

موجز سياسات ٣٦

تحسين إتاحة الوصول إلى اللقاحات والأدوية في مصر: سياسة توعية الجمهور خلال أزمة فيروس كورونا



إعداد:

علاء عبد الرحمن

سارة عاطف

هيلين جبره

ريم السيد

سارة الليثي

تحت إشراف

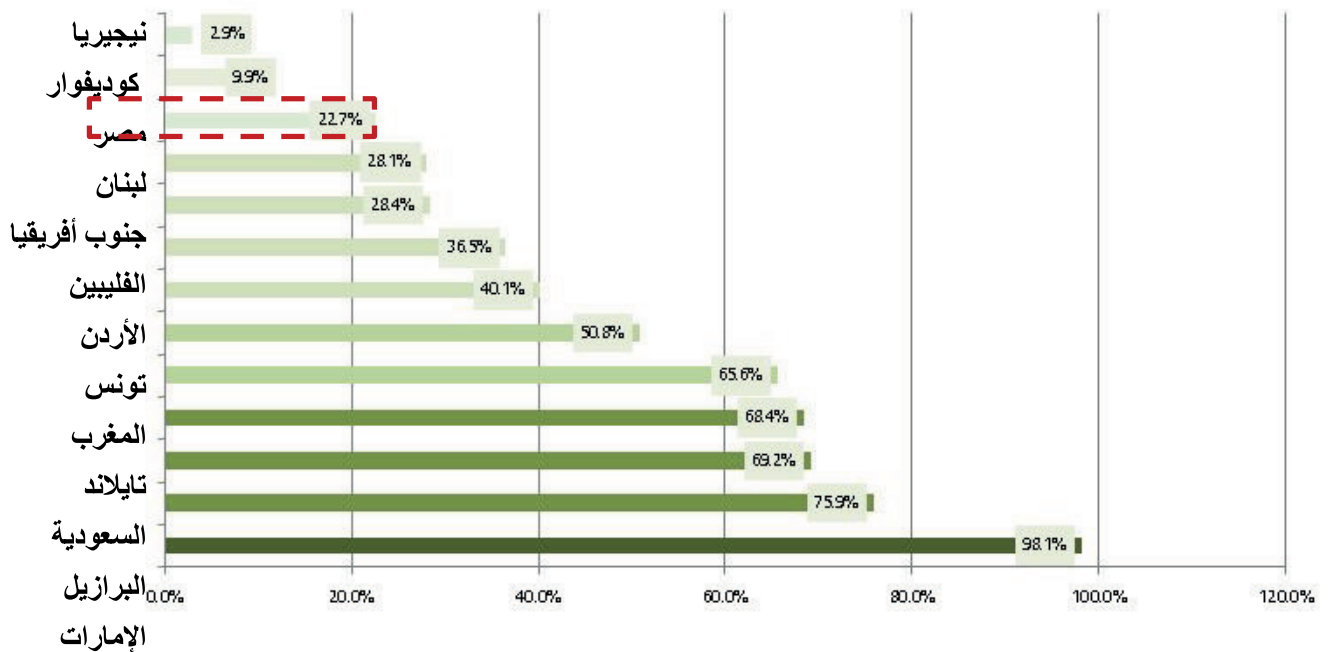
د. حامد شمة

الموجز التنفيذي

منذ بداية جائحة فيروس كورونا نفذت الحكومات - بما فيها الحكومة المصرية - العديد من حملات التوعية المختلفة لاطلاع المواطنين على تطورات الصحة العامة، وقد تركزت الجهود الحكومية خلال العام الماضي على تلقي سكان العالم للقاح فيروس كورونا من أجل المساهمة في الحد من انتشار الفيروس ومتحوراته والسيطرة على الأثر الاجتماعي والاقتصادي السلبي للوباء والمساعدة في عودة الأنشطة الطبيعية بوتيرة أسرع، إلا أنه قد ظهر نوع ثان من الخطر يدهم الحكومات وهو التردد في تلقي اللقاح والذي يعتبر أحد العوائق الهامة أمام الصحة عالمياً. ويعد الاتصال الحكومي عامل هام للمساعدة في مكافحة كل من فيروس كورونا والتردد في تلقي اللقاحات، في ظل العمل على زيادة معدلات تلقي اللقاح. وتعمل مصر بشكل دؤوب على جميع الجبهات لضمان توفر اللقاحات والقدرة على تحمل تكاليفها وزيادة الإقبال عليها. ومع ذلك لا يزال العديد من المصريين مترددين بشأن تلقي اللقاح، وفي حين يمكن أن يعود ذلك إلى عدة عوامل، تظهر بوضوح «الحلقة المفقودة» في استراتيجية الاتصال الحالية للحكومة. وفي سياق هذه الورقة يقترح الباحثون نسخة معززة من استراتيجية الاتصال الحالية بحيث تتضمن استخدام نهج تصاعدي «من القاعدة إلى القمة» ونهج تنازلي «من القمة إلى القاعدة» بالإضافة إلى حشد جميع أصحاب المصلحة المعنيين للمساعدة في تشكيل حملة تساهم في زيادة الوعي وتبديد المفاهيم الخاطئة والمعلومات حول اللقاحات وتبني قناة مفتوحة مع المجتمع.

تتبع الحكومة المصرية نهجًا مركزيًا من القمة نحو القاعدة عند التعامل مع أزمة فيروس كورونا والذي كان ناجحًا نسبيًا في فرض تدابير الإغلاق وإعادة ترتيب كيانات الرعاية الصحية لتكون قادرة على الاستجابة لأزمة فيروس كورونا بما يتوافق مع الاحتياجات الصحية للمجتمع. وفي هذا الصدد استخدمت وزارة الصحة والسكان جميع القنوات الإعلامية المتاحة لرفع الوعي ونشر المعرفة بشأن جائحة فيروس كورونا وحملة لقاح الفيروس التي أطلقتها الحكومة في محاولة لحماية المواطنين من انتشار الفيروس ومتحوراته.

وتشمل استراتيجية التواصل للحكومة المصرية العديد من الأدوات والسبل للوصول إلى المواطن المصري مثل الحملات الإعلامية (الرسوم البيانية لمعلومات التوعية ومقاطع الفيديو) والإعلان عن خط ساخن متخصص ١٥٥٣٠ (للرد على استفسارات المواطنين) والعديد من المواد البحثية المنشورة حول فيروس كورونا. على الرغم من تطبيق هذه السياسات الشاملة ظلت معدلات تلقي اللقاح منخفضة في مصر مقارنة بأقرانها: فوفقًا لمنظمة الصحة العالمية تم إعطاء إجمالي ٣٦,٩ مليون جرعة للأفراد اعتبارًا من ٢٩ نوفمبر ٢٠٢١، بمتوسط ٣٨٤,٠١١ جرعة تم إعطاؤها كل يوم (مرصد وكالة رويترز لفيروس كورونا Reuters' COVID-19 Tracker). وهو ما يعادل ٢٢,٧٪ تقريبًا من المواطنين قد تلقوا اللقاح، ١٣,٥٪ منهم حصلوا على الجرعات الكاملة للقاح و ٩,٢٪ تلقوا جرعة واحدة على الأقل. ووفقًا لوكالة رويترز ستستغرق الحكومة المصرية حوالي ٥٣ يومًا إضافيًا (أقل من شهرين) لإعطاء جرعات كافية لـ ١٠٪ أخرى من المواطنين.



المصدر: قام الباحثون بجمع البيانات من الموقع الإلكتروني (<https://ourworldindata.org>) لتتبع أوضاع فيروس كورونا. يتم استخراج بيانات مصر من الموقع الإلكتروني (<https://covidvax.live/location/egy>) (Covidax Statistics) اعتبارًا من ٢٩ نوفمبر ٢٠٢١. (<https://ourworldindata.org/covid-vaccinations?country=EGY~JOR~SAU~ARE~NGA~BRA>)

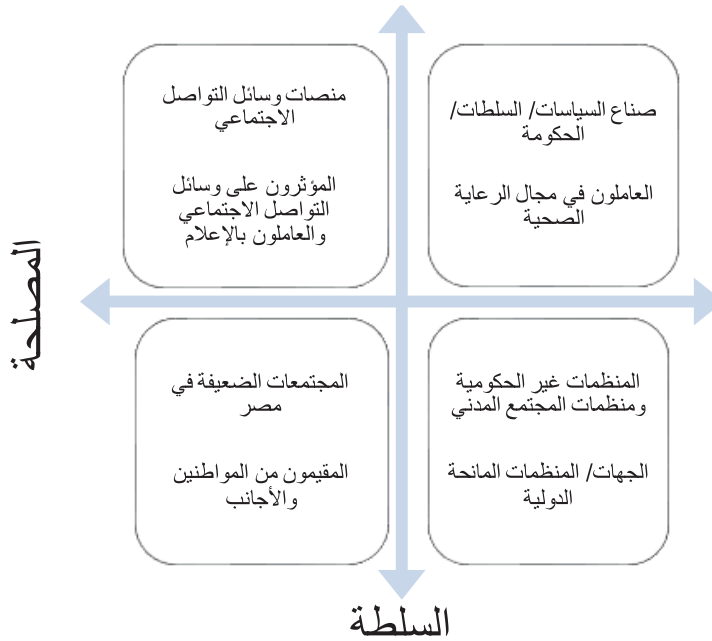
الشكل ١ نسبة الأشخاص الذين تلقوا جرعات من لقاح كورونا اعتبارًا من ٢٩ نوفمبر ٢٠٢١ (كنسبة مئوية من إجمالي السكان)

لماذا لا تتمكن السلطات الصحية المصرية من معالجة قضية «معدلات التلقيح المنخفضة» بشكل كامل ضمن استراتيجية الاتصال الحالية؟

لاحظت وزارة الصحة والسكان أن عددًا قليلًا فقط من المواطنين يتقدمون للحصول على اللقاح، في حين يتردد جزء كبير من المواطنين أو يحجمون أو يفتقدون الثقة أو الحماس تجاه اللقاح، وآخرون يقنعون عائلاتهم وأصدقائهم بعدم تلقي اللقاح أيضًا. وقد يرجع هذا التردد إلى عدة أسباب يمكن أن نذكر منها (١) رؤية العديد من المواطنين أن اللقاح قضية مسيئة (٢) يرى البعض أن تطوير اللقاح لم يستغرق وقت كاف ليتم بشكل صحيح للاستخدام البشري أو (٣) المخاوف الدينية. وتركز هذه الورقة على مشكلة الاتصال في الأزمات الصحية، مع التركيز بشكل خاص على سياسة واستراتيجية تواصل الحكومة المصرية مع المواطنين حول لفيروس كورونا. ويعد أهم ما يركز عليه هذا التحليل هو فهم العقبات في استراتيجية الاتصال مع الجمهور المصري، وخاصة فيما يتعلق بتلقي اللقاحات والإرشادات الصحية العامة. وفي ظل هذا الوباء الذي نعائشه ركزت الحكومة جهودها في الغالب على القدرة على تحمل تكاليف اللقاحات وتوفيرها، في حين لم توجه أي جهود أو وجهت قدر قليل منها نحو القبول.

تحليل أصحاب المصلحة

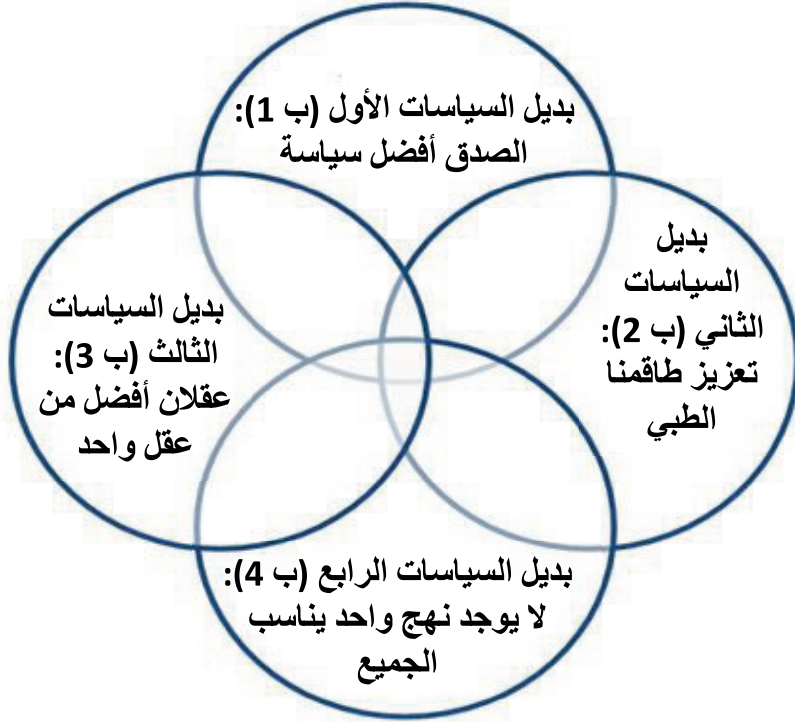
تم تحديد العديد من أصحاب المصلحة في هذه الورقة مع تحديد درجة أولويتهم وفقاً لمصفوفة السلطة/المصلحة، مع بيان مدى تأثير كل منهم على السياسات المقترحة من قبل السلطات. يوضح محور السلطة (المحور الرأسي) مستوى تأثير صاحب المصلحة سواء في الدعوة إلى سياسة عامة ما أو رفضها، في حين يعتمد مستوى المصلحة (المحور الأفقي) على ما يهدف أصحاب المصلحة لتحقيقه على الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والسلطة، وكذلك مدى مشاركة أصحاب المصلحة المذكورين في سياق سياسة معينة. وكلما ارتفع عدد أصحاب المصلحة في الربع، كلما تم اعتبارهم ذوو قدر أكبر من السلطة والمصلحة فيما يتعلق بالسياسات المقترحة.



المصدر: تم إجراء المصفوفة على غرار النموذج الرباعي للسلطة/المصلحة الذي قدمه آري ماتي أوفينين في ورقته «فهم أصحاب المصلحة كعامل نجاح للرعاية الصحية المهنية الفعالة Understanding the Stakeholders as a Success Factor for Effective Occupational Health Care»، فبراير ٢٠١٧.

الشكل ٢ مصفوفة السلطة/المصلحة لأصحاب المصلحة المعنيين

إن الهدف الرئيسي من السياسات المقترحة هو الحفاظ على بنية تحتية ملائمة للصحة العامة من خلال تعزيز قبول المواطنين لللقاحات والتشجيع على معدلات أعلى لتلقيها. ويتم عرض بدائل السياسات الأربعة التالية بهدف إرشاد صناع السياسات في عملية سد الفجوات في استراتيجيتهم الحالية للاتصال. تتداخل هذه السياسات وترتبط ببعضها البعض بما يساعد على توسيع نطاق وأبعاد الجهود الحكومية الحالية المبذولة لتشجيع المواطنين على أخذ جرعات اللقاح الخاصة بهم. ولا يكون المقصود من هذه السياسات أن تستبدل الجهود الحالية، بل تستكمل العمل من بعدها من أجل تحقيق أفضل النتائج الممكنة.



الشكل ٣ بدائل السياسات لاستراتيجية الاتصال الحكومية الحالية

بدائل السياسات الأول (ب 1): الصدق أفضل سياسة

تسعى هذه السياسة إلى اعتماد الرسائل المباشرة الموجهة من جانب الحكومة إلى المواطنين، ويشمل ذلك نشر رسائل دقيقة وواضحة حول لقاحات فيروس كورونا. وينبغي أن يتم تشكيل السياسات المنفذة على أساس من التعاطف مع المتشككين في لقاحات فيروس كورونا، ومن خلال صياغة سياسات تلامم الجميع بغض النظر عن التعليم والنوع الاجتماعي والجنسية و/أو المستوى الاجتماعي والاقتصادي. ويتضمن التواصل بشفافية رصد المعلومات التي يتم مشاركتها على وسائل التواصل الاجتماعي، وبالتالي تجنب الاستقطاب والشائعات. وكبدل يمكن للسلطات اعتماد وسائل لرصد مرحلة ما بعد تلقي اللقاح من أجل الحد من ترهيب المواطنين من تلقي اللقاح.

بدائل السياسات الثاني (ب 2): تعزيز طاقمنا الطبي

يستلزم الاتصال الفعال مع الجمهور تعزيز الروابط بين الحكومة والعاملين في مجال الرعاية الصحية. ويجب على الحكومة تقديم المساعدة العلمية للعاملين في المجال الطبي من خلال إثراءهم بمواد علمية حديثة وإقامة الدورات الإعلامية أو عقدها عبر الإنترنت حول اللقاح وتطورات فيروس كورونا، إلى جانب تزويد العاملين في مجال الرعاية الصحية بالأدوات اللازمة للمشاركة بشكل أفضل في عملية التلقيح، على أن يتم تعزيز قدراتهم أيضاً من خلال وضع أدوات اتصال تتسم بالشفافية من قبل الحكومة ويكون من شأنها تعزيز سلامة اللقاح والحد من مخاطره.

بديل السياسات الثالث (ب ٣): عقلان أفضل من عقل واحد

يسعى هذا النهج نحو تنظيم حملة ناجحة لتشجيع تلقي اللقاح من خلال تعزيز طرق الاتصال التنازلية (من القمة نحو القاعدة) والتصادية (من القاعدة نحو القاعدة)، ويشمل ذلك إجراء حوار مشترك بين السلطات والطاقم الطبي والمواطنين. وينبغي على الحكومة أن تساهم في الدعوة لتلقي اللقاح كإجراء مقبول من خلال توفير الوسائل الإعلانية اللازمة التي تعرض التطورات الفعلية في عملية الحصول على اللقاح. إن الاستثمار وتمكين المواطنين الذين حصلوا على اللقاح من مشاركة تجربتهم سيكون من شأنه دفع حملة التلقيح إلى الأمام، وخاصة إذا قام بذلك مواطنين يعملون بالمجال الطبي وهو ما سيساهم بدوره في بناء المعرفة العامة على أسس علمية. ومن الضروري أن يتم التعاون مع القادة الدينيين وقادة المجتمع وخاصة المؤثرين على وسائل التواصل الاجتماعي (influencers)، وسيكون ذلك من شأنه بناء المزيد من الثقة وإضفاء المصداقية لهذا النهج، وخاصة مع استخدام المصطلحات الشائعة من اللغة العامية التي يستخدمها المواطنون. ويمكن أيضا تنفيذ ذلك من خلال الإعلانات التلفزيونية والملصقات واللوحات الإعلانية والإعلانات على مواقع يوتيوب وفيسبوك.

بديل السياسات الرابع (ب ٤): لا يوجد نهج واحد يناسب الجميع

إن الهدف من هذا النهج هو بناء قنوات اتصال متنوعة تلائم مجموعة واسعة من المواطنين، حيث إن إنشاء منابر متعددة لجمع ردود الفعل من المواطنين بشأن خدمات التلقيح التي تقدمها الحكومة سيمكن المواطنين من التعبير عن مخاوفهم من خلال مواقع الحكومة على شبكة الإنترنت وبوابة خدمات التلقيح ومنصات وسائل التواصل الاجتماعي والخط الساخن. وسيعمل نشر البيانات بأسلوب جذاب أيضا على رفع وعي المواطنين بشأن اللقاح، ويشمل ذلك استخدام الرسوم البيانية ومقاطع الفيديو والبطاقات التعليمية المرئية. ولن يؤدي ذلك إلى زيادة معرفة الأشخاص فحسب، بل سيؤدي أيضا إلى إتاحة التعرف على مدى النجاح في إيصال المعلومات من خلال تحليل المقاييس والبيانات على البوابات والمواقع الإلكترونية للحكومة.



تم تقييم بدائل السياسات المذكورة أعلاه وفقاً للمعايير التالية: (١) الفعالية (٢) المعايير الاقتصادية (٣) العدالة، (٤) المعايير السياسية (٥) المعايير الإدارية، وبدراسة العناصر العديدة التي تناولها البحث في إطار السياسات المذكورة سابقاً تقترح هذه الورقة التدابير التالية:

- يجب على الحكومة تعزيز وجودها على وسائل التواصل الاجتماعي، نظراً لاستخدامها على نطاق واسع من قبل جميع المواطنين، وذلك بالتوازي مع الاستمرار في استخدام الإعلانات التلفزيونية والمقابلات مع المسؤولين الحكوميين لتعزيز الوعي العام باللقاح.
- يجب على الحكومة مراعاة احتياجات العاملين في مجال الرعاية الصحية من خلال تعزيز إمكاناتهم عن طريق تزويدهم بالبحوث الطبية والتعامل مع مخاوفهم.
- من المهم أن تركز السلطات على إشراك الأقران (أي إشراك المواطنين العاديين في نشر المعلومات)، وسيكون هذا بمثابة المصباح السحري الذي سيضيء الطريق إلى الأمام بالنسبة للحكومة فيما يتعلق بالوصول إلى معدلات أعلى لتلقي اللقاح والحفاظ على الوعي العام بفيروس كورونا.
- من الضروري أن يتم ضمان المعلومات بشكل كافي من خلال عقد اجتماعات مجتمعية دورية وندوات عبر الإنترنت ومنتديات الحوار بين المواطنين والمسؤولين.
- يُعد تعزيز الروابط مع أصحاب المصلحة الرئيسيين والمنظمات أمر هام لتنفيذ سياسات فعالة وعادلة وتتسم بالكفاءة من أجل تحقيق الصالح العام للصحة العامة.

نجحت الحكومة المصرية بوضوح في أن تكون ضمن الحكومات القليلة التي تمكنت من تنفيذ خطة ملاءمة ومرنة للاستجابة للطوارئ في مواجهة انتشار الفيروس. إلا أنه عند قيام الباحثين بتحليل المعلومات لم يجدوا سوى القليل من الجهود للتعامل مع قضية وعي المواطنين وقبولهم للقاح، وهو ما يظهر في انخفاض معدلات تلقي اللقاح. وفي هذا السياق يجب على السلطات أن تركز على تصميم/ نشر رسائل وإجراءات بسيطة وواضحة تلقى استحسان فئة كبيرة من المواطنين وتساعدهم على فهم العملية بشكل كامل. ويمكن أن يتم ذلك من خلال عدة بدائل موصى بها في هذه الورقة يمكن أن تكون بمثابة نسخة معززة من الاستراتيجيات المطبقة حالياً. ومن المهم أن يكون هناك مستوى مرتفع من الشفافية والعمق في جوهر تنفيذ ونشر حملات التوعية الحكومية نظراً لكونها عوامل ناجحة في الوصول إلى المواطنين ومخاطبة تعاطفهم والجانب العاطفي لديهم والتأكيد على الاهتمام بسلامتهم وسلامة أحبائهم. واستناداً إلى التحليل والتقييم يوصي الباحثون بأن تقوم استراتيجية الاتصال الحكومية بوظيفة أساسية وهي: استخدام نهج تنازلي «من القمة نحو القاعدة» ونهج تصاعدي «من القاعدة نحو القمة» بحيث يتم الحفاظ على وجود نظام إيكولوجي بين السلطات والمواطنين. وفي هذا النهج يمكن للحكومة الوصول إلى اهتمامات ومخاوف المواطنين وبناء قاعدة بيانات هامة للمعلومات الضرورية المتعلقة بتنفيذ حملة تلقيح فعالة وهو ما سيسمح لها بمعالجة تلك المخاوف بسرعة.

وفي جميع الحالات تظهر الحاجة إلى الاعتراف بالجهود المبذولة على أرض الواقع والتعديلات والسياسات الحالية التي يجري تطبيقها للتعامل مع الطلب على تحسين الاتصال وتعزيز الشفافية وتحسين تقديم الخدمات لجميع المحتاجين. وفي ظل استراتيجية أفضل للاتصال - خاصة خلال هذه المرحلة التي تتسم بالصعوبة وعدم اليقين - تضم مجموعة كبيرة من أصحاب المصلحة يمكننا أن نتوقع تحسناً سريعاً في الصحة العامة في مصر وعملية التخفيف من حدة الأوبئة والأزمات في المستقبل.

«جميع المراجع الأكاديمية المشار إليها في هذا الموجز يمكن الرجوع إليها في ورقة السياسات»
ملتقى السياسات العامة - كلية الشؤون الدولية و السياسات العامة بالجامعة الأمريكية بالقاهرة

<https://gapp.aucegypt.edu/public-policy-hub>

Follow us on:  PublicPolicyHUB  PolicyHub  Public Policy Hub  The Public Policy HUB - AUC GAPP