



กรมควบคุมโรค
Department of Disease Control

หน่วยการเรียนรู้ที่ 12

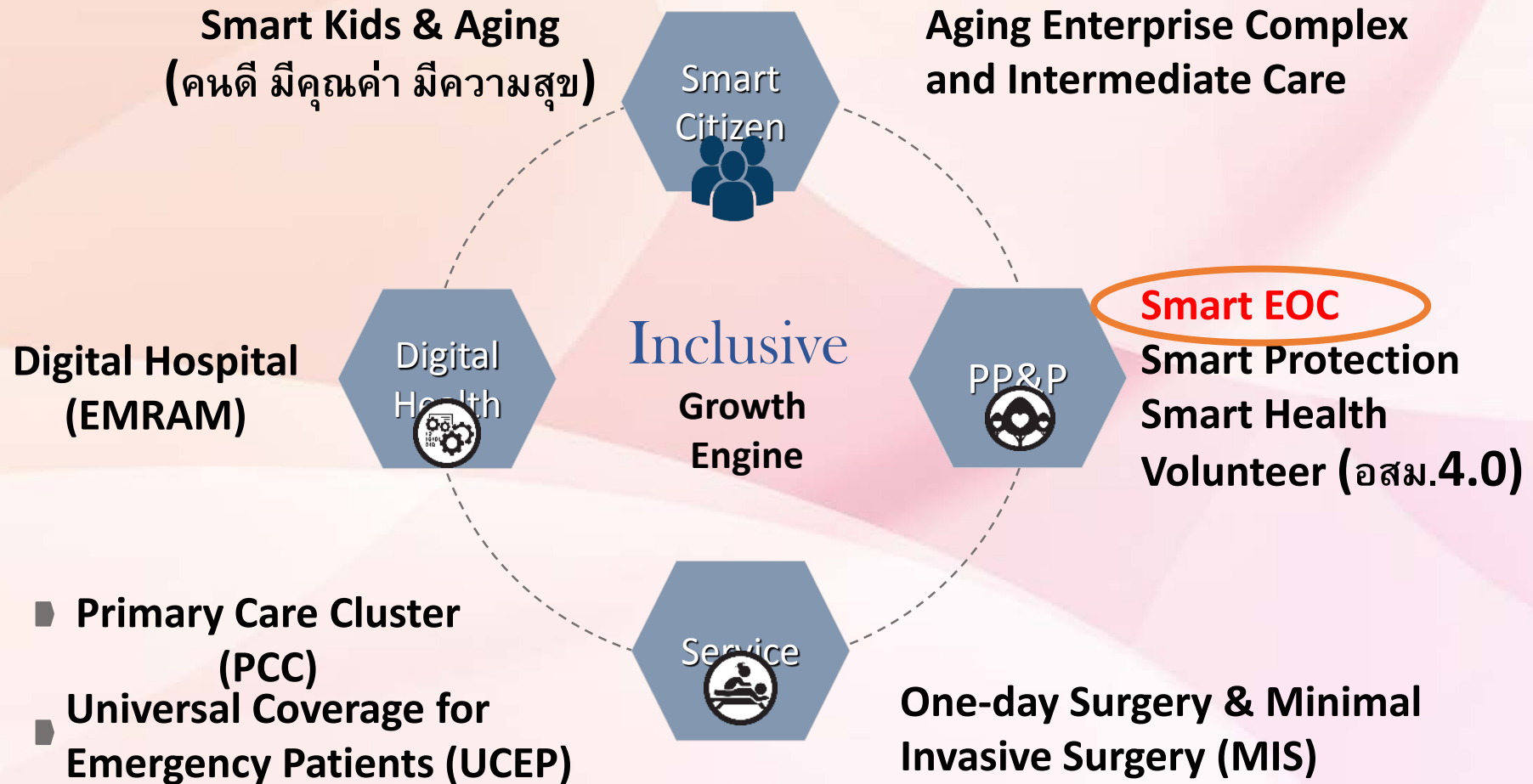
สรุปบทเรียนและแนวทางการนำไปใช้

วัตถุประสงค์

หลังจากผ่านการอบรมแล้ว ผู้เข้ารับการอบรมจะต้องสามารถอธิบาย

1. ความหมายของภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขได้
2. คุณลักษณะสำคัญของระบบบัญชาการเหตุการณ์
3. โครงสร้างระบบบัญชาการเหตุการณ์ กรมควบคุมโรค
4. บทบาทหน้าที่ของผู้บัญชาการเหตุการณ์
5. โครงสร้างพื้นฐานและอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข
6. ลักษณะของแผน ชนิดของแผน และลำดับขั้นของแผนสำหรับการปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข
7. ระบบงานตระหนักรู้สถานการณ์ การสอบสวนควบคุมโรค และการสื่อสารความเสี่ยงของกรมควบคุมโรค

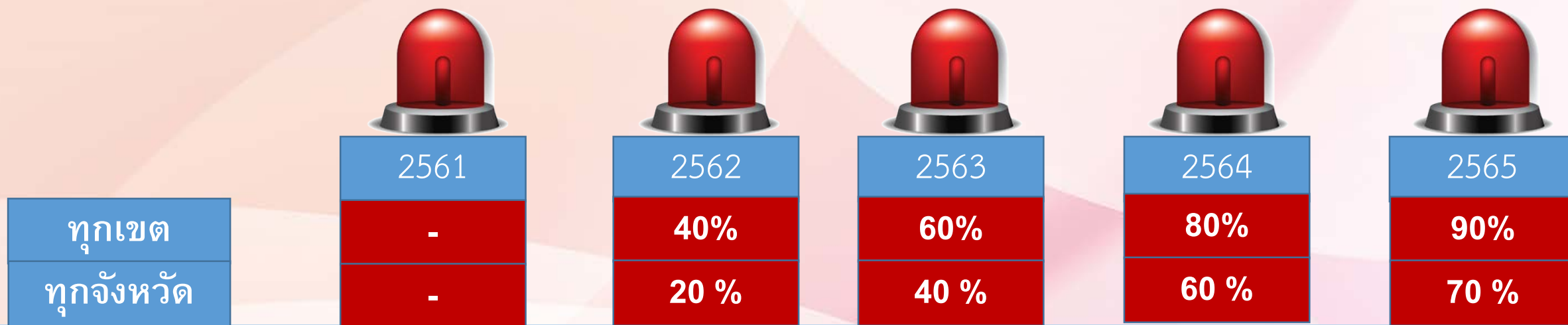
สาธารณสุข ๔.๐



Emergency Operations Centre, EOC

เป้าหมาย: ประเทศไทยมีระบบจัดการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขที่สามารถตอบโต้ทุกภัย
อย่างรวดเร็ว เป็นระบบ มีความเป็นเอกภาพ มีประสิทธิภาพ และปลอดภัย

ร้อยละของหน่วยงานมี EOC ที่มีคุณภาพผ่านเกณฑ์มาตรฐานระดับนานาชาติ



1. จัดโครงสร้างระบบบัญชาการเหตุการณ์
2. พัฒนาทีมตระหนักรู้สถานการณ์ (SAT) ทีมปฏิบัติการ และกลุ่มภารกิจอื่นๆ
3. จัดทำ All hazards plan
4. จัดทำ surge capacity plan และ business continuity plan

5. ทำแผนจัดหาอุปกรณ์ ห้อง และเครื่องมือที่สำคัญและจำเป็น
6. จัดทำและปรับปรุง SOP
7. ซ้อมแผน

“ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข” คืออะไร ?

“ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข” (Public Health Emergency) ถือเป็น “สาธารณสุขภัย” ที่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต สร้างความเสียหายแก่ทรัพย์สินของประชาชน และเกิดผลกระทบกับสิ่งแวดล้อม

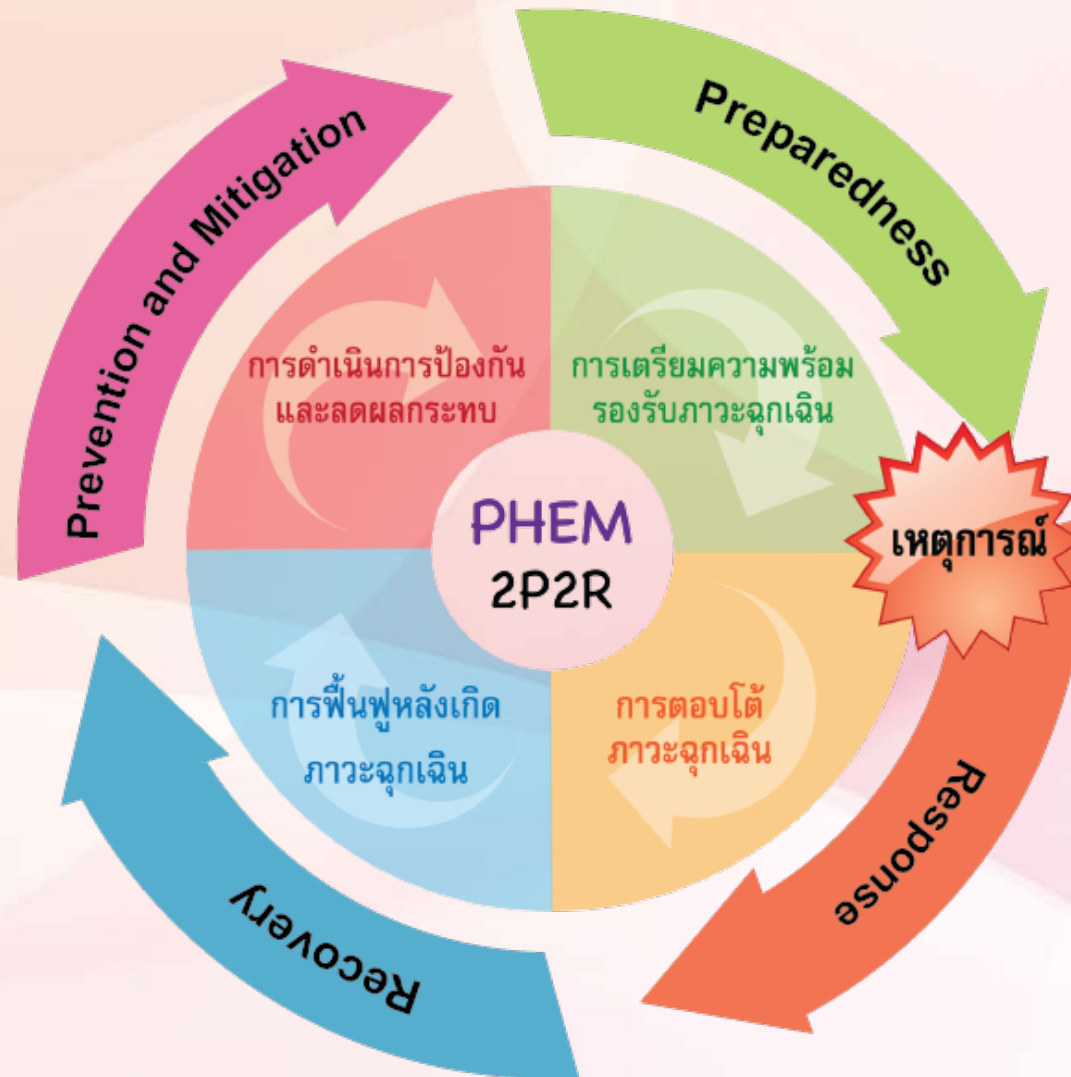
“ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข” จึงหมายถึง เหตุการณ์การเกิดโรคและภัยคุกคามสุขภาพ

มีลักษณะเข้าได้กับเกณฑ์อย่างน้อย 2 ใน 4 ประการ

- ทำให้เกิดผลกระทบทางสุขภาพอย่างรุนแรง
- เป็นเหตุการณ์ที่ผิดปกติหรือไม่เคยพบมาก่อน
- มีโอกาสที่จะแพร่ไปสู่พื้นที่อื่น
- ต้องจำกัดการเคลื่อนที่ของผู้คนหรือสินค้า



การจัดการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข (Public Health Emergency Management, PHEM)



หลักสูตรการจัดการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข ระบบบัญชาการเหตุการณ์
และศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน สำหรับผู้บริหาร กรมควบคุมโรค

ศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินคืออะไร ?

- ห้องบัญชาการเหตุการณ์
- ห้องทำงานของผู้บัญชาการเหตุการณ์ (ปฏิบัติงานเต็มเวลา)
จนกว่าเหตุการณ์จะคลี่คลาย
- ห้อง EOC มีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้
 - กำลังคนที่มีสมรรถนะ (Staff)
 - ห้องและอุปกรณ์ (Stuff): คอมพิวเตอร์ เครื่องมือระบบสื่อสาร ฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
 - ระบบงาน (System): แผนปฏิบัติการ มาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) และงบประมาณ

ห้องบัญชาการ
เหตุการณ์

ห้องทำงาน
ของผู้บัญชาการ
เหตุการณ์



สถานที่และอุปกรณ์ที่จำเป็น (Stuff)

- ห้องสำหรับให้ทีมปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินทำงาน
- โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ระบบข้อมูลที่มีความรวดเร็ว ถูกต้อง ทันสถานการณ์ และสามารถเชื่อมโยงได้
- ระบบแสดงผลการประมวลผลข้อมูลข่าวสาร
- ระบบสื่อสาร



ระดับของแผน: แผนตอบโต้ภาวะฉุกเฉินมี 3 ระดับ

ระดับยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ (Strategic) เห็นที่เป้าหมาย วัตถุประสงค์ของนโยบายและแนวทางโดยรวมขององค์กร	เป้าหมาย	Strategic Plan
ระดับปฏิบัติการ (Operational) บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ ภารกิจ การบูรณาการ และการดำเนินการ	ภารกิจ	All-Hazards Plan (AHP) Business Continuity Plan (BCP)
ระดับยุทธวิธี/กลวิธี (Tactical) บุคลากร เครื่องไม้เครื่องมือและอุปกรณ์ การบริหารจัดการทรัพยากร และพันธกิจ	กิจกรรม	Incidence Action Plan (IAP), Standard Operating Procedure (SOP)



คุณลักษณะที่สำคัญของระบบบัญชาการเหตุการณ์

1. การกำหนดมาตรฐาน

- การใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

2. การบัญชาการ

- การแต่งตั้งและการถ่ายทอดอำนาจการบัญชาการ
- สายการบังคับบัญชาและเอกภาพของการบัญชาการ
- การบัญชาการร่วม

3. การวางแผน/โครงสร้างการจัดองค์กร

- การบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์
- การจัดทำแผนเผชิญเหตุ
- โครงสร้างองค์กรแบบโมดูลา (Modular)
- ช่วงการควบคุมที่เหมาะสม

4. พื้นที่ปฏิบัติการและทรัพยากร

- การจัดพื้นที่ปฏิบัติการ
- การจัดการทรัพยากรครบวงจร

5. การสื่อสารและการจัดการข่าวสาร

- การบูรณาการด้านการสื่อสาร
- การจัดการข่าวสารและข่าวกรอง

6. ความเป็นมืออาชีพ

- ความรับผิดชอบ
- การส่งบุคลากรและอุปกรณ์ลงพื้นที่



ระบบบัญชาการเหตุการณ์ กรมควบคุมโรค



ผู้บัญชาการ

อธิบดีหรือผู้ได้รับมอบหมาย

ฝ่ายข้อมูลและยุทธศาสตร์

SAT

ยุทธศาสตร์

- การกิจ
- แนวทางการปฏิบัติ
- การสั่งการ

ข้อมูล

ผู้ปฏิบัติ

Operation

สื่อสารความเสี่ยง

Case Management

PoE

หน่วยสนับสนุน

Stockpiling | กฎหมาย | การเงินและงบประมาณ | กำลังคน

Liaison

บทบาทหน้าที่ของผู้บัญชาการเหตุการณ์

- กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการบัญชาการเหตุการณ์
- ติดตาม ประเมินสถานการณ์ของเหตุการณ์
- จัดลำดับความสำคัญของกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน (Incident Action Plan: IAP) โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน
- ติดตาม ประเมิน และแก้ไขปัญหา การดำเนินงานในส่วนต่างๆ ของระบบบัญชาการเหตุการณ์
- บริหารจัดการทรัพยากรต่างๆ ของระบบบัญชาการเหตุการณ์สำหรับการตอบโต้เหตุการณ์
- ประสานระดับนโยบายกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร
- ตัดสินใจ ยกระดับ – ลดระดับ ศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินฯ (Emergency Operations Center: EOC) และสั่งการหน่วยย่อยในระบบบัญชาการเหตุการณ์
- เสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน



บทบาทหน้าที่ของผู้บัญชาการเหตุการณ์ (ต่อ)

- ประสานงานกับ IC ของหน่วยงานอื่นๆ เช่น ระดับจังหวัด ระดับเขต เพื่อให้การช่วยเหลือสนับสนุนพื้นที่ประสบภัย
- ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ในจังหวัดที่อยู่นอกกระทรวงสาธารณสุข เพื่อให้การช่วยเหลือสนับสนุนพื้นที่
- รายงานสถานการณ์ ผลการปฏิบัติงานและปัญหาอุปสรรคต่อ IC ของกระทรวงสาธารณสุข รวมทั้ง ขอความช่วยเหลือในกรณีจำเป็น
- ประกาศใช้แนวทางปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกรมควบคุมโรค
- ให้ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะตามแนวทางที่ได้รับมอบหมาย



การนำแผนไปสู่การปฏิบัติ ในการจัดการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข

- ผู้บัญชาการเหตุการณ์ต้องเข้าใจถึงประโยชน์ และวัตถุประสงค์ของแผนแต่ละชนิด ซึ่งเมื่อเกิดเหตุการณ์จะสามารถนำแผนมาใช้ได้อย่างเหมาะสมได้ถูกเวลา
- แผนที่วางไว้จะต้องมีการนำไปใช้กับสถานการณ์จริง หรือนำไปใช้ซ้อมแผน เพื่อให้ เกิดการพัฒนาแผนจากปัญหาและอุปสรรคที่พบ
- การวางแผน และจัดทำแผนไม่ได้ทำให้เสียเวลาในการตอบโต้ต่อภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ แต่เป็นการทำให้เกิดการทำงานอย่างเป็นระบบ ลดเวลาที่จะต้องปฏิบัติงานในการตอบโต้



แนวทางการสนับสนุนและพัฒนางานตระหนักรู้ฯ ของกรมควบคุมโรค

- พัฒนาศักยภาพบุคลากร โดย สนับสนุนให้บุคลากรภายในหน่วยงานได้ฝึกปฏิบัติงานจริงในทีม SAT ของกรมควบคุมโรค เมื่อทางกรมฯ จำเป็นต้องมีการยกระดับ EOC และระดมบุคลากรมาปฏิบัติงานทีม SAT เฉพาะกิจจะสามารถทำได้โดยทันที
- สนับสนุนให้บุคลากรภายในหน่วยงานมีส่วนในการเฝ้าระวังเหตุการณ์ร่วมกับเครือข่ายและหน่วยงานต่างๆ ที่ทำงานร่วมกันทั้งในส่วนภูมิภาค และจังหวัด
- สนับสนุนให้บุคลากรภายในหน่วยงานได้มีการทำรายงานการประเมินความเสี่ยงโรคและภัยสุขภาพในฐานะที่เป็น Program manager
- พัฒนากลไกการบริหารจัดการทีม SAT ได้แก่ การพัฒนาระบบงานและการสนับสนุนอื่นๆ เช่น ค่า OT สร้างแรงจูงใจ ให้ขวัญและกำลังใจ



แนวทางการสนับสนุนและพัฒนางาน JIT ของกรมควบคุมโรค

- ผู้บัญชาการเหตุการณ์ต้องเข้าใจบทบาทหน้าที่ และกระบวนการทำงานของทีม JIT เพื่อสามารถกำหนดขอบข่ายวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน และให้การสั่งการในการช่วยเหลือสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นให้ทีม JIT ได้
- พัฒนาศักยภาพบุคลากร เพื่อให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานสอบสวนควบคุมโรค โดยเฉพาะโรคติดต่ออันตราย ได้อย่างปลอดภัย
- พัฒนาระบบการสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นให้แก่ทีม JIT เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่



ทรัพยากรที่จำเป็นภายใต้การดำเนินงานของทีมปฏิบัติการ

- อุปกรณ์และเครื่องมือในการสอบสวนโรค
- อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล (PPE)
- ยานพาหนะ
- งบประมาณ
- ยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็น



ข้อควรรู้และควรกระทำในการสื่อสารความเสี่ยง (Tips & Trick)

แนวทางในการสื่อสารความเสี่ยงในภาวะวิกฤติขององค์การอนามัยโลก



- **Trust** คือ การสร้างความเชื่อมั่นหรือเชื่อถือ ให้กับผู้ที่เราสื่อสารความเสี่ยงด้วย
- **Announcing early** คือ การสื่อสารความเสี่ยงตั้งแต่ระยะเริ่มต้นเหตุการณ์
- **Transparency** หรือ ข้อมูลที่สื่อสารความเสี่ยงต้องโปร่งใส ไม่ปิดบัง และตรวจสอบได้
- **The public** หรือ การสื่อสารสาธารณะที่ไม่แบ่งฝ่าย ไม่เลือกสื่อสารความเสี่ยงเฉพาะกับคนที่เรารักเท่านั้น
- **Planning** หรือ มีการวางแผนการดำเนินงาน โดยต้องเตรียมพร้อมข้อความที่จะสื่อสารออกไป รวมทั้งเตรียมผู้ที่สื่อสารความเสี่ยงต้องเป็นผู้ที่มีเครดิตน่าเชื่อถือ และต้องเตรียมช่องทางที่จะสื่อสารข้อความออกไป เช่น ทางสื่อออนไลน์สมัยใหม่ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และทางการพบปะสาธารณชน (public meeting) เป็นต้น



ภาวะวิกฤติเกิดจาก: โรคระบาดหรือโรคติดต่ออุบัติใหม่ ภัยธรรมชาติ
ผิดพลาดของบุคลากร ธุรกิจ ก่อการร้าย โจรกรรม เป็นต้น



แก้ด้วย
2P2R

สิ่งที่ต้องทำ

- ไม่ปิดบังข้อมูล
- ทุกคนให้ข่าวตรงกัน
- โฆษกหน้าเชื่อถือ
- เข้าถึงสื่อมวลชน
- ให้ข้อมูลเร็วและถูกต้อง
- อธิบายข้อมูลมากกว่าโต้เถียง
- หาหลักฐานให้เพียงพอ
- บันทึกเหตุการณ์ทุกแง่มุมไม่ลำเอียง
- สื่อสารทันสมัยเป็นระยะต่อเนื่อง
- มีแผนวิกฤตล่วงหน้า ทันสมัย

หลีกเลี่ยง

- คำพูด ไม่มีความเห็น ไม่รู้ ไม่ทราบ
- อย่าโต้แย้งความจริงสิ่งที่ปรากฏชัด
- อย่าด่วนปฏิเสธการรับผิด เน้นแก้ไขปรับปรุง
- อย่าทำอะไรที่มากหรือน้อยกว่าสถานการณ์
- อย่าหลีกเลี่ยงการซักถาม
- อย่าบอกลือว่า ห้ามลงข่าว

BE FIRST, BE RIGHT, BE CREDIBLE



หลักสูตรการจัดการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข ระบบบัญชาการเหตุการณ์
และศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน สำหรับผู้บริหาร กรมควบคุมโรค

การขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ

- การทำงานในภาวะฉุกเฉินนับเป็นการปรับเปลี่ยนกรอบแนวคิดการทำงาน:
 - เป็นการทำงานภายใต้การนำของผู้บัญชาการเหตุการณ์
 - เป็นการทำงานที่ยึดระบบงาน และมาตรฐานการปฏิบัติงาน
- ระบบงานเป็นระบบรวมศูนย์ เป็นระบบที่อาศัยการประสานงานในระนาบเดียวกัน (horizontal coordination) และการแบ่งปันทรัพยากร
- การทำงานเป็นระบบต้องมีวินัยและความเข้าใจ
- ทุกคนต้องมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานเป็นทีม และรู้จักการเสียสละ





กรมควบคุมโรค
DEPARTMENT OF DISEASE CONTROL

คำถามและข้อคิดเห็น



หลักสูตรการจัดการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข ระบบบัญชาการเหตุการณ์
และศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน สำหรับผู้บริหาร กรมควบคุมโรค