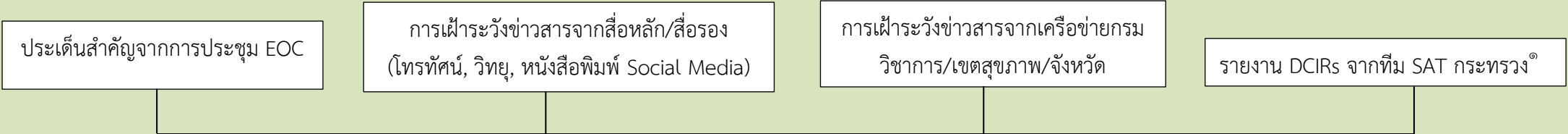
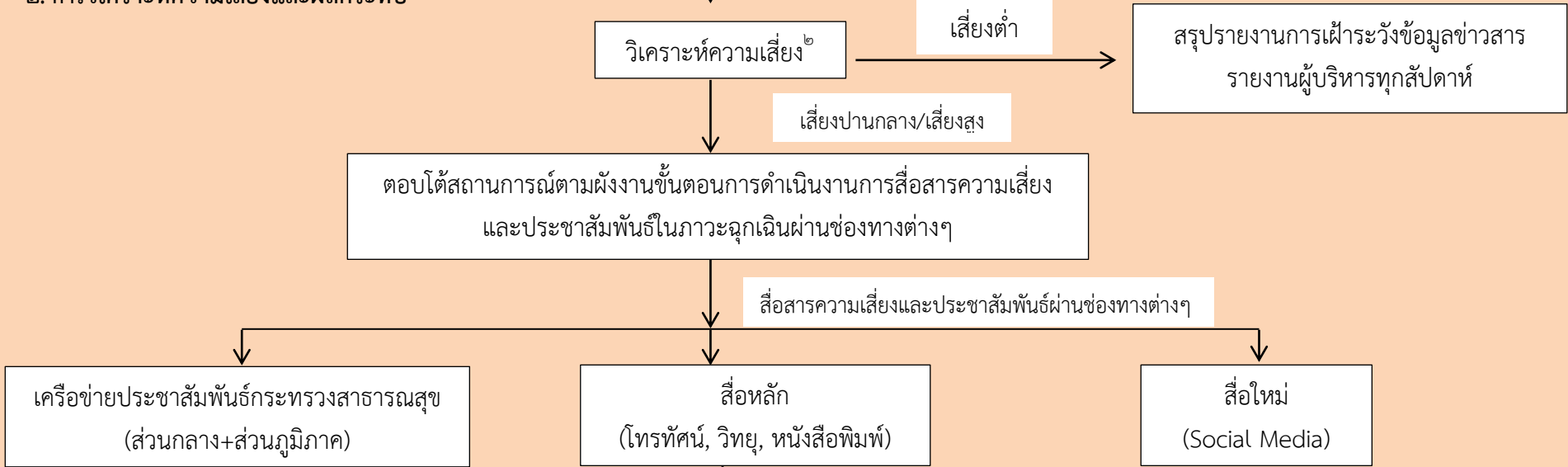


# ผังการสื่อสารความเสี่ยงและประชาสัมพันธ์สาธารณสุขด้านการแพทย์และสาธารณสุขในภาวะฉุกเฉิน

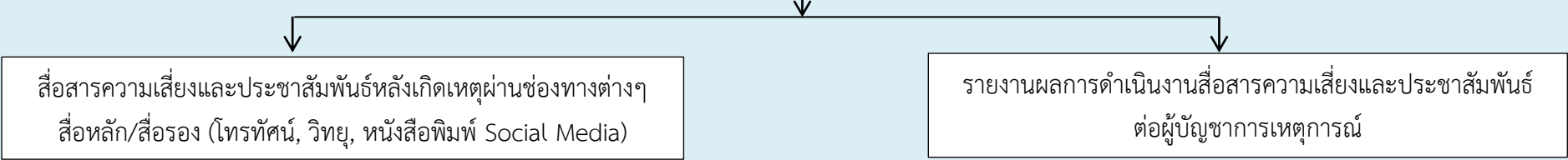
## ๑. การเฝ้าระวังข้อมูลข่าวสารสาธารณสุขด้านการแพทย์และสาธารณสุขในภาวะฉุกเฉิน



## ๒. การวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลกระทบ



## 3. การติดตามการดำเนินงานสื่อสารความเสี่ยงและประชาสัมพันธ์



# แนวทางการสื่อสารความเสี่ยงและประชาสัมพันธ์สาธารณสุขด้านการแพทย์และสาธารณสุขในภาวะฉุกเฉิน

## 1. วัตถุประสงค์ (Objective)

1.1 เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารความเสี่ยงและประชาสัมพันธ์ รองรับภาวะฉุกเฉินทางด้านการแพทย์และสาธารณสุข สนับสนุนระบบบริการบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และทันทั่วถึงในทุกสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

1.2 เพื่อให้ข้อมูลการสื่อสารความเสี่ยงและประชาสัมพันธ์ในภาวะฉุกเฉิน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้องรวดเร็ว สร้างความเข้าใจ เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ทุกระดับ เพื่อลดความตื่นตระหนกของประชาชนที่เกี่ยวข้อง

## 2. ขอบเขต (Scope)

การดำเนินงานสื่อสารความเสี่ยงและประชาสัมพันธ์ เป็นกระบวนการหนึ่งในการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางด้านการแพทย์และสาธารณสุข เมื่อเกิดการระบาดของโรคใดโรคหนึ่ง หรือภัยสุขภาพที่เกิดขึ้น รวมถึงภัยพิบัติต่างๆ การสื่อสารความเสี่ยงจะทำให้ประชาชนที่อยู่ในภาวะเสี่ยงเข้าใจความเสี่ยงตนเอง และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพเพื่อป้องกันตัวเองจากความเสี่ยงนั้น การสื่อสารความเสี่ยงจะทำให้ผู้มีอำนาจหน้าที่หรือผู้เชี่ยวชาญได้รับฟัง และเข้าใจความตื่นตระหนก ความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การให้คำแนะนำแก่ประชาชนได้ถูกต้อง ตรงกับปัญหา สร้างความเชื่อมั่น และเป็นแนวปฏิบัติในการเตรียมความพร้อมการจัดการภาวะฉุกเฉินทางด้านการแพทย์และสาธารณสุข ซึ่งครอบคลุมกระบวนการรวบรวมข้อมูล การติดตามสถานการณ์ข่าวสาร การจัดการข่าวลือข่าวลอบ ข่าวปลอม การแต่งตั้งคณะทำงานสื่อสารความเสี่ยงและประชาสัมพันธ์ การวิเคราะห์ความเสี่ยง (Risk analysis) เพื่อเป็นข้อมูลในการสื่อสารความเสี่ยง (Risk Communication) และการประชาสัมพันธ์ (Public Information Officer) รวมถึงวิธีการบริหารจัดการและการเผยแพร่ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ

## 3. นิยาม/ คำจำกัดความ

3.1 การเตรียมความพร้อม (Preparedness) หมายถึง มาตรการและกิจกรรมที่ดำเนินการล่วงหน้าก่อนเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินทางสาธารณสุข เพื่อเตรียมพร้อมการจัดการในสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้สามารถรับมือกับผลกระทบที่เกิดขึ้นอย่างทันสถานการณ์และมีประสิทธิภาพ

3.2 ความเสี่ยง (Risk) หมายถึง เหตุการณ์ใดๆ ก็ตามที่มากระทบต่อวัตถุประสงค์และความคาดหวังของการดำเนินงานด้านการแพทย์และสาธารณสุข ซึ่งอาจเกิดจากความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปแล้วมีผลทำให้เกิดความเสียหาย สูญเสีย หรือขัดขวางความสำเร็จในการบรรลุวัตถุประสงค์และความคาดหวังของการดำเนินงานด้านการแพทย์และสาธารณสุข

3.3 การวิเคราะห์ความเสี่ยง (Risk analysis) หมายถึง กระบวนการที่ทำความเข้าใจกับธรรมชาติของความเสี่ยง (Risk) ที่เป็นผลรวมของ ภัยคุกคาม (Hazard) หรือโรคและภัยสุขภาพที่ทำให้ประชาชนเกิดการเจ็บป่วยหรือเสียชีวิต กับการรับรู้ความเสี่ยงและปฏิกิริยาตอบโต้เมื่อได้รับรู้ความเสี่ยง (Outrage) ทั้งประชาชน และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อวางแผนการสื่อสารความเสี่ยงและประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ และมีประสิทธิภาพ

3.4 การเฝ้าระวัง (Monitoring) หมายถึง ความต่อเนื่องของการตรวจสอบ การดูแล การสังเกตจุดสำคัญ หรือการตัดสินใจเพื่อที่จะชี้แจงการเปลี่ยนแปลงของสมรรถนะในระดับที่ต้องการหรือคาดหวัง การเฝ้าระวังสามารถประยุกต์กับกรอบการบริหารความเสี่ยง กระบวนการบริหารความเสี่ยง ความเสี่ยงหรือการควบคุม

3.5 ภาวะฉุกเฉินทางด้านการแพทย์และสาธารณสุข (Public Health Emergency) หมายถึง เหตุการณ์การเกิดโรค และภัยคุกคามสุขภาพ ซึ่งมีลักษณะที่เข้าได้กับเกณฑ์อย่างน้อย 2 ใน 4 ประการ ดังนี้

1. ทำให้เกิดผลกระทบทางสุขภาพอย่างรุนแรง
2. เป็นเหตุการณ์ที่ผิดปกติหรือไม่เคยพบมาก่อน
3. มีโอกาสที่จะแพร่ไปสู่พื้นที่อื่น
4. ต้องจำกัดการเคลื่อนที่ของผู้คนหรือสินค้า

3.6 การจัดการภาวะฉุกเฉิน (Public Health Emergency Response) หมายถึง การดำเนินการด้านต่างๆ เพื่อหยุดภาวะฉุกเฉินหรือกู่สถานการณ์ที่รุนแรงให้กลับสู่ภาวะปกติ ภายในระยะเวลาที่สั้นที่สุด ด้วยมาตรการที่มีการเตรียมพร้อมไว้รับมืออย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการป้องกัน การควบคุมและยับยั้งไม่ใหโรค และภัยสุขภาพแพร่กระจายออกไปในวงกว้างและไม่เกิดความเสียหายต่อชีวิตเศรษฐกิจและสังคม หรือเกิดน้อยที่สุด

3.7 การสื่อสารความเสี่ยง (Risk Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสาร เชื่อมโยง แลกเปลี่ยน ข้อมูลข่าวสาร และความคิดเห็นระหว่างผู้ประเมินความเสี่ยง (risk assessor) ผู้จัดการความเสี่ยง (risk manager) ถึงผู้รับสารหรือผู้ที่อยู่ในความเสี่ยง เช่น ประชาชน กลุ่มหรือองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้อง และสนใจ (stake holder) เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ถูกต้อง และแม่นยำ ซึ่งการสื่อสารความเสี่ยงมีอยู่ในทุกระบวนการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรค และภัยสุขภาพ

3.8 การประชาสัมพันธ์ (Public Relations) หมายถึง การจัดการการสื่อสารอย่างมีแผนขององค์กรหรือหน่วยงาน เพื่อให้สาธารณชนเกิดการรับรู้ เข้าใจ มีทัศนคติที่ดี ยอมรับ ร่วมมือ และสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรโดยใช้หลัก 5W1H

3.9 การจัดการความเสี่ยง ตามแนวคิดด้านจัดการความเสี่ยงโดยใช้การสื่อสารความเสี่ยง (Event-based risk communication) แยกเป็น 2 กลุ่มหลัก คือ

1. ส่วนสนับสนุน (RC Support: PH) คือ นโยบายและแผนงาน (Policy and Plan) และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human resources)

2. ส่วนกระบวนการสื่อสารความเสี่ยง (RC Process: MTCCTE) คือ

- Monitoring คือ การเฝ้าระวัง ตอบโต้ และชี้แจงประเด็นข้อมูลข่าวสารโรค และภัยสุขภาพที่สำคัญ
- Target audience คือ การกำหนดรายละเอียดกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารความเสี่ยงและประชาสัมพันธ์ ได้แก่ ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร สาร และช่องทางหรือวิธีการสื่อสาร
- Content and Message designation คือ การกำหนดประเด็นสาร และการออกแบบสื่อ ตามหลัก 8Cs (ชัดเจนเข้าใจง่าย, กระชับได้ใจความ, เป็นรูปธรรม, ถูกต้อง, เป็นเหตุเป็นผล, ครบถ้วน นำไปสู่การปฏิบัติ, สุภาพ ไม่ใช่คำสั่ง, สอดคล้องกับวัฒนธรรม)
- Channel identification คือ การกำหนดประเภท และช่องทางสื่อสารความเสี่ยงและประชาสัมพันธ์ ได้แก่ สื่อมวลชน, สื่อสิ่งพิมพ์, สื่อโทรทัศน์, สื่อกิจกรรม และโซเชียล
- Trust source คือ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารจากแหล่งที่เชื่อถือได้ ตั้งแต่ระยะเริ่มต้นเหตุการณ์ และต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นเชื่อถือให้กับกลุ่มเป้าหมายที่สื่อสารถึง
- Evaluation คือ การติดตามประเมินทั้งก่อน ขณะ และหลังการสื่อสารความเสี่ยงและประชาสัมพันธ์

#### 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

หน้าที่หลักกลุ่มภารกิจสื่อสารความเสี่ยงและประชาสัมพันธ์

1. จัดตั้งคณะกรรมการ และคณะทำงานสื่อสารความเสี่ยงและประชาสัมพันธ์ ในภาวะฉุกเฉินด้านการแพทย์และสาธารณสุขของกระทรวงสาธารณสุข
2. การจัดทำแนวทางการดำเนินงาน แผนปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์การสื่อสารความเสี่ยงและประชาสัมพันธ์ในภาวะฉุกเฉินด้านการแพทย์และสาธารณสุข
3. ดำเนินการสื่อสารความเสี่ยงและประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ รวมทั้งเสนอการผลิตสื่อเพื่อเผยแพร่ด้วยรูปแบบและภาษาที่เหมาะสม
4. ประสานกับกลุ่มภารกิจต่างๆ เพื่อจัดการและอัปเดตข้อมูลที่จำเป็น และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในและนอกกระทรวงสาธารณสุขเพื่อดำเนินการสื่อสารความเสี่ยงและประชาสัมพันธ์
5. ติดตามประเมินผล วิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อหาแนวทางแก้ไข เพื่อพัฒนางานต่อไป
6. รายงานผลการดำเนินงานสื่อสารความเสี่ยงและประชาสัมพันธ์ต่อผู้บัญชาการเหตุการณ์
7. แนวทางการสื่อสารความเสี่ยงและประชาสัมพันธ์ในภาวะฉุกเฉิน ในแต่ละระยะ
  - 7.1 ระยะก่อนเกิดเหตุ
    1. ประเมินความเสี่ยง และความรุนแรงที่อาจเกิดขึ้น
    2. จัดตั้งคณะทำงานเพื่อให้สามารถดำเนินการสื่อสารความเสี่ยงในภาวะฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพ
    3. จัดทำยุทธศาสตร์ที่จำเพาะ จัดทำข้อมูลข่าวสาร ประเด็นข่าว (Press release) ประเด็นสาร (Talking point) แล้วแต่ กรณีโรคและภัยสุขภาพ
    4. เผยแพร่ข้อมูลทางโทรทัศน์, วิทยุ, หนังสือพิมพ์ และสื่อออนไลน์
    5. จัดกิจกรรมพิเศษ และรณรงค์ (Special event activities & Campaign)
    6. ให้ข้อมูลข่าวสาร และรับแจ้งเหตุทาง Call Center สายด่วนต่างๆ
    7. ให้บริการข่าวสารทางโซเชียลมีเดีย เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์กลุ่ม ไลน์แอด เป็นต้น
    8. พัฒนาเครือข่ายงานสื่อสารความเสี่ยงและประชาสัมพันธ์ในระดับจังหวัด อำเภอและชุมชน
  - 7.2 ระยะเกิดเหตุ
    1. บริหารจัดการด้านการสื่อสารความเสี่ยงและประชาสัมพันธ์ในภาวะฉุกเฉินด้านการแพทย์และสาธารณสุข
    2. จัดเตรียมประเด็นสำคัญ ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนให้ความสนใจ สำหรับการแถลงข่าว
    3. กำหนดบุคคลที่เป็นโฆษกระดับกระทรวง/จังหวัดสำหรับแถลงข่าว และให้ข่าว
    4. จัดการแถลงข่าวสื่อมวลชน (Press conference)
    5. จัดทำข้อมูลข่าวแจก (Press release) ประเด็นสาร และประเด็นสัมภาษณ์ (Talking point)
    6. ผลิต และเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลทางโทรทัศน์, วิทยุ, หนังสือพิมพ์ และสื่อออนไลน์
    7. ให้ข้อมูลข่าวสาร และรับแจ้งเหตุทาง Call Center สายด่วนต่างๆ และประสานงานการติดตามเฝ้าระวังข่าวลวง ร่วมกับสารนิเทศ
    8. ให้บริการข่าวสารทางโซเชียลมีเดีย เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์กลุ่ม ไลน์แอด เป็นต้น
    9. ให้สัมภาษณ์สื่อมวลชน (Press interview) นำผู้สื่อข่าวดูงานในพื้นที่ (Press tours)

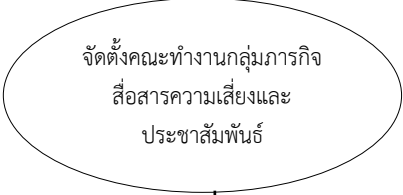
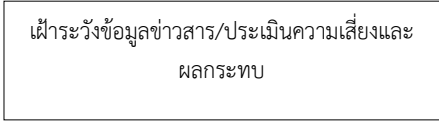
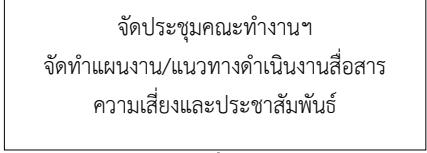


10. ประสานที่มหาวิทยาลัย และที่ปรึกษาในกรณีนำเสนอข้อมูลเชิงวิชาการ
11. ประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ลงชุมชนในพื้นที่เสี่ยง
12. สื่อสารความเสี่ยงและประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง และผู้มีส่วนสำคัญต่อการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับประชาชน และชุมชน


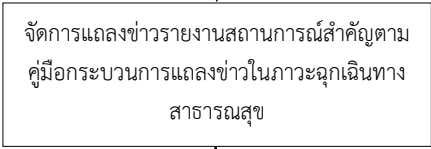
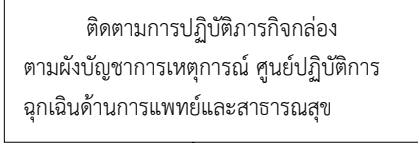
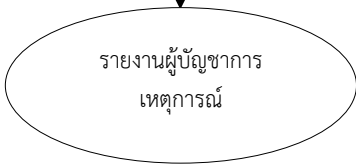
### 7.3 ระยะเวลาหลังเกิดเหตุ

- 1.สรุปบทเรียน และประเมินผลการสื่อสารความเสี่ยงและประชาสัมพันธ์ หลังเกิดเหตุ (AAR) ในการป้องกัน รักษา การควบคุมโรคระบาด และภัยสุขภาพ
  2. จัดเตรียมประเด็นสำคัญ ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนให้ความสนใจ สำหรับการแถลงข่าว
  3. จัดการแถลงข่าวสื่อมวลชน (Press conference) และให้สัมภาษณ์สื่อมวลชน (Press interview) กรณี ได้รับมอบหมาย
  4. ให้บริการข่าวสารทางโซเชียลมีเดีย เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์กลุ่ม ไลน์แอด เป็นต้น
8. ทบทวนหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่และปฏิบัติงานตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังความสามารถ
9. อำนาจการภารกิจของส่วนงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

## 5. ผังงาน (Flow Chart)

### การสื่อสารความเสี่ยงและประชาสัมพันธ์ในภาวะฉุกเฉิน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	แนวทางในการควบคุม	ผู้รับผิดชอบ
1	 <p>จัดตั้งคณะกรรมการสื่อสารความเสี่ยงและประชาสัมพันธ์</p>	จัดตั้งคณะกรรมการสื่อสารความเสี่ยงและประชาสัมพันธ์ระดับกระทรวง โดยมีรองปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นประธาน ทีมผู้เชี่ยวชาญ และเครือข่ายประชาสัมพันธ์ ทุกกรมวิชาการ	-ข้อมูลข่าวสารสาธารณสุขในภาวะวิกฤต/ฉุกเฉินอย่างครบถ้วนทันเหตุการณ์	มอบหมายผู้ปฏิบัติภารกิจสื่อสารความเสี่ยงและประชาสัมพันธ์	คณะทำงาน RC & PR
2	 <p>เฝ้าระวังข้อมูลข่าวสาร/ประเมินความเสี่ยงและผลกระทบ</p>	1.นำข้อมูลสถานการณ์จากทีมตระหนักรู้สถานการณ์ 2.เฝ้าระวัง/ติดตาม ข่าววิกฤต/ฉุกเฉินของสื่อมวลชนทุกแขนง โดยการประเมินผล (Monitoring) ข่าวสารด้านสาธารณสุขผ่านสื่อโทรทัศน์ วิทยุ สิ่งพิมพ์และออนไลน์ 3. ประเมินความสนใจจากสื่อมวลชน การตื่นตระหนกของประชาชน ในแต่ละสถานการณ์	มีการดำเนินงานตามบทบาทภารกิจสื่อสารความเสี่ยงและประชาสัมพันธ์ ได้ทันต่อสถานการณ์	ประสานงานการเฝ้าระวังข้อมูลข่าวสารจากเครือข่ายประชาสัมพันธ์ เพื่อประสานข้อมูลสำหรับประกอบการจัดประชุม คณะทำงานสื่อสารความเสี่ยงและประชาสัมพันธ์ มติที่ประชุม/ข้อสั่งการจากประธานคณะทำงาน	
3	 <p>จัดประชุมคณะทำงานฯ จัดทำแผนงาน/แนวทางดำเนินงานสื่อสารความเสี่ยงและประชาสัมพันธ์</p>	ดำเนินการจัดประชุมคณะทำงานฯ เพื่อจัดทำแผนงานแนวทางดำเนินงานสื่อสารความเสี่ยง และประชาสัมพันธ์ ในภาวะฉุกเฉิน ระดับกระทรวง		สรุปประชุมในประเด็นสำคัญมอบหมายผู้ปฏิบัติในจัดทำแผนฯ, การแถลงข่าวรายงานสถานการณ์, การจัดทำสื่อความรู้จากทุกกรมวิชาการ	คณะทำงาน RC & PR
4	 <p>เสนอแผนงานฯ ต่อประธานคณะทำงานฯ</p>	เสนอแผนงานแนวทางการดำเนินงานสื่อสารความเสี่ยง และประชาสัมพันธ์ ในภาวะฉุกเฉิน เพื่อชี้แจงแก่เครือข่ายและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ได้แผนงานแนวทางการดำเนินงานสื่อสารความเสี่ยงและประชาสัมพันธ์ ในภาวะฉุกเฉินที่ทันต่อสถานการณ์	สรุปแผนงานแนวทางการดำเนินงานสื่อสารความเสี่ยง และประชาสัมพันธ์ในภาวะฉุกเฉิน	
5	 <p>ชี้แจงการดำเนินงานฯ</p>	จัดประชุมทางไกล (Video Conference) คณะทำงานฯ ร่วมกับพื้นที่ เพื่อชี้แจงแนวทางวิธีการดำเนินงานสื่อสารความเสี่ยงและประชาสัมพันธ์ในพื้นที่ ลดการตื่นตระหนก สร้างความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานในภาวะฉุกเฉิน	มีการชี้แจงแผนงานแนวทางการดำเนินงานสื่อสารความเสี่ยงและประชาสัมพันธ์ในภาวะฉุกเฉินได้ทันต่อสถานการณ์ ประเด็นสำคัญที่ประชาชนต้องได้รับ ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจน และสามารถปรับเปลี่ยน		คณะทำงาน RC & PR

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	แนวทางในการควบคุม	ผู้รับผิดชอบ
6		ดำเนินการตามแผนงานแนวทางการดำเนินงานสื่อสารความเสี่ยง และประชาสัมพันธ์ในภาวะฉุกเฉินในพื้นที่ลดการตื่นตระหนก สร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชน	พฤติกรรมได้	บทสรุปการดำเนินงานสื่อสารความเสี่ยงฯ ตามการปฏิบัติการกิจก้องตามผังบัญชาการเหตุการณ์	คณะทำงาน RC & PR
7		กำหนด/จัดหาผู้เชี่ยวชาญให้ข่าว และจัดทำบทแถลงข่าวที่เหมาะสมกับสถานการณ์ ตามคู่มือกระบวนการแถลงข่าวในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข ของสำนักสารนิเทศ	ผู้แถลงข่าวเหมาะสมสามารถให้ข้อมูลและชี้แจงปัญหาต่างๆ ได้อย่างชัดเจน	ข้อมูลจากกรมวิชาการที่ถูกต้องตามหลักวิชาการเชื่อถือได้	คณะทำงาน RC & PR
8		รายงานแบบติดตามการปฏิบัติการกิจก้อง ตามผังบัญชาการเหตุการณ์ ศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉินด้านการแพทย์และสาธารณสุข	แบบติดตามการปฏิบัติการกิจก้องตามผังบัญชาการเหตุการณ์ที่ผ่านการตรวจสอบและลงนาม	แบบติดตามการปฏิบัติการกิจก้อง ตามผังบัญชาการเหตุการณ์	เลขานุการคณะทำงาน RC & PR
9	 <p style="text-align: center;">รวม 14 ชั่วโมง</p>	จัดทำบทสรุปการดำเนินงานสื่อสารความเสี่ยงและประชาสัมพันธ์ รายงานผู้บัญชาการเหตุการณ์ลงนาม และเก็บเข้าแฟ้ม เพื่อการเรียกตรวจเอกสารในอนาคต	แบบติดตามการปฏิบัติการกิจก้องตามผังบัญชาการเหตุการณ์ที่ผ่านการลงนาม	แบบติดตามการปฏิบัติการกิจก้อง ตามผังบัญชาการเหตุการณ์	เลขานุการคณะทำงาน RC & PR

## 6. รายละเอียดการปฏิบัติงาน

ภาวะฉุกเฉินโรคและภัยสุขภาพ (กรณี เปิด EOC ระดับกระทรวง) เช่น น้ำท่วม, โควิด 19 เป็นต้น ประกอบด้วย 9 ขั้นตอน มีระยะเวลาประมาณ 14 ชั่วโมง รายละเอียดดังนี้

6.1 จัดตั้งคณะทำงานสื่อสารความเสี่ยงและประชาสัมพันธ์ระดับกระทรวง โดยมีรองปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นประธาน ทีมผู้เชี่ยวชาญและเครือข่ายประชาสัมพันธ์ ทุกกรมวิชาการ (ใช้เวลา 1 ชั่วโมง)

6.2 เฝ้าระวังข้อมูลข่าวสาร/ประเมินความเสี่ยงและผลกระทบ โดยนำข้อมูลสถานการณ์จากทีมตระหนักรู้สถานการณ์ เฝ้าระวัง/ติดตาม ข่าววิกฤต/ฉุกเฉินของสื่อมวลชนทุกแขนง โดยการประเมินผล (Monitoring) ข่าวสารด้านสาธารณสุขผ่านสื่อโทรทัศน์ วิทยุ สิ่งพิมพ์และออนไลน์ และประเมินความสนใจจากสื่อมวลชน การตื่นตระหนกของประชาชน ในแต่ละสถานการณ์ จากสื่อโซเชียลต่างๆ ทุกช่องทางจากทีมเฝ้าระวังข่าวจากกรมวิชาการ และนำข้อมูลจากทีมตระหนักรู้สถานการณ์มาประเมินความเสี่ยง (ใช้เวลา 3 ชั่วโมง)

6.3 ดำเนินการจัดประชุมคณะทำงานฯ เพื่อกำหนดประเด็นสำคัญในการแถลงข่าว โดยกำหนดผู้แถลงข่าว/โฆษกดำเนินรายการ และประเมินการรับรู้ของสาธารณะ ความสนใจสื่อมวลชน ข่าวลือ ข่าวลอบ ข่าวปลอม และประเด็นสำคัญที่ประชาชนต้องได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจน และไปปฏิบัติในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพได้ พร้อมทั้งขอความร่วมมือจากทุกกรมวิชาการจัดทำสื่อความรู้ และจัดกิจกรรมรณรงค์สร้างความเชื่อมั่น และจัดทำแผนงานแนวทางดำเนินงานสื่อสารความเสี่ยง และประชาสัมพันธ์ในภาวะฉุกเฉิน ระดับกระทรวง (ใช้เวลา 2 ชั่วโมง)

6.4 เสนอแผนงานแนวทางการดำเนินงานสื่อสารความเสี่ยง และประชาสัมพันธ์ในภาวะฉุกเฉิน เพื่อชี้แจงแก่เครือข่ายและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ใช้เวลา 1 ชั่วโมง)

6.5 จัดประชุมทางไกล (Video Conference) คณะทำงานฯ ร่วมกับพื้นที่ เพื่อชี้แจงแนวทางการดำเนินงานสื่อสารความเสี่ยงและประชาสัมพันธ์ในพื้นที่ ลดการตื่นตระหนก สร้างความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานในภาวะฉุกเฉิน (ใช้เวลา 1 ชั่วโมง)

6.6 ดำเนินการตอบโต้สถานการณ์ตามแผนงานแนวทางการดำเนินงานสื่อสารความเสี่ยง และประชาสัมพันธ์ในภาวะฉุกเฉิน (ใช้เวลา 2 ชั่วโมง)

6.7 จัดการแถลงข่าวรายงานสถานการณ์สำคัญตามคู่มือกระบวนการแถลงข่าวในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข โดยรายงานสถานการณ์สำคัญสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจ ปฏิบัติได้ และนำไปปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ จากการจัดหาประเด็นสื่อมวลชนและประชาชนสนใจ กำหนด/จัดหาผู้เชี่ยวชาญมาให้ข่าว และจัดทำบทแถลงข่าวที่เหมาะสมกับสถานการณ์ และสรุปรายงานการแถลงข่าวสถานการณ์ทุกครั้ง (ใช้เวลา 3 ชั่วโมง)

6.8 ติดตามประเมินผลการปฏิบัติการกิจล่องตามผังบัญชาการเหตุการณ์ ศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉินด้านการแพทย์และสาธารณสุข (ใช้เวลา 30 นาที)

6.9 รายงานผลการดำเนินการสื่อสารความเสี่ยงและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ต่อผู้บัญชาการเหตุการณ์ (ใช้เวลา 30 นาที)