
	มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure)	รหัส SOP-EOCสคร๔-๐๑
	เรื่อง การสื่อสารความเสี่ยง (Risk Communication) ในกิจการศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน (EOC)	หน้า ๑/..... แก้ไขครั้งที่ ๐ ประกาศใช้วันที่ กรกฎาคม ๒๕๖๒

ผู้จัดทำ ๑ (นางสาวปวีศา ยอดมาลัย) พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ ๒๖ ก.ค. ๒๕๖๒	ผู้ตรวจสอบ (นายเดชา สุคนธ์) หัวหน้ากลุ่มปฏิบัติการควบคุมโรค และตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางด้านสาธารณสุข ๒๖ ก.ค. ๒๕๖๒
๒ (นางสาวปรียพันธ์ มีทรัพย์) นักวิชาการสาธารณสุข ๒๖ ก.ค. ๒๕๖๒	ผู้อนุมัติ (นางสาวรยา เหลืองอ่อน) ผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี ๒๖ ก.ค. ๒๕๖๒

	มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure)	รหัส SOP-EOCสคร๔-๐๑
	เรื่อง การสื่อสารความเสี่ยง (Risk Communication) ในกิจการศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน (EOC)	หน้า ๒/..... แก้ไขครั้งที่ ๐ ประกาศใช้วันที่ กรกฎาคม ๒๕๖๒

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นการกำหนดขั้นตอนและวิธีการจัดการสื่อสารความเสี่ยง (Risk Communication) ในกิจการศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน (EOC) สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี

๒. ขอบเขต

คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานฉบับนี้ใช้เป็นแนวปฏิบัติในการจัดการสื่อสารความเสี่ยง (Risk Communication) ในภาวะฉุกเฉินทางด้านสาธารณสุข ในพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี

๓. นิยาม/คำจำกัดความ

คณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินทางด้านสาธารณสุข (Emergency Operation Center : EOC) ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี คณะปัจจุบันประกอบด้วยกลุ่มภารกิจต่างๆ ดังนี้

Incident Commander (ผู้บัญชาการเหตุการณ์) หมายถึง ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจากผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี ให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้บัญชาการเหตุการณ์ (Incident Commander : IC) ของศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินทางด้านสาธารณสุข (Emergency Operation Center : EOC) ตามโครงสร้างของระบบบัญชาการเหตุการณ์ (Incident Command System : ICS) เพื่อจัดการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข (เฉพาะกิจ)


Strategic Planning (กลุ่มภารกิจยุทธศาสตร์) หมายถึง ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจากผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี ให้ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มภารกิจยุทธศาสตร์ (ตามคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินของหน่วยงาน)

Situation Awareness Team (กลุ่มภารกิจตระหนักรู้สถานการณ์สาธารณสุข) หมายถึง ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจากผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี ให้ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มภารกิจตระหนักรู้สถานการณ์สาธารณสุข (ตามคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินของหน่วยงาน)

Operation (กลุ่มภารกิจปฏิบัติการสอบสวนควบคุมโรค) หมายถึง ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจากผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี ให้ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มภารกิจปฏิบัติการสอบสวนควบคุมโรค (ตามคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินของหน่วยงาน)

Risk Communication (กลุ่มภารกิจสื่อสารความเสี่ยง) หมายถึง ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจากผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี ให้ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มภารกิจสื่อสารความเสี่ยง (ตามคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินของหน่วยงาน)

Stockpiling and Logistics (กลุ่มภารกิจการสำรองวัสดุเวชภัณฑ์และส่งกำลังบำรุง) หมายถึง ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจากผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี ให้ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่ม

	มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure)	รหัส SOP-EOCสคร๔-๐๑
	เรื่อง การสื่อสารความเสี่ยง (Risk Communication) ในกิจการศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน (EOC)	หน้า ๓/..... แก้ไขครั้งที่ ๐ ประกาศใช้วันที่ กรกฎาคม ๒๕๖๒

ภารกิจการสำรวจวัสดุเวชภัณฑ์และส่งกำลังบำรุง (ตามคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินของหน่วยงาน)

Financial and Administration (กลุ่มภารกิจการเงิน และงบประมาณ) หมายถึง ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจากผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี ให้ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มภารกิจการเงินและงบประมาณ (ตามคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินของหน่วยงาน)

Liaison (กลุ่มภารกิจประสานงานและเลขานุการ) หมายถึง ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจากผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี ให้ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มภารกิจประสานงานและเลขานุการ (ตามคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินของหน่วยงาน)

๔. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

๔.๑. คำสั่งสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางด้านสาธารณสุข (Emergency Operation Center : EOC) พร้อมผังระบบบัญชาการเหตุการณ์ (ICS)

๔.๒. ข้อสั่งการเปิดศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน (Emergency Operation Center : EOC) พร้อมผังระบบบัญชาการเหตุการณ์ (ICS) (เฉพาะกิจ)


๔.๓. แนวทางการดำเนินงานตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางด้านโรคหรือภัยสุขภาพ ตามที่กรมควบคุมโรคจำแนกไว้มี ๕ ประเภท ได้แก่ โรคติดต่อ ภัยสุขภาพที่เกิดจากสารเคมี โรคและภัยสุขภาพที่มาจากภัยธรรมชาติ ภัยสุขภาพที่เกิดจากกัมมันตภาพรังสีและนิวเคลียร์ เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดการบาดเจ็บและอุบัติเหตุ

๔.๔. แผนเผชิญเหตุ (Incident Action Plan) เพื่อจัดการภาวะฉุกเฉินทางด้านโรคหรือภัยสุขภาพที่เกิดขึ้น

๔.๕ แผนปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินสำหรับทุกโรคหรือภัยสุขภาพ (All-Hazards Plan) ในพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี


๔.๖ แผนประคองกิจการ (Business Continuous Plan) ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี

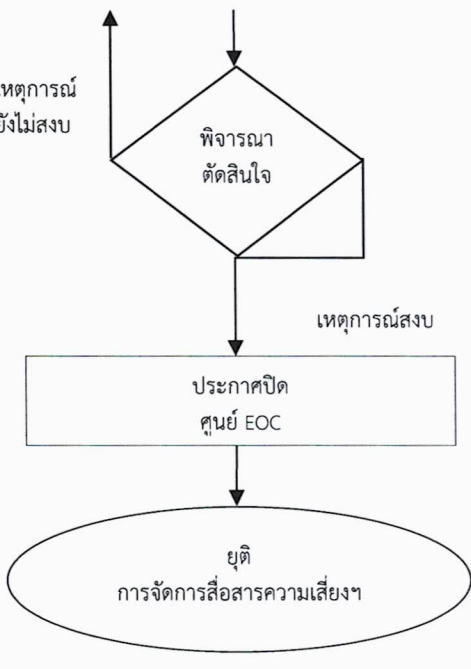
๔.๗ เกณฑ์การเปิดศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน (Emergency Operation Center : EOC)

	มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure)	รหัส SOP-EOCสคร๔-๐๑
	เรื่อง การสื่อสารความเสี่ยง (Risk Communication) ในกิจการศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน (EOC)	หน้า ๔/..... แก้ไขครั้งที่ ๐ ประกาศใช้วันที่ กรกฎาคม ๒๕๖๒

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติ : การจัดการสื่อสารความเสี่ยง (Risk Communication)

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
กลุ่มสื่อสารความเสี่ยงฯ	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; text-align: center;"> จัดทำประเด็นการสื่อสารความเสี่ยงทั้ง ภาวะปกติและฉุกเฉิน/ พัฒนารูปแบบและ ช่องทางการสื่อสาร/ พัฒนากลไกการ บริหารจัดการเครือข่ายสื่อสาร/ ประเมินผลการรับรู้ - ภาพลักษณ์ </div>	- ดำเนินการตามแผนสื่อสารความเสี่ยงฯใน ภาวะปกติ
กลุ่มปฏิบัติการควบคุมโรคฯ	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> เมื่อสถานการณ์ยกระดับความรุนแรง เชิญหัวหน้ากลุ่ม งานประชุมเพื่อพิจารณา/เตรียมการข้อมูล ยุทธศาสตร์/ทางเลือกสำหรับตัดสินใจ </div>	- รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม - สรุปรายงานการประชุม - ข้อเสนอการเปิดศูนย์ EOC สคร ๔ สระบุรี
ผู้บัญชาการเหตุการณ์ (IC)	<div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> ระบุแผนการสื่อสาร ความเสี่ยงฯ </div> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 10px;"> ไม่เปิด EOC </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center; width: 150px;"> พิจารณา ตัดสินใจ </div> <div style="margin-left: 10px;"> เปิด EOC </div> </div> </div>	
กลุ่มภารกิจสื่อสารความเสี่ยง	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> เผื่อระวังข้อมูลข่าวสารและข่าวลือจากสื่อต่างๆทุก ช่องทางและประเมินการรับรู้ของสาธารณะ และ สื่อสารความเสี่ยงที่เหมาะสมและรวดเร็ว/ ผลิตสื่อใน รูปแบบที่เหมาะสม จัดทำข้อมูลข่าวสาร ประเด็นข่าว ประเด็นสาร/ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/จัดทำ ทำเนียบผู้บริหาร โฆษกและวิทยากร/ประเมินผลและ รายงานผลการดำเนินงานต่อIC </div>	- แผนการสื่อสารความเสี่ยงฯ - แผนปฏิบัติราชการ - ทำเนียบผู้บริหาร โฆษก วิทยากร เครือข่าย - ทะเบียนช่องทางการสื่อสาร -
กลุ่มภารกิจสื่อสารความเสี่ยง	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> ร่วมประชุมศูนย์ EOC สคร ๔ สระบุรี/ ดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการร่วมกับกลุ่ม ภารกิจปฏิบัติการสอบสวนควบคุมโรค </div>	- แผนปฏิบัติราชการ - รายงานผลการปฏิบัติงานของกลุ่มภารกิจ สื่อสารความเสี่ยง - รับข้อสั่งการศูนย์ EOC สคร ๔ สระบุรี ที่เกี่ยวข้อง

	มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure)	รหัส SOP-EOCสคร๔-๐๑
	เรื่อง การสื่อสารความเสี่ยง (Risk Communication) ในกิจการศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน (EOC)	หน้า ๕/..... แก้ไขครั้งที่ ๐ ประกาศใช้วันที่ กรกฎาคม ๒๕๖๒

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
ผู้บัญชาการเหตุการณ์ (IC) ผู้บัญชาการเหตุการณ์ (IC) กลุ่มภารกิจสื่อสารความเสี่ยง		- รายงานสถานการณ์ - รายงานการประชุมพิจารณา/ตัดสินใจ - ข้อสั่งการปิดศูนย์ EOC สคร ๔ สระบุรี - สรุปรายงานการจัดการสื่อสารความเสี่ยงฯ

๖. รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติ


กลุ่มภารกิจสื่อสารความเสี่ยง (Risk Communication) มีขั้นตอนการจัดการสื่อสารความเสี่ยง/รณรงค์ประชาสัมพันธ์/การให้ข่าว/การแก้ไขข่าว ดังนี้

๑. กลุ่มสื่อสารความเสี่ยงฯ จัดทำประเด็นการสื่อสารความเสี่ยงทั้งภาวะปกติและฉุกเฉิน/ พัฒนารูปแบบและช่องทางการสื่อสารสาธารณะที่หลากหลายเพื่อพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ/ จัดทำและพัฒนากลไกการบริหารจัดการทรัพยากรและเครือข่ายสื่อสารประชาสัมพันธ์/ ประเมินผลการรับรู้พฤติกรรมป้องกันควบคุมโรคของประชาชนตามบริบทของพื้นที่รับผิดชอบรวมทั้งภาพลักษณ์ ของหน่วยงานในมุมมองของเครือข่ายและประชาชน

๒. เมื่อสถานการณ์ยกระดับความรุนแรง กลุ่มปฏิบัติการควบคุมโรคฯ เชิญหัวหน้ากลุ่มงานประชุมเพื่อพิจารณา/เตรียมการข้อมูลยุทธศาสตร์/ทางเลือกสำหรับตัดสินใจ ร่วมหารือกับกลุ่มภารกิจตระหนักรู้สถานการณ์สาธารณสุข (SAT) และกลุ่มภารกิจยุทธศาสตร์ เพื่อจัดเตรียมข้อมูลแผนสื่อสารความเสี่ยง/รณรงค์ประชาสัมพันธ์/การให้ข่าว/การแก้ไขข่าว

๓. เข้าร่วมประชุมหารือศูนย์ EOC

- หากในที่ประชุมลงความเห็นเห็นว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นสามารถดำเนินการควบคุมแก้ไขโดยใช้ระบบการปฏิบัติการภาคปกติได้ ก็ให้ยุติการใช้แผนสื่อสารความเสี่ยงฯ

	มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure)	รหัส SOP-EOCสคร๔-๐๑
	เรื่อง การสื่อสารความเสี่ยง (Risk Communication) ในกิจการศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน (EOC)	หน้า ๖/..... แก้ไขครั้งที่ ๐ ประกาศใช้วันที่ กรกฎาคม ๒๕๖๒

- หากในที่ประชุมลงความเห็นว่าเป็นต้องดำเนินการควบคุมแก้ไขโดยใช้ศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน (EOC) กลุ่มภารกิจสื่อสารความเสี่ยง ก็จะดำเนินการต่อโดยประสานแผนสื่อสารความเสี่ยงฯ กับ กลุ่มภารกิจปฏิบัติการสอบสวนควบคุมโรค และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ และดำเนินการตามแผนดังกล่าว

๔. กลุ่มภารกิจสื่อสารความเสี่ยง ร่วมประชุมติดตามสถานการณ์และรายงานผลการปฏิบัติงานและรับข้อสั่งการจากผู้บัญชาการเหตุการณ์ (IC) เป็นระยะๆ พร้อมทั้งเฝ้าระวังข้อมูลข่าวสารและข่าวลือจากสื่อต่างๆ ทุกช่องทาง และประเมินการรับรู้ของสาธารณะเพื่อวิเคราะห์ความเสี่ยง จัดทำแผนตอบโต้และสื่อสารความเสี่ยงที่เหมาะสมและรวดเร็ว / ผลิตสื่อในรูปแบบที่เหมาะสม จัดทำข้อมูลข่าวสาร ประเด็นข่าว ประเด็นสารที่ถูกต้อง แม่นยำ ครบถ้วนเหมาะกับสถานการณ์และกลุ่มเป้าหมาย และดำเนินการเผยแพร่ผ่านช่องทางต่างๆ ที่เหมาะสม/ ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในและนอกกระทรวงสาธารณสุข เพื่อจัดการข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและดำเนินการสื่อสารความเสี่ยงร่วมกัน / จัดทำทำเนียบผู้บริหาร โฆษกและวิทยากรเพื่อแถลงข่าว ให้ข่าวสื่อมวลชน ให้ความรู้ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ ประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงานสื่อสารความเสี่ยงต่อ IC

๕ เมื่อเหตุการณ์สงบลง ผู้บัญชาการเหตุการณ์ (IC) สั่งยุติการปฏิบัติการของศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน ให้กลุ่มภารกิจสื่อสารความเสี่ยงยุติการจัดการสื่อสารความเสี่ยง และจัดทำสรุปรายงานการจัดการสื่อสารความเสี่ยงฯ เสนอให้ผู้บัญชาการเหตุการณ์ (IC) ทราบ
