



KOMUNIKASI RUMAH SAKIT SAAT PANDEMI COVID19

ISMAIL FAHMI, PH.D

DIREKTUR PT. MEDIA KERNELS INDONESIA (DRONE EMPRIT)

WEBINAR PERSI 18 APRIL 2020

AGENDA



- Problem publik dan rumah sakit
- Mobilitas publik saat COVID19
- Media Sosial dan Rumah Sakit
- Stigma



TANTANGAN SAAT INI

MASALAH GLOBAL: KEKURANGAN APD





Kekurangan APD, Osaka Jepang Minta Warga Donasikan Jas ...

ayobandung.com - Apr 16, 2020

Untuk menutupi **kekurangan APD**, sebuah pengumuman di situs Kota Osaka tertulis menerima semua jenis dan warna jas hujan asalkan jas ...



DKI Kekurangan APD dan Masker untuk Tenaga Medis

CNN Indonesia - Apr 1, 2020

Jakarta, CNN Indonesia -- Pemerintah Provinsi DKI Jakarta masih membutuhkan bantuan alat kesehatan berupa **alat pelindung diri (APD)** ...

Pandemi Corona: Tenaga Medis di Jakarta Masih ...

En Tempo.co - Apr 1, 2020

View all





RSUD Nabire kekurangan APD tangani pasien Covid-19

JUBI (Siaran Pers) - 12 hours ago

... namun RSUD ini masih **kekurangan alat pelindung diri** (APD) bagi petugas kesehatan. Plh Direktur RSUD Nabire, Steven Mareku, mengakui ...



Cegah Kekurangan APD, RS Kanada Akan Sterilisasi Masker ...

kumparan.com - Apr 15, 2020

Beberapa rumah sakit di Kanada telah mengantisipasi jika mereka **kekurangan alat pelindung diri** atau APD saat mengatasi wabah virus ...

BERITA TERBESAR 2 HARI TERAKHIR



Top stories



Terungkap, Puluhan Dokter RS Kariadi Diduga Tertular Covid-19 dari Pasien Bedah

Liputan6.com

6 hours ago



Ada Pasien Bohong, 46 Tenaga Medis RS Kariadi Kena Covid-19

CNBC Indonesia

21 hours ago



Hingga Kini Sudah 57
Tenaga Medis di RSUP
dr Kariadi Positif Corona

detikNews

10 hours ago

CONTOH PROBLEM PUBLIK DAN RUMAH SAKIT SAAT COVID19



PUBLIK

- Sulit mendapat rujukan rumah sakit
- Stigma terhadap pasien PDP
- Jenazah pasien Covid19 ditolak masyarakat
- Simpang siur informasi tentang covid19

• . . .

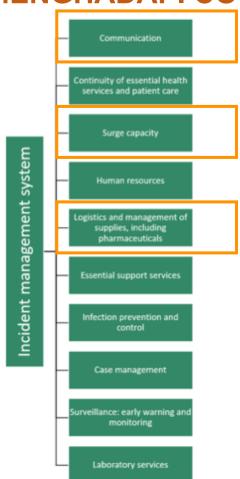
RUMAH SAKIT

- Kekurangan APD
- Stigma dan penolakan terhadap nakes
- Ketidakjujuran pasien
- Overload
- Sulitnya mencari rujukan
- Tingginya resiko nakes terinfeksi
- Sulit dan lamanya test PCR

• . . .

WHO: CHECKLIST KESIAPAN RUMAH SAKIT MENGHADAPI COVID19





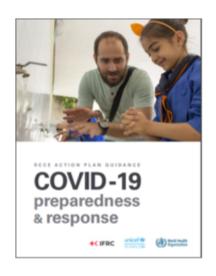
KOMUNIKASI KRISIS

http://www.euro.who.int/ data/assets/pdf file/0010/43021 0/Hospital-Readiness-Checklist.pdf?ua=1

2 DARI 7 PERTIMBANGAN PENTING BAGI RUMAH SAKIT: KOMUNIKASI & STIGMA



- Proactively communicate and promote a two-way dialogue with communities, the public and
 other stakeholders in order to understand risk perceptions, behaviours and existing barriers,
 specific needs, knowledge gaps and provide the identified communities/groups with accurate
 information tailored to their circumstances. People have the right to be informed about and
 understand the health risks that they and their loved ones face. They also have the right to actively
 participate in the response process. Dialogue must be established with affected populations from
 the beginning. Make sure that this happens through diverse channels, at all levels and throughout
 the response.
- Reduce stigma. Regular and proactive communication with the public and at-risk populations
 can help to reduce stigma, build trust and increase social support and access to basic needs
 for affected people and their families. Stigma can undermine social cohesion and prompt social
 isolation of groups, which might contribute to a situation where the virus is more, not less, likely
 to spread. Accurate information can help alleviate confusion and avoid misunderstandings. The
 language used in describing the outbreak, its origins, and prevention steps can reduce stigma.
 See WHO's Guide to preventing and addressing social stigma for more tips (https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/covid19-stigma-quide.pdf).



https://www.who.int/publications-detail/riskcommunication-and-community-engagement-(rcce)action-plan-guidance

AUDIENCE AND INFLUENCERS: SALAH SATU KUNCI MANAJEMEN KRISIS



The Process

This exercise would be completed remotely by the INGO HQ through the following steps:

Step 1. Assess and collect Collect existing information and conduct rapid qualitative and/or quantitative assessments to learn about the communities (knowledge, attitudes and perceptions about COVID-19, most at risk population, communication patterns and channels, language, religion, influencers, health services and situation). With your team, analyse and assess the situation.

See annex 1 for example rapid assessment tool.

- Step 2. Coordinate Use existing coordination mechanisms or create new ones to engage with RCCE counterparts in partner organizations at all levels of the response: local, regional and national. These include health authorities, ministries and agencies of other government sectors, international organisations (WHO, UNICEF, IFRC, MSF, etc.) NGOs, academia, etc. Develop and maintain an up-to-date contact list of all partners and their focal points. Regular contact with all partners will help avoid duplication and identify potential gaps in the RCCE response.
- Step 3. Define Define and prioritize your key RCCE objectives with your team and partners. Review them regularly to ensure they are responding to your priorities as COVID-19 evolves. See <u>annex 2</u> for example of objectives.
- Step 4. Identify key audiences and influencers Identify target audiences and key influencers. These include policy-makers, influential bloggers or other social media leaders, local leaders, women and youth groups, religious and elders' groups, local and international NGOs health experts and practitioners, volunteers, and people who have real-life experience with COVID-19 (those who have had COVID-19 or their family members have contracted the virus). Match audiences and influencers with channels and partners that reach them.

See annex 3 for questions to guide you on identifying your audiences.

Step 5. Develop RCCE strategy Based on the qualitative analysis' results, your defined key objectives and audiences, develop an RCCE strategy that fits into the country's comprehensive COVID-19 response strategy. Adapt to the local context: focus on messages that are tailored to the relevant national and local context, reflecting key audience questions, perceptions, beliefs and practices.

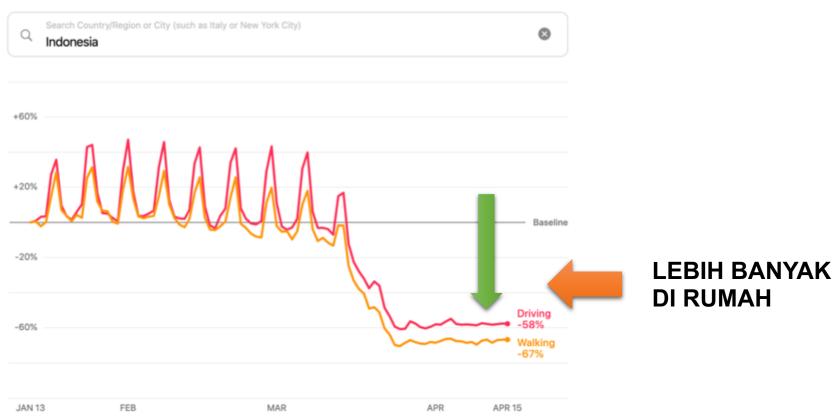
KERJASAMA DENGAN PUBLIK

TREN MOBILITAS PUBLIK SAAT COVID19 DATA DARI PENGGUNA APPLE



Mobility Trends

Change in routing requests since January 13, 2020



TREN MOBILITAS PUBLIK SAAT COVID19 DATA DARI PENGGUNA GOOGLE



Retail & recreation

-43%

compared to baseline

Grocery & pharmacy

-24%

compared to baseline

Parks

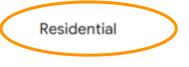
-46%

compared to baseline









+17%

compared to baseline





KOMUNIKASI KRISIS: OMNI CHANNEL





MULTICHANNEL COMMUNICATIONS



CROSS CHANNEL COMMUNICATIONS



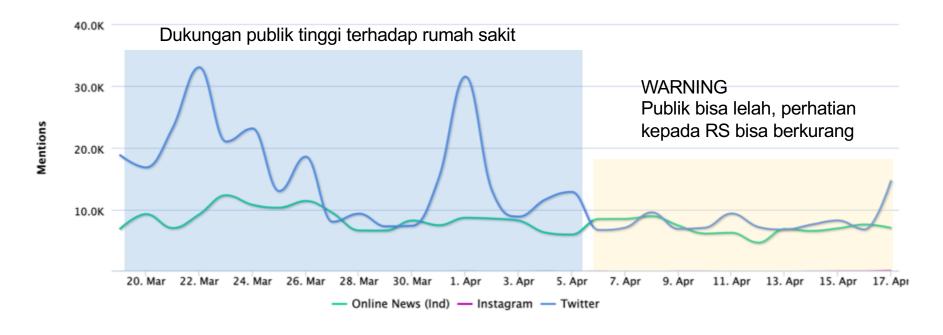


MENGENALI AUDIENS

TREN BERITA DAN PERCAKAPAN: RUMAH SAKIT 30 HARI TERAKHIR



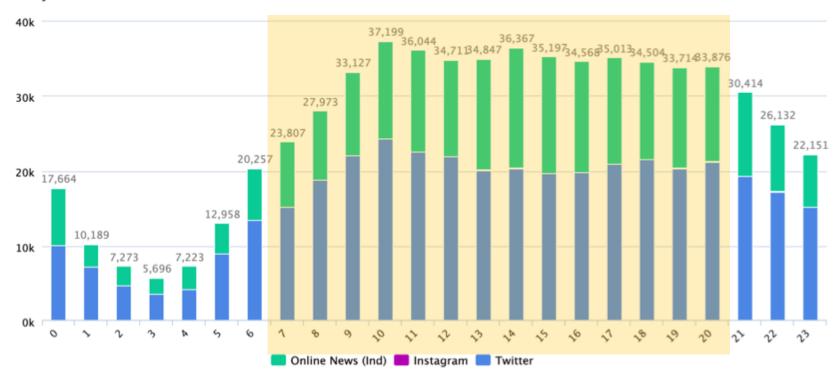
The trends of total mentions by media types



KENALI AUDIENS: KAPAN MEREKA AKTIF?

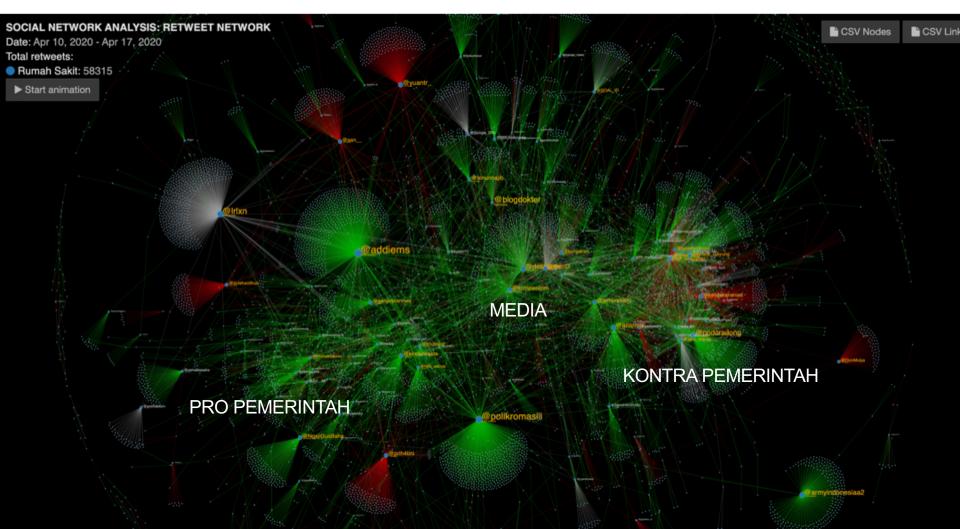


Mentions by hour



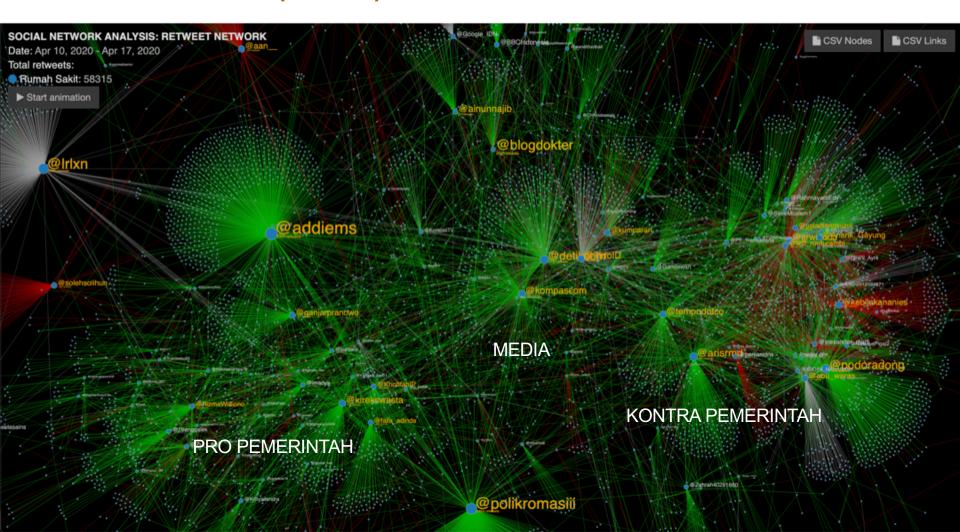
PETA NETIZEN: 7 HARI TERAKHIR





PETA NETIZEN (ZOOM): SEMUA MENDUKUNG RS





TOP INFLUENCER DAN ISU: 7 HARI TERAKHIR



Avatar	User	Status	#Followers	#Retweeted	All Time
1	ADDIE MS @addiems	Anak ini rajin menabung. Ia menabung utk beli sepeda. Saat ia melihat perjuangan dokter & perawat melawan Covid 19, dilupakannya soal sepeda impiannya itu. Diberikannya tabungan berjumlah Rp 570.000 itu utk Rumah Sakit Batara Siang Pangkep.		nlah fol	ta 4,237 ♥ 8,655 Nower engaruh
		Anak itu bernama Akram, 9 tahun. https://t.co/TVyWokzphD 11/Apr/2020 14:43 WIB Lill Graph			
2	Iqbal @polikromasiii	Assalamualaikum wr wb. Malem ini boleh bilang: Twitter, pls do your magic, kan? Hehe, perkenalkan saya Iqbal, salah seorang tenaga medis yang bekerja di RSUD Kabupaten Belitung Timur, Manggar. Kalo di Peta lokasinya kurang lebih disini nih https://t.co/C1dITVkJBh 11/Apr/2020 20:38 WIB	1,693	2,437	13 2,961 ♥ 1,665

DUKUNGAN KOMUNITAS





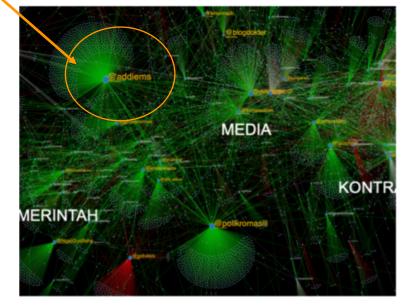
ADDIE MS @ @addiems · Apr 11
Anak ini rajin menabung.
la menabung utk beli sepeda.

Saat ia melihat perjuangan dokter & perawat melawan Covid 19, dilupakannya soal sepeda impiannya itu.

Diberikannya tabungan berjumlah Rp 570.000 itu utk Rumah Sakit Batara Siang Pangkep.

Anak itu bernama Akram, 9 tahun.





TENAGA MEDIS RSUD: CALL FOR HELP

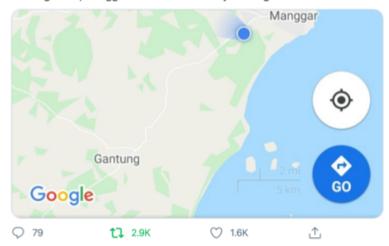




Iqbal @polikromasiii · Apr 11

Assalamualaikum wr wb.

Malem ini boleh bilang: Twitter, pls do your magic, kan? Hehe, perkenalkan saya lqbal, salah seorang tenaga medis yang bekerja di RSUD Kabupaten Belitung Timur, Manggar. Kalo di Peta lokasinya kurang lebih disini nih..





Iqbal @polikromasiii - Apr 11 Replying to @polikromasiii

RS kami ini berjarak krg lebih 1 jam pesawat dr Jakarta, sesampainya di bandara HAS Hanandjoeddin, Tg Pandan, dpt dilanjutkan dgn menempuh perjalanan darat slm kurang lebih 90 menit (75 kilometer). RS ini jg berada tidak jauh dari Wilayah Gantung yg jadi latar film Laskar Pelangi

b	r	I
ë	ŝ.	F

Iqbal @polikromasiii - Apr 11

RSUD ini adalah RS tipe C dan merupakan satu satunya RS di wilayah Kabupaten Belitung Timur, belum ada RS swasta atau milik pemerintah yang berada di Kabupaten ini, guys...

 \bigcirc 1

 \bigcirc 1

€7 23

17 28

♡ 35

♡ 44

₾



Iqbal @polikromasiii - Apr 11

Per tanggal 1 April kemarin, dari SK Gubernur Bangka Belitung, RS kami ini sudah resmi menjadi RS rujukan Covid. Ruang Isolasi dan tenaga dokter dan perawat juga telah disiapkan, namun kami masih memiliki keterbatasan stok APD, mengingat susahnya akses mendapatkan APD akhir2 ini.

 \bigcirc 3

↑7 50

C) 59

Δ,

TENAGA MEDIS RSUD: CALL FOR HELP BANYAK DUKUNGAN DATANG DARI KOMUNITAS





Iqbal @polikromasiii · Apr 11

Pihak RS juga telah berupaya memesan APD tersebut, namun memang beberapa vendor yang biasa memasok ke RS kesulitan memenuhi permintaan kaminya, karena memang stok yang sedikit, dan susahnya ekspedisi (pesawat ke Belitung sekarang hanya 1 kali dalam sehari)



17 31

♡ 32

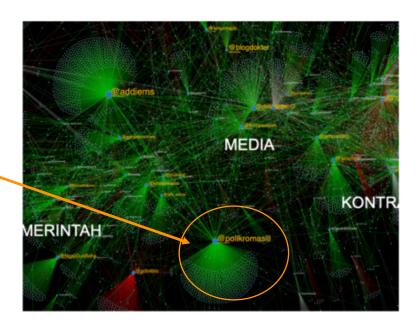
₾



Iqbal @polikromasiii · Apr 11

Maka karena itu, mungkin sekiranya ada netizen sekalian yang berniat membantu kami dengan mendonasikan APD/Uang dapat mengirimkannya ke rekening di bawah ini..





BUZZERS PRO-KONTRA: SEMUA MENDUKUNG RUMAH SAKIT



Podoradong @podoradong	Operasi senyap intelijen mengapa tidak digunakan untuk menginventaris puskesmas, rumah sakit yang kehabisan APD Itu lebih berguna, karena pusat merasa sudah berikan bantuan APD tetapi didaerah2 masih banyak yg teriak butuh APD Intelnya kebanyakan minum kopi dirumah janda ② 14/Apr/2020 20:25 WIB	77,591	951	13 1,221 ♥ 3,959
6 ANO @kirekswasta	Jawa Tengah ada 3 kejadian silent spreader, yaitu di Semarang menginfeksi 46 dokter, Grobogan menginfeksi 1 bangsal umum RSUD dan Wonosobo 17 orang positif. Semarang dan Grobogan kasusnya sama, pasien tidak jujur dengan riwayat perjalanan. Jangan mudik dan jujurlah plis O 17/Apr/2020 09:06 WIB	13,113	887	13 1,126 ♥ 1,172

PETA BERITA KEKURANGAN APD





KOMUNITAS DAN RUMAH SAKIT





@ismailfahmi ya yang tahu soal supply APD.



KOMUNIKASI RUMAH SAKIT DI MEDIA SOSIAL



- Publik memiliki semangat tinggi untuk saling membantu. Banyak komunitas yang mengumpulkan bantuan untuk RS.
- Media sosial bisa menghubungkan Rumah Sakit langsung dengan publik, di manapun mereka berada.
- Strategi komunikasi krisis untuk memenuhi kebutuhan RS (misal untuk APD) harus memanfaatkan kanal-kanal media sosial.



STIGMA

PASIEN TIDAK JUJUR: KARENA STIGMA?





Jawa Tengah ada 3 kejadian silent spreader, yaitu di Semarang menginfeksi 46 dokter, Grobogan menginfeksi 1 bangsal umum RSUD dan Wonosobo 17 orang positif. Semarang dan Grobogan kasusnya sama, pasien tidak jujur dengan riwayat perjalanan.

Jangan mudik dan jujurlah plis

Translate Tweet

9:06 AM · Apr 17, 2020 · Twitter for Android

1.1K Retweets 1.2K Likes

AKIBAT PASIEN TIDAK JUJUR





Kisah Pilu Dokter Hayati Akibat Pasien ... idntimes.com



Pasien Covid Tak Jujur, 15 Tenaga Medis ... beritajatim.com



Istri Alm Bani Seventeen Ingatkan ... jogja.suara.com



Pasien Covid-19 Tidak Jujur, 15 Tenaga ... lenteratoday.com



Pasien Corona Dirawat Tapi Tak Jujur ... jatim.suara.com



Dinkes Minta Pasien Covid19 Jujur ... jatimtimes.com



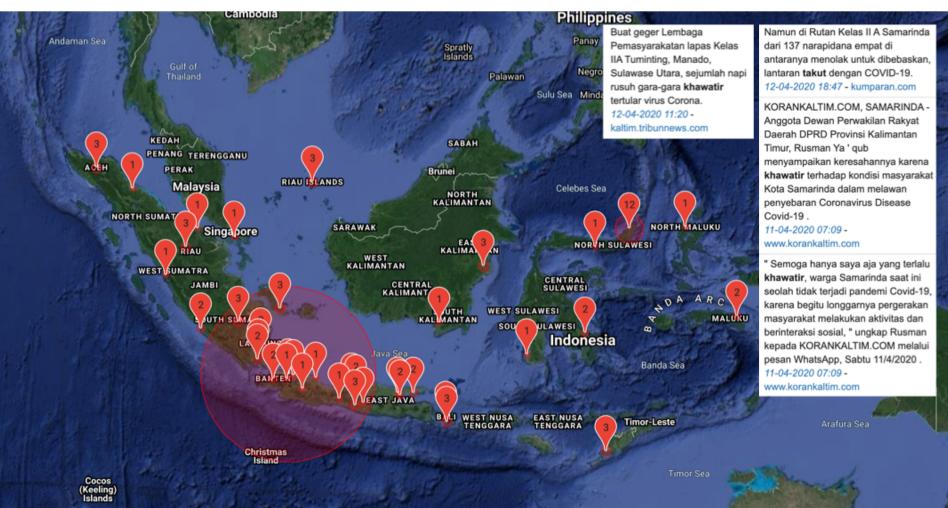
Pasien Tidak Jujur, Puluhan Tenaga ... mediaindonesia.com



Tenaga Medis RSDK Tertular Covid-19 ... radarsemarang.jawapos.com

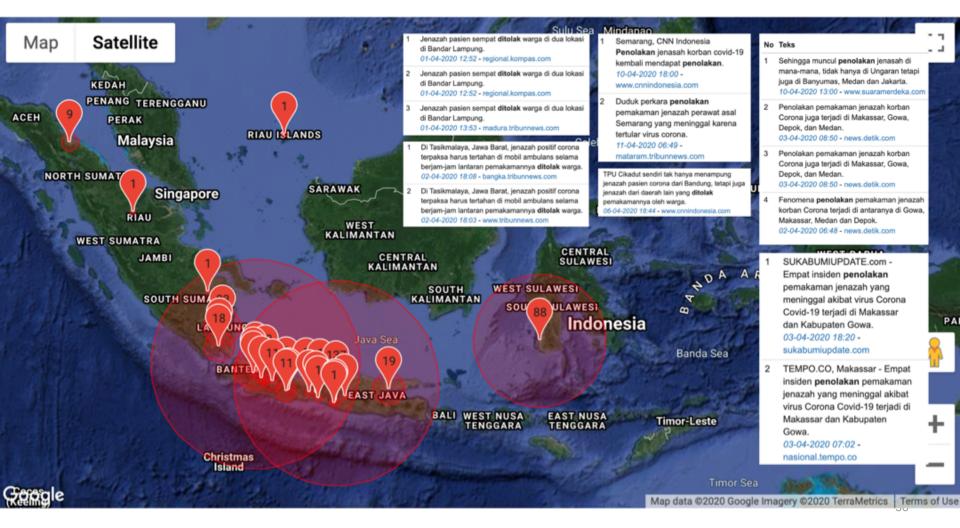
BERITA KETAKUTAN TERHADAP COVID19





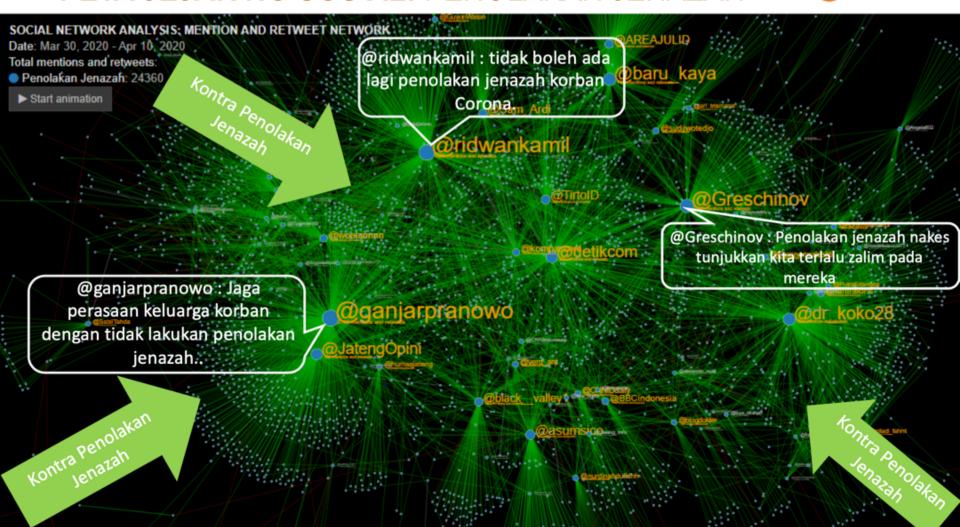
BERITA PENOLAKAN JENAZAH COVID19





PETA JEJARING SOSIAL: PENOLAKAN JENAZAH





STIGMA, PASIEN, DOKTER, DAN RUMAH SAKIT



- Tidak jujurnya pasien, tidak disebabkan oleh kesalahan pasien sendiri.
- Ada stigma yang berkembang di masyarakat bagi pasien yang dinyatakan ODP, PDP, dan positif.
- Juga pengalaman pasien yang ditolak berkali-kali karena mengaku ODP, PDP, atau positif membuat mereka kadang tidak jujur.
- Rumah sakit perlu bersama-sama terlibat dalam menangani stigma ini, dan melibatkan masyarakat (tokoh, influencer, komunitas)



PENUTUP

KESIMPULAN



- Problem yang diharapi rumah sakit di Indonesia saat pandemi COVID19 ini adalah problem global.
- Kekurangan APD adalah salah satu problem terbesar, di seluruh negara.
- Ada banyak problem yang lain seperti stigma di masyarakat terhadap nakes, terhadap pasien sendiri yang menyebabkan problem-problem lain: penolakan jenazah, penolakan nakes, pasien tidak jujur, dll.
- Publik yang sekarang lebih banyak DI RUMAH dan berbagai kanal media sosial yang sangat aktif merupakan potensi dan kekuatan besar bagi komunikasi krisis COVID19.
- Rumah sakit perlu pro-aktif dalam komunikasi krisis dengan melibatkan publik dan berbagai kanal komunikasi.