“สื่อสารเตือนภัยสุขภาพ ในยุคดิจิทัล”

นางจิตติมา รอดสวาสดิ์ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ
นางสาวกชพรรณ นราวีรวุฒิ นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ
กองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ

ปัจจุบันสื่อดิจิทัล ได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตคนเรามากยิ่งขึ้น ทั้งเรื่องของการนำสื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์และแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟน มาใช้ในการศึกษา ธุรกิจ การตลาด หรือแม้กระทั่งการแพทย์และการสาธารณสุข เพียงแค่คุณมีสมาร์ทโฟนในมือ ก็สามารถทำให้การใช้ชีวิตประจำวันดูง่ายและสะดวกสบายขึ้นทันที ว่าด้วยเรื่องสุขภาพแล้ว “Digital Health” หรือ นวัตกรรมด้านสุขภาพและการใช้งานเทคโนโลยีสำหรับสุขภาพ เริ่มมีบทบาทสำคัญในการที่จะเป็นแนวทางสำหรับการดูแลสุขภาพของคนยุคใหม่ หรือทำให้การดูแลสุขภาพเป็นเรื่องใกล้ตัวมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง **การสื่อสารเตือนภัยสุขภาพ**ที่รวดเร็ว ตอบสนองต่อสถานการณ์ปัญหาได้อย่างทันเวลา เนื่องจากการสื่อสารแบบดิจิทัลเป็นช่องทางที่รวดเร็ว เข้าถึงง่าย และกว้างขวาง

อย่างไรก็ตาม การสื่อสารข้อมูลทางสุขภาพที่มีความซับซ้อนทางวิชาการ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในเชิงป้องกันความเสี่ยงต่อสุขภาพจากปัจจัยทางสิ่งแวดล้อม เป็นความท้าทายที่จะต้องนำเทคโนโลยีต่างๆ มาประยุกต์ใช้ เพื่อนำเสนอข้อมูลในรูปแบบที่เข้าใจได้ง่าย ปัญหาภาวะหมอกควันที่เกิดขึ้นเป็นประจำทุกปี ในพื้นที่ภาคเหนือหลายจังหวัดของประเทศไทย แม้กระทั่งปัญหาฝุ่นละอองขนาดเล็กไม่เกิน 2.5 ไมครอน ($PM_{2.5}$) ที่เกินมาตรฐาน ในเขตกรุงเทพมหานครในช่วงที่ผ่านมา ส่งผลให้อัตราการเจ็บป่วยของประชาชนเกี่ยวกับโรคระบบทางเดินหายใจ โรคระบบหัวใจและหลอดเลือด มีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง สาเหตุสำคัญส่วนหนึ่งเกิดจากประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลสถานการณ์ความเสี่ยงได้อย่างรวดเร็วและทันท่วงที จึงไม่สามารถมีพฤติกรรมในการป้องกันตนเองจากปัญหาฝุ่นละอองได้ เพราะเรายังไม่ได้สื่อสารเชื่อมโยงข้อมูลสุขภาพและสิ่งแวดล้อม เข้าด้วยกัน

ดังนั้นในการสื่อสารเตือนภัยสุขภาพ เราจึงต้องหาช่องโหว่ (ช่องว่าง) ระหว่างสถานการณ์ปัญหาสิ่งแวดล้อมและสิ่งที่ประชาชนอยากรู้ว่าเขาต้องปฏิบัติตนอย่างไรบ้าง? เมื่อต้องอยู่ในคุณภาพอากาศที่ไม่ปลอดภัย เช่นนี้ เราใช้วิธีการ (How to) ที่ดัดแปลงจาก The Design Sprint from Google Venture คือ

1. Understand – เราต้องทำความเข้าใจว่าบริบทที่เกิดขึ้นคืออะไร กลุ่มเป้าหมายเราต้องการอะไร แล้วเคยมีใครทำลักษณะเดียวกับที่เรากำลังทำหรือไม่
2. Sketch สเก็ตไอเดียออกมา ว่าเราจะทำอย่างไร
3. Decide and Prototype ระดมแนวคิดในการออกแบบตามที่ได้สเก็ตไอเดียแล้วข้างต้น และใช้เครื่องมือที่ง่ายและทุกคนมีพื้นฐานคือโปรแกรม PowerPoint ในการผลิตอินโฟกราฟฟิค
4. Validate นำไปทดสอบกับคนที่ไม่ได้อยู่ในวงวิชาการกับเรา เพื่อให้เขาสะท้อนกลับมาว่า เราก็จะนำกลับมาแก้ไข เพิ่มเติมเนื้อหา ให้ชัดเจน ถูกต้อง สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น แม้แต่รูปแบบที่อาจจะดูว่า สีสันเยอะไป จืดไป ตัวหนังสือล้นทะลักไป เราก็ปรับปรุงแก้ไข ให้งานออกมาสมบูรณ์แบบที่สุด

และดำเนินการสื่อสารเผยแพร่ออกไปใน Line ถึงภาคีเครือข่าย นำไปโพสใน Facebook กองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ ในทุกวัน ถ้าเป็นช่วงที่สถานการณ์ฝุ่นละอองขนาดเล็กมีความเสี่ยงสูง ก็จะมีการทำข้อมูลเตือนไป 2 ช่วงเวลา คือ ช่วงเช้า 9.00 และช่วงบ่าย 15.00 น.

ผลลัพธ์ที่ได้คือ ประชาชนได้รับข้อมูลเตือนภัย และสามารถป้องกันดูแลสุขภาพได้ด้วยตนเอง ทั้งในกลุ่มประชาชนทั่วไปและประชาชนกลุ่มเสี่ยง ซึ่งอินโฟกราฟิคนี้ที่เราได้เผยแพร่ไปนั้น ก็มีนักข่าวในพื้นที่นำไปทำข่าวเพื่อสื่อสารออกไปด้วย เช่น ข่าวในระดับพื้นที่ วิทยุชุมชน ข่าวช่องวัน - one31 ทำให้มีการแจ้งเตือนล่วงหน้า ชัดเจนมากขึ้น รวดเร็วมากขึ้น ทันสมัยมากขึ้น ซึ่งถือว่า กรมอนามัยเราได้มีส่วนขับเคลื่อนหรือชี้นำให้ผู้ที่มีหน้าที่ (หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) ได้รับผิดชอบและทำหน้าที่ดูแลประชาชนต่อไป

บทเรียนที่ได้รับเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา คือ สิ่งที่มีคุณค่าในการสื่อสารเตือนภัยนี้คือเราสามารถเชื่อมโยงข้อมูลสุขภาพและสิ่งแวดล้อม และอธิบายลักษณะของความเสี่ยงที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งการปฏิบัติตนด้านสุขภาพ และสามารถส่งไปยังสาธารณะได้เลย เพราะเราคาดหวังให้ประชาชนมีการป้องกันที่ดีขึ้น เพราะถ้าประชาชนป้องกันดีขึ้น มากขึ้น สุดท้ายคือประชาชนจะเจ็บป่วยน้อยลงจากมลพิษอากาศและในอนาคตเราจะต่อยอดในการผลิต อินโฟกราฟิคเตือนภัยนี้ ด้วยระบบสารสนเทศอัตโนมัติ และเชื่อมโยงข้อมูลการเจ็บป่วยที่สามารถบอกลงไปในแผนที่ได้เลยว่าพื้นที่ตรงส่วนไหนมีกลุ่มเสี่ยงบ้าง และสร้างแบบจำลองการคาดการณ์ผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นได้อีกด้วย

- เราเชื่อว่านวัตกรรมไม่จำเป็นต้องหรูหรา แต่ต้องสร้างคุณค่าได้ทันที -