



اقدامات مدیریتی برای مقابله با حوادث بیولوژیک با تاکید بر ارتباطات خطر

اباذر فتح اله زاده

دانشجوی دکترای تخصصی سلامت در بلایا و فوریتها

EOP

مبانی عملیات

کارکردهای فاز
آمادگی (P)

کارکردهای
مدیریتی (M)

کارکردهای
اختصاصی (S)

M1 هشدار و تایید خبر

M2 فراخوان پرستل

M3 ارزیابی سریع
مشترک

M4 ارزیابی دوره ای و مدیریت جامع
اطلاعات

M5 استقرار ICP

تدوین IAP

کنش

کنترل

تداوم آرایه

ارتباطات

M11 ایمنی پرستل

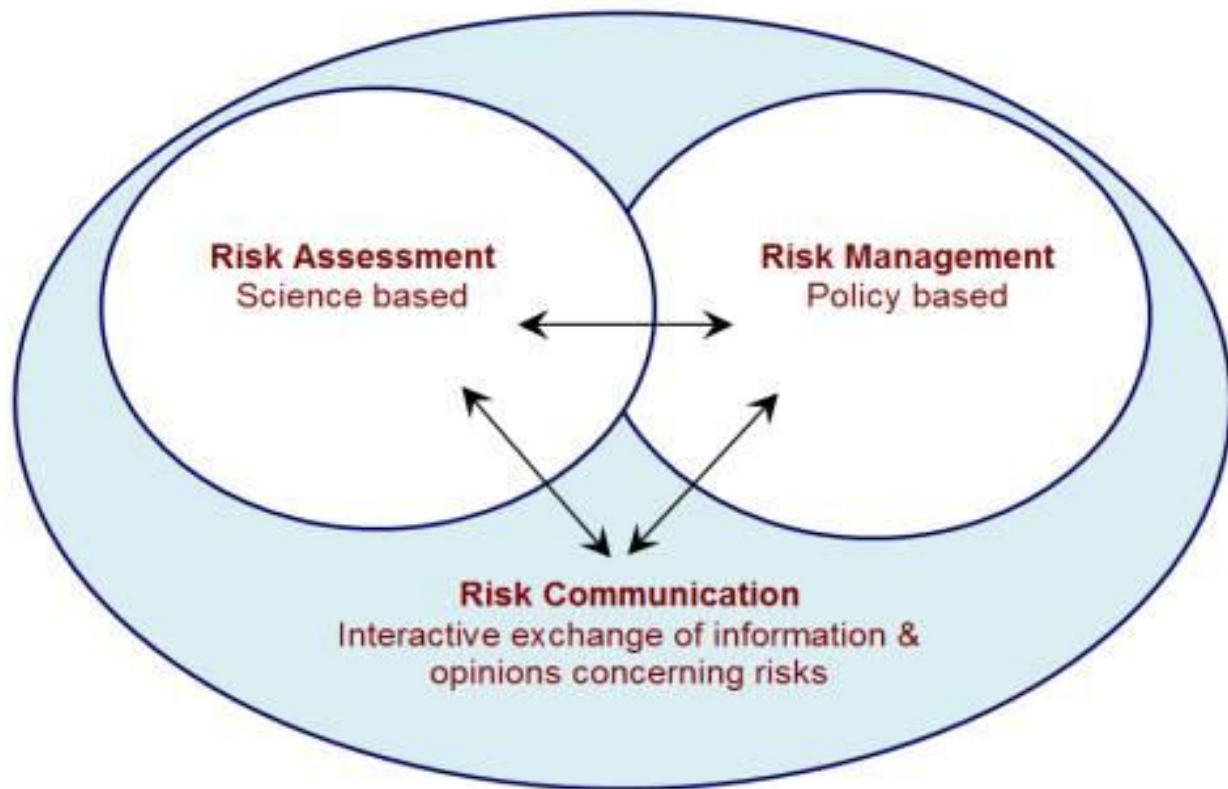
M12 امنیت پرستل

M13 تخلیه واحد بهداشتی
درمانی



Risk Communication: Some definitions

- یک فرآیند تعاملی تبادل اطلاعات و عقاید بین افراد، گروه‌ها و سازمان‌ها شامل انتشار اطلاعات مربوط به سلامتی افراد و جمعیت. این فرآیند رویکردهای خطر و شرایط اضطراری را به منظور آماده‌سازی، پاسخگویی به آن و بهبودی از بیماری‌های همه گیر یکپارچه می‌کند. (CDC, 2013).
- تبادل اطلاعات، توصیه‌ها و نظرات بین کارشناسان یا مسئولان و افرادی که با تهدید (خطر) برای بقا، سلامت یا رفاه اقتصادی یا اجتماعی خود مواجه هستند. هدف نهایی آن این است که همه افراد در معرض خطر بتوانند تصمیمات آگاهانه‌ای برای کاهش اثرات تهدید (خطر) مانند شیوع بیماری اتخاذ کنند و اقدامات محافظتی و پیشگیرانه انجام دهند (WHO, 2020)





6 اصل ارتباطات خطر

❖ اولین منبع اطلاعات

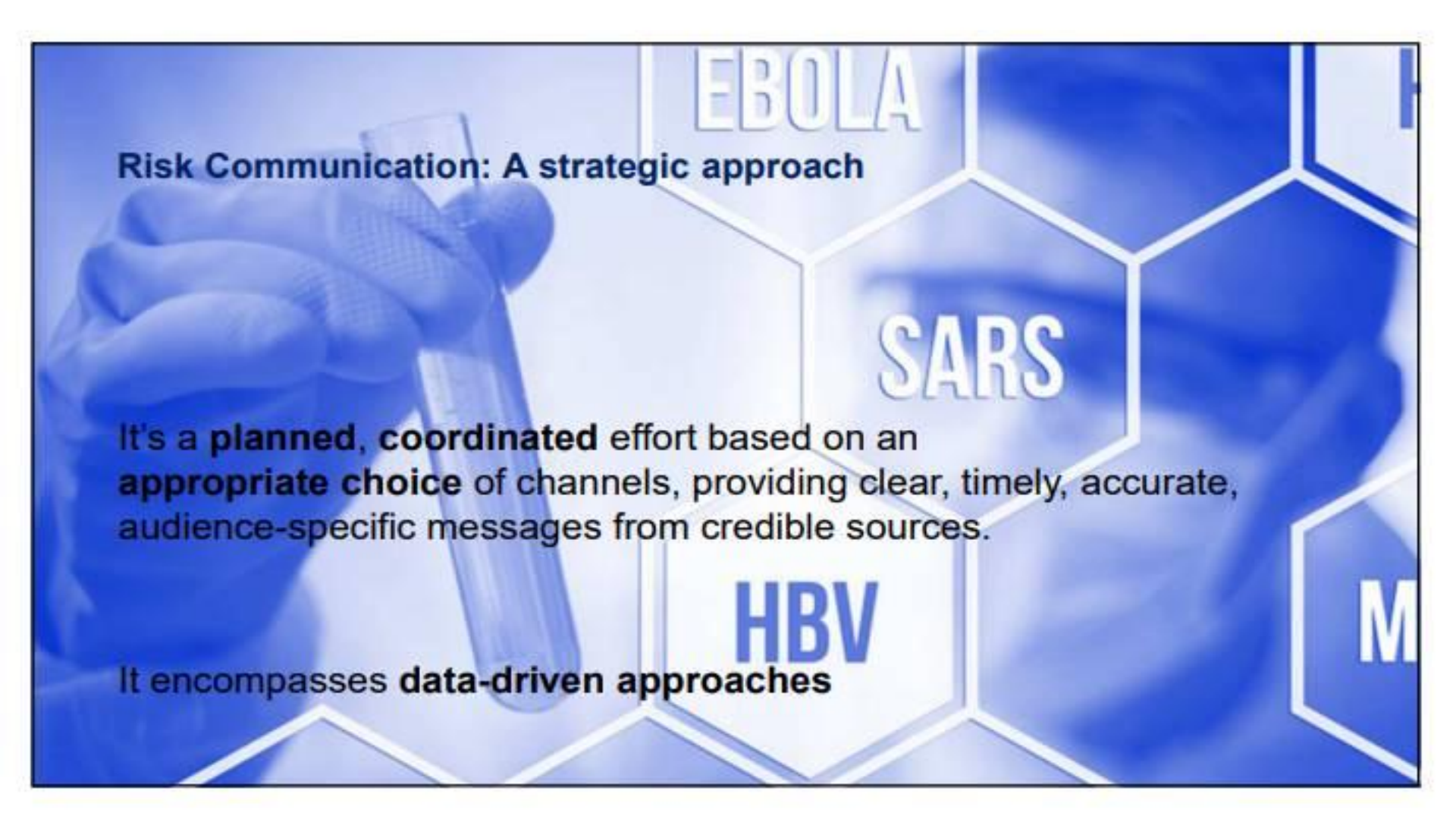
❖ صداقت

❖ اعتماد و اعتبار

❖ همدلی

❖ ترویج اقدامات عملی

❖ ارتباط محترمانه



EBOLA

Risk Communication: A strategic approach

SARS

It's a **planned, coordinated** effort based on an **appropriate choice** of channels, providing clear, timely, accurate, audience-specific messages from credible sources.

HBV

It encompasses **data-driven approaches**

M

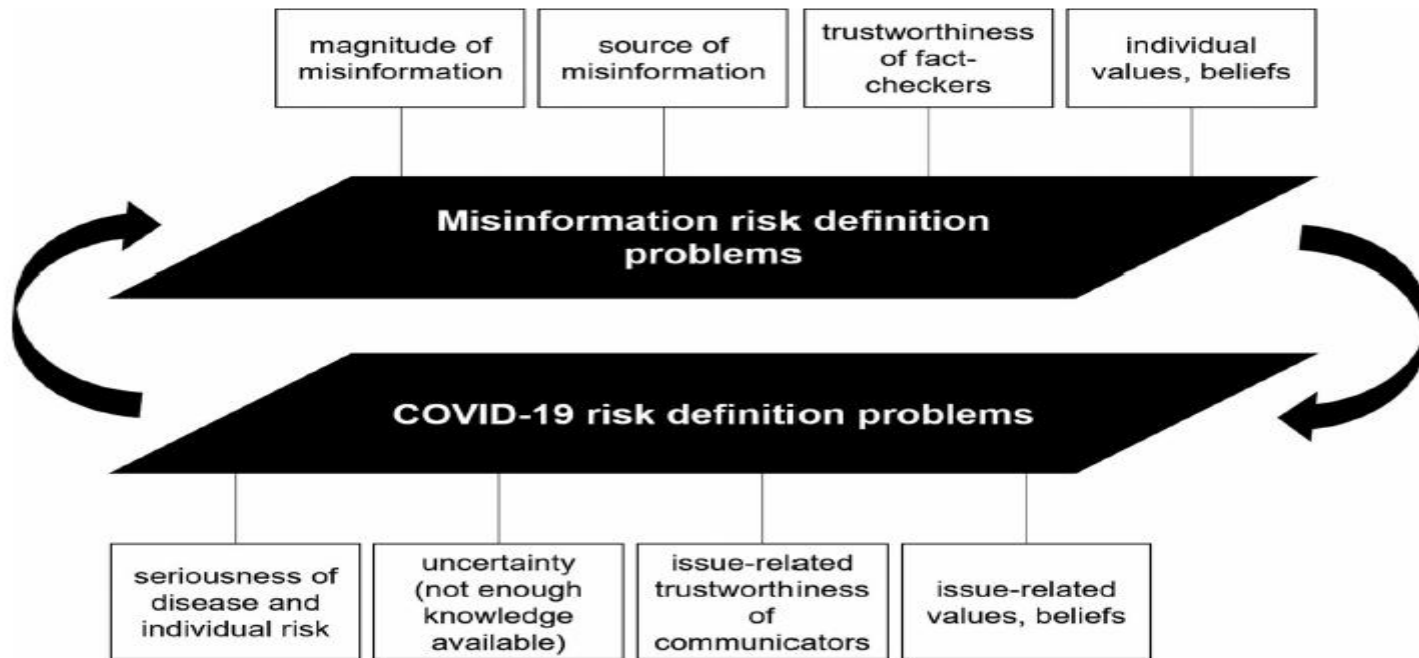


Figure 1. A multi-layered problem of risk definition in the context of the COVID-19 pandemic. (Note: This graphic does not aim to be all-encompassing.).

N. M. Krause, I. Freiling, B. Beets, and D. Brossard, "Fact-checking as risk communication: the multi-layered risk of misinformation in times of COVID-19," *Journal of Risk Research*, vol. 23, no. 7-8, pp. 1052-1059, 2020.



اصول راهنمای ارتباطات ریسک استراتژیک

- ☐ ارتباطات خطر استراتژیک جزء لاینفک مدیریت خطر یکپارچه است.
- ☐ ذینفعان نقطه کانونی هستند.
- ☐ تصمیمات مبتنی بر شواهد هستند و از علوم اجتماعی بهره می برند.
- ☐ مدیریت خطر و فرآیندهای ارتباطات خطر شفاف هستند.
- ☐ فرآیند ارتباطات خطر استراتژیک نیازمند بهبود مستمر از طریق ارزیابی است.



Risk Communication & Community Engagement



UNIVERSITÀ
IULM



What is RCCE

- ❑ ارتباطات خطر و مشارکت جامعه، از استراتژی‌های مشارکت جامعه برای درگیر کردن جوامع در پاسخ به بلایا استفاده می‌کند و مداخلات قابل قبول و سودمندی را برای توقف تشدید بیشتر شیوع بیماری و اطمینان اقدامات حفاظتی انجام می‌دهند، توسعه می‌دهد.
- ❑ برای نظام مراقبت، ردیابی تماس، مراقبت از بیمار، ارائه مراقبت‌های بالینی، و جمع‌آوری پشتیبانی محلی برای هرگونه نیاز لجستیکی و عملیاتی برای پاسخ ضروری است.
- ❑ می‌تواند اختلالات اجتماعی را به حداقل برساند. بنابراین علاوه بر حفظ سلامت می‌تواند از مشاغل، گردشگری و اقتصاد محافظت کند.



Risk Communication & Community Engagement

- یکی از مهمترین از درس آموخته های رویدادهای مهم بهداشتی از جمله SARS و MERS و آنفلوآنزای H1N1 در قرن ۲۱ این بود که ارتباطات خطر و مشارکت جامعه در یک برنامه پاسخ موفق ضروری است
- بهره گیری از این درس آموخته ها در مواجهه با چالش های ارتباطی جدید در اپیدمی ها ضروری است
- عدم برقراری ارتباط خوب منجر به از دست دادن اعتماد و اعتبار، اثرات اقتصادی، و - در بدترین حالت - از دست دادن جان افراد می شود.



Effective RCCE

- ❑ به جلوگیری از **"infodemics"** کمک می کند، در پاسخ اعتماد ایجاد می کند و احتمال رعایت توصیه های بهداشتی را افزایش می دهد.
- ❑ ارتباط و تعامل منظم و فعالانه **Regular and proactive communication** با جمعیت های در معرض خطر می تواند به کاهش سردرگمی و جلوگیری از سوء تفاهم کمک کند.
- ❑ مردم حق دارند در مورد خطرات سلامتی که خود و عزیزانشان با آن روبرو هستند مطلع شوند و آنها را درک کنند.
- ❑ ادراک خطر در میان جمعیت های آسیب دیده اغلب با تصور کارشناسان و مقامات اجرائی متفاوت است.
- ❑ ارتباطات خطر مؤثر به تغییر و ارائه دانش علمی پیچیده کمک می کند تا توسط جمعیت ها و جوامع قابل درک بوده، و باعث جلب اعتماد شود.

■ Best practices in Risk Communication (According to WHO)

1. Create and maintain trust
2. Acknowledge and communicate even in uncertainty
3. Coordinate
4. Be transparent & fast with the first and all communications
5. Be proactive in public communication
6. Involve and engage those affected
7. Use integrated approaches
8. Build national capacity, support national ownership

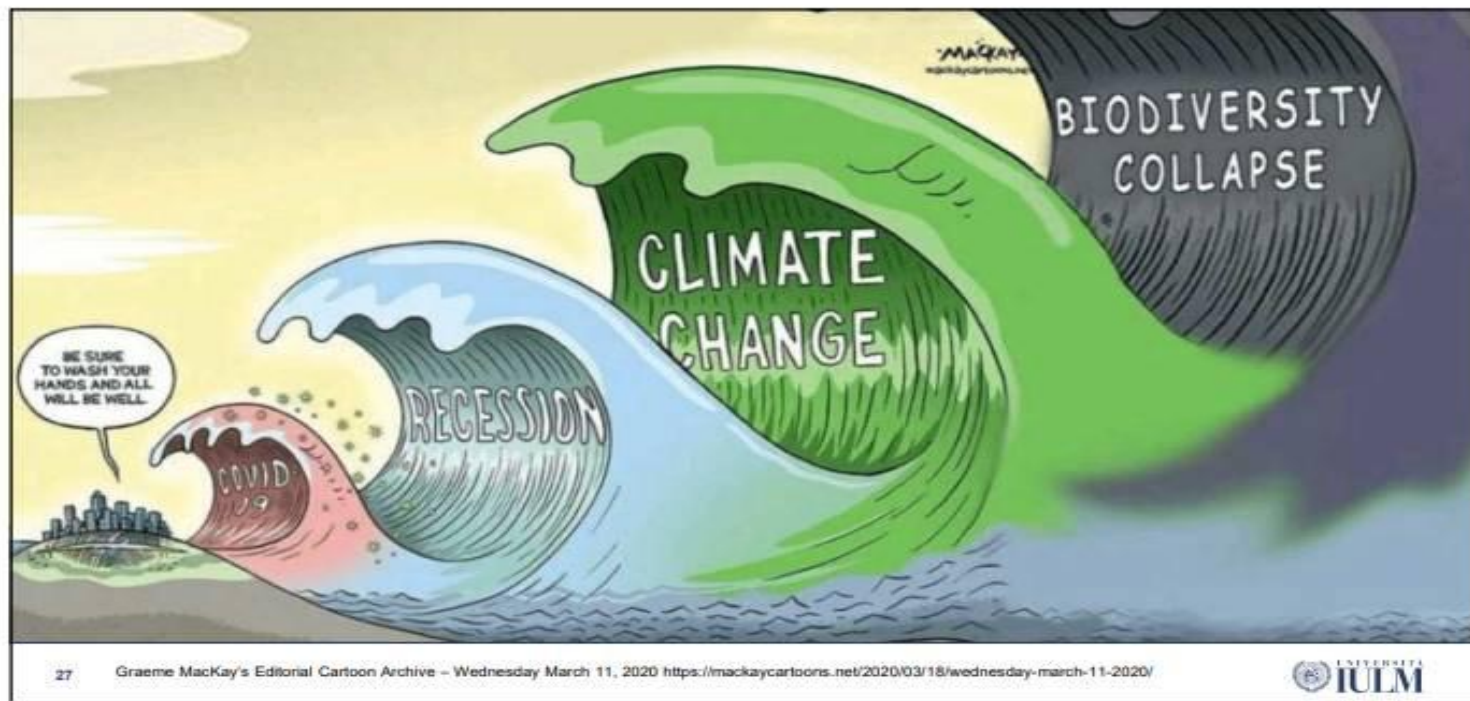


COVID-19 and Risk Communication: What worked and what did not work?



چالش اول: خود موضوع

- ❖ ۱. این یک کروناویروس جدید است: جامعه علمی هنوز در حال یادگیری در مورد آن است، هنوز تعداد زیادی وجود دارد سوالاتی که هنوز به آنها پاسخ داده نشده است < عدم قطعیت
- ❖ ۲. اندازه مشکل: این یک بیماری همه گیر جهانی است که نسبت و مقیاس آن نادیده گرفته شده است < فقدان یکنواختی
- ❖ ۳. علل ریشه ای: اینها هنوز نامشخص هستند، اما ممکن است به دلیل مشکلات بزرگتر ساخته دست بشر، مانند تغییرات آب و هوایی، مقاومت آنتی بیوتیکی، افزایش جمعیت باشد





چالش دوم: پاسخ

۱. مرحله آمادگی: هیچ استراتژی وجود ندارد، کارآمد نیست < اورژانس در مقابل. پاسخ برنامه ریزی شده و اضطراری
۲. مشارکت جامعه: تا چه حد مشارکت واقعی جامعه وجود داشته است؟
۳. ارتباطات خطر یک طرفه، عمودی < ارتباطات خطر دو طرفه، افقی

■ Problem 3: The communication process (1)

The messenger: Where are the experts? And who is an expert in COVID19?

Communication Type	Crisis Communication	Issues Management Communication	Risk Communication	Crisis and Emergency Risk Communication
Communicator	Member of the organization impacted by the crisis	Member of the organization impacted by the crisis	Expert who is not directly impacted by outcomes	Expert who is impacted by outcomes
Timing	Urgent and unexpected	Anticipated; timing is somewhat controlled by the communicator	Anticipated with little or no time pressure	Urgent and unexpected
Message Purpose	Explain and persuade	Explain and persuade	Empower decision-making	Explain, persuade, and empower decision-making.



چالش سوم: فرآیند ارتباطات

- پیام: نامشخص، نه اقدام محور، کاهش خودکارآمدی
- محتوای پیام: عدم ثبات
- اخبار جعلی، تئوری های توطئه < فقدان اعتماد

An integrated model for emergency risk communication

Adapted from new IHR external assessment tool – WHO





Any question?