) Management Information Systems: Managing the Digital Firm (12th Edition). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- NCSBN. (2011). White Paper: A Nurse's Guide to the Use of Social Media. Retrieved December 1, 2014, from: https://www.ncsbn.org/Social_Media.pdf.
- Spector, N. & Kappel, D, M. (2012). Guidelines for Using Electronic and Social Media: The Regulatory Perspective. Retrieved December 1, 2014, from:<http://www.nursingworld.org/MainMenuCategories/ANAMarketplace/ANAPeriodicals/OJIN/TableofContents/Vol-17-2012/No3-Sept-2012/Guidelines-for-Electronic-and-Social-Media.html>



The Nurses Association of New Brunswick (NANB). (2012). PRACTICE GUIDELINE

Ethical and Responsible Use of Social Media Technologies. Retrieved December 1, 2014, from:
<http://www.nanb.nb.ca/downloads/Practice%20Guidelines-%20Social%20Media-E%281%29.pdf>

Zocial. (2556). เผยข้อมูลเด็ดบนโลก Social network ของไทย ที่นักการตลาดไม่ควรพลาด. สืบค้นวันที่ 1 ธันวาคม 2557. จาก <http://www.zocialinc.com/blog-social-network>