

贵州省社会工作协会发布《贵州省新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控社会工作实务指引手册（第一版）》

导读：武汉市新型冠状病毒感染的肺炎疫情牵动着全国和贵州人民的心，在贵州省委省政府和省民政厅的领导和统筹下，贵州省社会工作协会从承担本专业承担的社会责任和行业使命出发，迅速发出倡议，引导全省各级社会工作行业协会、社会工作机构和社会工作者响应号召，运用专业的技能优势，积极投身到这场严峻的疫情防控战斗中。目前疫情防控正处于关键时刻，按照党中央提出的坚定信心、同舟共济、科学防治、精准施策的要求，为进一步协助政府科学有效地开展服务，致力于提升群众对于新型冠状病毒感染的肺炎防治、相关政策和
社会服务的认知，评估和缓解社会的恐慌情绪，舒缓确诊病患、疑似病例和家属，以及疫区群众、医护人员、普通民众、社区工作者等人群的心理压力，提供必要的支持服务，现制定新冠肺炎疫情防控工作实务指引手册（第一版）。

贵州省新型冠状病毒感染的肺炎疫情防 控社会工作实务指引手册

(第一版)

贵州省社会工作协会

2020年2月8日

目 录

一、指引手册的目的	1
二、新型冠状病毒感染的肺炎临床表现及防控措施	1
(一) 临床表现	1
(二) 防控措施	1
三、服务原则	1
四、服务伦理	2
(一) 资格能力的伦理问题	2
(二) 专业关系的伦理问题	2
(三) 保密及保密突破的伦理问题	2
(四) 结束及转介相关的伦理问题	2
(五) 紧急援助的伦理问题	2
(六) 专业人员的社会责任	2
五、服务对象及内容	2
(一) 病患及疑似病例	2
(二) 病患家属及疫区居民、医护人员	3
(三) 普通民众和社区服务	3
六、服务提供者的角色	5
(一) 示范引领者	5
(二) 科学防护知识宣传者	5
(三) 服务协调者	5
(四) 情绪疏导者	5
(五) 资源链接者	6
(六) 行政支持者	6
七、服务流程	6
(一) 接案	6
(二) 介入	6
(三) 结案	6
(四) 跟进与转介服务	7
八、服务技巧	7
(一) 传递正确的信息	7
(二) 提供情绪支持	7
(三) 表达同理心	7
(四) 社会心理教育	8
(五) 传输赋权意识	8
(六) 重塑认知	8
九、服务提供者的自我防护	8
(一) 服务提供者的身体防护	8
(二) 服务提供者的心理防护	9

一、指引手册的目的

当前，新型冠状病毒感染肺炎疫情的防控工作形势严峻，各级党委政府全面动员部署，全国上下众志成城。贵州省已经启动重大突发公共卫生事件一级响应，全省社会工作机构和广大社会工作者认真贯彻落实省委省政府防控工作的安排部署，切实按照省民政厅有关工作要求，有序开展专业社工防控服务工作，运用专业的技能，传播“助人自助”的价值理念，发挥社会工作专业独特性的功能优势，组织全省社会工作者全力以赴、科学有效做好各项防控工作，在坚决打赢疫情防控攻坚战中践行初心使命、体现专业社会责任担当，为坚决遏制疫情扩散、夺取防控斗争胜利贡献力量。

二、新型冠状病毒感染的肺炎临床表现及防控措施

（一）新型冠状病毒感染的肺炎患者的临床表现

新型冠状病毒感染的肺炎起病以发热为主要表现，可合并轻度干咳、乏力、呼吸不畅、腹泻等症状，流涕、咳痰等症状少见。部分患者起病症状轻微，可无发热，仅表现为头痛、心慌、胸闷、结膜炎、轻度四肢或腰背部肌肉酸痛。部分患者在一周后出现呼吸困难，严重者病情进展迅速。多数患者预后良好，少数患者病情危重，甚至死亡。

（二）新型冠状病毒感染的肺炎防控措施

1.标准预防措施。

2.空气传播预防措施：保持室内空气的流通，避免到封闭、空气不流通的公共场所和人多集中地方，出门须正确佩戴口罩（N95 医用防护口罩或一次性医用口罩，连续佩戴 4 小时更换，污染或潮湿后立即更换；棉布口罩、海绵口罩均不适用）。

3.接触和飞沫预防措施：勤洗手，出门戴口罩；咳嗽或打喷嚏时用纸巾或屈肘遮掩口鼻，防止飞沫传播。不要打完喷嚏后揉眼睛或接触粘膜的部位。

4.清洁、消毒：新型冠状病毒对热敏感，56℃热水浸泡 30 分钟、75%酒精、含氯消毒剂，氯仿等脂溶剂均可有效灭活病毒。

5.良好安全饮食习惯，处理生食和熟食的切菜板及刀具要分开，做饭时彻底煮熟肉类和蛋类。

6.尽量避免在未加防护的情况下接触野生或养殖动物。

三、服务原则

社会工作服务机构和社会工作者要坚决按照当前贵州省政府关于疫情防控工作的整体部署和要求，坚持依法依规，以安全性、专业性、组织化、信息化为服务原则，积极配合街道（乡镇）、社区（村）积极开展疫情防控工作，有效预防、及时控制和消除新型冠状病毒感染的肺炎疫情的危害等一系列工作，为贵州有服务需要的区域和对象，提供专业服务、心理危机干预服务。

四、服务伦理

本次新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控社会工作服务需遵守《中国社会工作伦理守则》，包括尊重、保护生命、平等与反歧视、隐私保密、真诚等，以避免伤害及维护民众与社会的最大福祉为基本出发点，在社会工作服务过程中应主要注意以下基本的伦理议题：

（一）资格能力的伦理问题

参与此项服务工作的专业人员应具备适当的资格能力，主要包括基本专业训练以及有关危机处理的专业训练，能够充分评估服务对象的身心状况与个别差异，提供适合的情绪支持，促进服务对象对身心健康的调适，在服务过程中避免做出个人能力范围之外的工作。

（二）专业关系的伦理问题

专业人员应与服务对象建立良好与安全的专业关系，尊重服务对象的尊严与价值，以平等、真诚、关怀、负责任的态度来提供心理帮助，尊重服务对象个人的、社会的与文化的价值观，不评判是基本的专业态度，不以外界标准指责和要求服务对象。

（三）保密及保密突破的伦理问题

在服务对象涉及自我伤害、伤害他人或法定的通报责任时，应即刻进行危险性评估并妥善处理，在保障服务对象最大福祉的同时兼顾他人与社会大众的权益，并考虑相关法律的规定。如果发现服务对象出现发热等疑似症状，在与服务对象充分共情处理焦虑的基础上，鼓励就医，并讨论为避免可能的影响而要采取的防护措施。

（四）结束及转介相关的伦理问题

紧急专业服务工作的重点在于帮助服务对象渡过危机，不同于常规心理咨询，因此不过度催化，不贴问题标签。尽管服务对象因公共危机诱发应激反应与其既往经验有关，但紧急心理服务时，不强化疾病观念，不以转化为长期咨询为目的，在服务对象确有需求时提供转介专业资源，尊重服务对象的自主决定。

（五）紧急援助的伦理问题

咨询师在擅长领域之外提供紧急服务时，尽可能谨慎保守，并且尽快提高自己在该领域的胜任力，必要时寻求督导，紧急情况一结束或一旦有人提供适当的服务这种咨询服务就要立刻终止，也就是应当力所能及提供基本心理支持，同时避免与服务对象发展专业服务以外的其他关系。

（六）专业人员的社会责任

承担社会责任是对专业人员的伦理要求之一，同时也对专业人员的自我照顾提出要求，自我关照、自我保护是基础前提，一方面要自我情绪调整，维持敏感的自我觉察，避免反向移情；另一方面要注意劳逸结合，维持良好的身心状态，避免职业倦怠。

五、服务对象及内容

（一）病患及疑似病例

1.服务目标

针对新型肺炎患者和疑似患者，服务以其需求为中心，协助解决医疗服务问题，提升对新型肺炎的正确认知，缓解因住院隔离产生的情绪问题，协调患者与医务人员、家属之间的关系，促进适应危机的能力，最终致力于协助新型肺炎患者及疑似患者回归原有的正常生活。

2.服务内容

(1) 初入院：需要进行问题评估和心理支持，以电话追踪患者的情绪状况，向患者说明新型肺炎严控流程和处理方式，帮助其缓解不良情绪。

(2) 住院中：倾听患者需求，努力与医院、患者家属等沟通协调，对其心理健康状况进行追踪，协助医护人员与患者建立良性互动关系，帮助患者认识病情发展及治愈情况，树立信心，保证治疗顺利进行。

(3) 预备出院：协助肺炎患者及疑似患者做好出院计划，向肺炎患者说明出院后居家隔离的原因和功能，提供社区服务资源和出院时注意事项。

(4) 出院：与患者家属取得联系，告知其患者将要出院，留下联系方式给患者，告知患者如有需要和问题，可主动与社会工作者联系

(5) 出院后康复：与患者进行不定期的联系，协助其适应院外生活，直到完全复原，重新回到生活轨道中。如患者有需要，帮助其联系和转介其他社会组织。

(二) 病患家属及疫区居民、医护人员

1.服务目标

主要目标是为患者、医护人员及其家属提供压力舒缓、情绪疏导、关系协调、资源链接等社会支持服务，为疫区居民提供信息咨询、政策解读、困境帮扶等专业服务。

2.服务内容

(1) 政策解读：为有需要的患者及其家属、疫区居民提供防疫救助、生活救助、医疗救助等方面的政策解读和咨询服务。

(2) 信息咨询：为有需要的患者及其家属、疫区居民提供新型肺炎的防治、治疗、康复知识和疫情防护的相关信息咨询。

(3) 心理减压：为有需要的患者及其家属、医务人员及其家属、疫区居民提供压力舒缓、情绪支持、心理疏导等心理减压服务。

(4) 情绪支持：为有需要的患者及其家属、医务人员及其家属、疫区居民提供情绪宣泄、疏导、认知调整等情绪支持服务。

(5) 关系协调：为有需要的患者及其家属、医务人员及其家属、疫区居民提供必要的医患之间的关系协调、家庭成员之间的关系协调、社区成员关系协调等服务。

(6) 资源链接：积极发布信息，多方筹措资源，为有需要的患者及其家属、医务人员及其家属、疫区居民链接亟需的医疗、生活物资等资源。

(三) 普通民众和社区服务

以社区服务开展服务为关键

1.服务目标

在此项防疫工作中，社会工作服务在社区中显得十分关键，为避免疫情进一步加重，需要对社区及普通民众进行管控，社会工作服务需从社区、儿童青少年、老年人、特殊家庭与社区工作者开展服务，为脱离疫情做出贡献。

2.服务内容

(1) 社区服务

春节期间，大量外出务工群众返回安置点过年，疫情防控成为全省的头等大事，当前正是疫情防控的关键期，各级易地扶贫搬迁部门要把打赢安置点疫情防控阻击战作为当前最重要、最紧迫的政治任务，按照“早排查、早发现、早报告、早隔离、早治疗”的原则，逐户了解掌握情况，安排好搬迁群众生活，帮助解决困难和问题，切实做好社会稳定工作。

在异地扶贫搬迁点的防疫工作中，针对异地扶贫搬迁安置点人员复杂且流动性大，动态管理较难的问题，社会工作者在其中发挥的主要作用有：

- ①组建网格员进行地毯式排查，对湖北返乡务工人员及学生进行逐一排查；
- ②在每个安置点严控卡点，设置出入管理、体温测量以及卫生消毒等工作；
- ③社工加入巡查小组，叫停所有各类聚会集体性文艺文体活动等；
- ④通过悬挂宣传横幅、张贴告市民书、分发新型冠状病毒科普宣传单、入户讲解防范知识、安排社区医务人员进行健康走访等形式让群众进一步了解新型冠状病毒；
- ⑤特殊人群：针对独居、孤寡老人、留守儿童、残疾人等特殊群体的生活进行摸底，解决他们的基本生活与疫情防控物资问题；
- ⑥心理疏导，引导群众正确看待、认识新型冠状病毒，避免不必要的恐慌情绪；
- ⑦线上交流活动，通过组建微信群等方式向居民发布正确的疫情与防控知识，形成社区支持网络；

(2) 儿童青少年

线上为其提供和课业辅导服务，给儿童发放防疫知识的儿童绘本及防疫宣传视频，组织亲子活动（如以家庭为单位的防疫知识储备大赛等）。

(3) 老年人

①社区排查，确保陪护人员健康：一些饮食起居难以自理的老年人需要陪护，要务必确保陪护人员健康。如需辅助排痰、上厕所等，要严格遵守操作流程，减少感染发生。当心潜在发病：老年人机体应答弱，部分临床表现不典型，存在潜在发病。老年人应该接受更严格筛查、密切观察 14 天。

②社工走访特殊老年群体：针对社区存在的特殊老年群体，社会工作者可以扮演照顾者的角色，通过入户访谈的形式确认他们的需求，并保障他们的基本生活需求与防疫物资。

③心理疏导：面对疫情，老年人的焦虑、抑郁往往强烈。社工要对老年人的不合理和不

理性的情绪进行及时疏导，让他们形成健康情绪，并且要鼓励老年人发挥才能兴趣，获得家庭社会的关怀，保持健康的心理状态。

④关注基础疾病：合并高血压、糖尿病等慢性疾病的老年人，是危重症和死亡的高发群体，要遵医嘱，按时、规律、规范服药，病情有变化及时就医。

（4）特殊家庭

为有确诊和疑似新型肺炎患者所在社区内的独居孤寡老人、困境残障人士、低保低收入家庭、困境单亲家庭等弱势群体提供防疫援助、生活救助等支援服务。

（5）社区工作者

针对目前疫情严峻的形势，可提供新型冠状病毒感染的肺炎防治知识和疫情防控社会服务培训，提供新型冠状病毒感染的肺炎防治知识和疫情防控知识和技巧的培训。

六、服务提供者的角色

（一）示范引领者

在当前严峻的局势之下，每个人做好自我防护是阻断病毒传播的关键环节。一是社会工作者作为专业的工作者应发挥好引领大众的示范作用，落实自身的各项防护作用，该戴口罩时一定要将口罩戴好，避免病毒传播，接触服务对象后要及时用肥皂洗手，这个和是否影响服务对象，是否“亲民”没有关系，面对重大疫情，应把服务者和接受者的生命安全放在第一位。二是在外出时选择好交通工具，做好自我防护，正确佩戴口罩，未洗手前不要用手触摸口鼻眼。医学专家建议要不出门，少出门，减少给予病毒传播和流动的机会，这也是减少病毒继续传播的最好办法。

（二）科学防护知识宣传者

社会工作者要及时了解最新疫情防范知识，第一时间向病患及社会大众普及科学的防护知识，如少出门、多洗手、勤通风、出门必戴口罩、在家中适当的身体锻炼，避免接触外地返回的人群，提醒家人要做好安全隔离和防护工作。互联网信息鱼龙混杂，要做好对于信息的准确判断，社会工作者还应向病患及其家人传递正确的科学防护知识，及时澄清网络谣言。

（三）服务协调者

新型冠状病毒肺炎感染者被隔离在医院，无法与亲人接触，更无法获得亲友的照料和陪伴，医护人员也是要在最短的时间内提供医疗救治，无法为病患提供更多的服务。病患面对病症感到焦虑、害怕，需要了解病情的变化和治疗计划的相关信息，以减少内心的恐慌和焦虑，同时也减轻医护人员的工作难度，社会工作者需要扮演病患、家属和医护人员之间的协调者，承担协调沟通的任务，与医护人员讨论，提供适当的信息给服务对象，并传达家属的关怀与支持。

（四）情绪疏导者

面对这突如其来的疫情，多数的服务对象都会出现恐惧心理且情绪不稳定，社会工作者需要扮演心理疏导和支持者的角色，通过细致的观察，了解病患的忧虑，更好的切合服务对象的心理需求，帮助其舒缓焦虑、抑郁、不安、恐慌等负面情绪，输入一些正向的、希望的能量，以使病患有信心面对这场灾难。

（五）资源链接者

当前的局势严峻，医护资源供不应求，医疗防护物资出现严重短缺，面对有需要的病患及其家属、医务工作者及其家属、疫区居民等，社会工作者要及时发现并发布信息，将社区/社群的需求快速反映到主管部门和防疫部门，多方筹集资源，为这部分有需要的群体提供医疗、生活物资等资源。

（六）行政支持者

社会工作者须了解医院和国家地方层次的关于新型肺炎患者就诊的各项政策规定，迅速为服务对象提供支援服务。

七、服务流程

（一）接案

在接案阶段的主要工作包括：

- 1.与服务对象建立专业关系；
- 2.了解与服务对象相关的基本个人信息；
- 3.询问服务对象的背景资料（包括服务对象个人的生理、心理及社会等方面的资料、服务对象社会环境的微观、中观、宏观系统等资料、服务对象对自己及处境的感受、观念和看法）；
- 4.评估服务对象的问题与需求；
- 5.预估服务对象的危机程度，并制定服务目标和介入策略；
- 6.填写《新型肺炎疫情防控社会工作服务接案记录表》。

（二）介入

1.直接介入：在服务过程中，社会工作者应促使服务对象的认知、情绪、行为等发生正向改变，促使服务对象学会利用当前现有的资源并积极发展可用资源，激发服务对象的主观能动性，进行能力建设，促进服务对象与其所处环境相适应。

2.间接介入：协调和链接服务对象所需的各种资源，改变服务对象所处的环境，在服务对象面临多重问题或障碍时，进行个案管理。

- 3.每一次介入都需填写《新型肺炎疫情防控社会工作服务过程记录表》。

（三）结案

在结案阶段的主要工作包括：

- 1.总结服务过程，评估疫情防控的服务成效；

- 2.根据目标的达成情况，确定合适的接案时机；
- 3.回顾服务过程，增强服务对象独立解决问题的能力 and 信心；
- 4.巩固服务对象及其所处环境已有的改善；
- 5.结束工作关系，妥善处理离别情绪；
- 6.填写《新型肺炎疫情防控社会工作服务接案记录表》。

（四）跟进与转介服务

在服务介入结束后，将开展疫后恢复工作，社会工作者应该促使服务对象生产、生活，以及心理秩序的恢复，主要完成以下工作：

- 1.根据服务效果和具体情况确定是否存在需跟进的服务对象；
- 2.提供各项疫情相关的咨询与服务，包括生活扶助、心理疏导、关系调试等；
- 3.提供疫情防控人员减压服务；
- 4.对特殊家庭提供关怀和照顾，帮助特殊家庭恢复正常生活，重建家庭支持体系和社区支持网络；
- 5.协助推动社区服务组织网络的建立或完善，引导社会组织和志愿者有序开展服务；
- 6.促进健全社区服务机制，提升社区服务能力、完善社区服务功能；
- 7.推进社区健康卫生教育和环境整治工；
- 8.巩固服务成果及所处社区环境的改变；
- 9.对有需要转介的服务对象，对接具备专业资质和能力的单位和人员提供转介服务。

八、服务技巧

新型肺炎疫情防控社会工作服务技巧一方面需要运用个案服务中的会谈技巧，例如积极倾听、专注、鼓励、提问、澄清、对焦等；另一方面需要考虑当前疫情所带来的问题，采取针对性的服务技巧，具体如下：

（一）传递正确的信息

由于新型肺炎的爆发一定程度上造成了服务对象的恐慌和焦虑，社会工作者在服务过程中需要向服务对象传递关于新型肺炎正确的信息，通过正确信息的传递和对具体预防措施的了解，协助服务对象重新获得对生活的信心和控制感，减少焦虑。

（二）提供情绪支持

新型肺炎期间，服务对象可能会存在低落、绝望、恐惧和无助感等负面情绪，社会工作者需要提供有效的情绪支持和心理疏导，协助服务对象认识自己的情境、优势、资源，并制定有效解决问题的策略。

（三）表达同理心

社会工作者需要设身处地的感受服务对象的内心。当服务对象表达出沮丧、绝望的感受时，社会工作者需要回应可以理解他们的感受是正常的，并且要鼓励服务对象不要放弃希望。

需要注意的是，支持性的鼓励不是给予服务对象虚假的希望，例如类似家庭成员和好朋友说出来的“没关系”、“不用担心”，“忘记它”等，这些表达毫无作用。社会工作者需要通过支持性的话语，注入希望，使得服务对象获得安慰。例如对一个非常沮丧的病患家属回应“发生在您身上的事情确实令人沮丧，但是我想让您知道许多人都经历过同样的情况并幸存下来。您的家人将在医院得到照顾，您要对他有信心。”

（四）社会心理教育

在新型肺炎危机期间，获取可靠知识对于服务对象来说非常重要，可能有时只是因为缺乏基本的知识或者网络上铺天盖地的信息而心烦意乱。社会工作者首先自己需要了解关于新型肺炎的基本知识、最新的防治信息以及相关服务政策等。通过教育，向服务对象提供知识，改善社会、心理和人际互动，增强其应对当前危机和未来危机的能力。

（五）传输赋权意识

在新型肺炎爆发期间，普通群众感到无助，而新肺炎患者及其家属，甚至是处于疫区的居民感到被疏离。社会工作者在服务中鼓励服务对象为自己做决定，维护个人的权利，输入赋权的理念。

（六）重塑认知

社会工作者协助服务对象重新看待目前的境况，改变目前的行为和认知，提供新的视角，将危机转化为机遇。例如，社会工作者可以通过直接提问来确定服务对象当下的情况：“您如何看待这种情况？”，“这对您来说意味着什么？”，“您能告诉我您在想什么吗？”或者可以引用一些中国文化中的谚语，如“苦中作乐”、“否极泰来”等帮助服务对象适应当下，保持对未来的希望。

九、服务提供者的自我防护

（一）服务提供者的身体防护

社会工作者在开展服务过程中需要做好自身身体防护，一定要勤洗手、戴口罩、与服务对象交谈时，要保持 1 米以上的距离，防护工作需注意以下几点：

- 1.在餐前、如厕后、外出回家、接触垃圾等后，需洗手。洗手时，使用肥皂或洗手液，并用流动水洗手，揉搓的时间不少于 20 秒，不用污浊的毛巾擦手。双手接触呼吸道分泌物后(如打喷嚏后)应立即洗手。

- 2.正确佩戴一次性外科口罩或医用防护口罩，均可有效预防由空气和飞沫传播的传染病。注意戴口罩前应洗手，或者在戴口罩过程中避免以手接触到口罩内面，以降低口罩被污染的可能。合理使用口罩，口罩最好每 4 小时更换一次，如口罩变潮湿、难呼吸和有破损时应立即更换。疫情防控期间，摘口罩前后应洗手，废弃口罩折叠放入密封垃圾桶内，每天两次使用 75%酒精或含氯消毒剂对垃圾桶进行消毒处理。

- 3.保持良好的个人卫生习惯，咳嗽或打喷嚏时，用纸巾、毛巾等遮住口鼻，咳嗽或打喷嚏

嚏后洗手，避免用手触摸眼睛、鼻或口。

4.保持办公、服务场所和居室环境清洁和通风。每天开窗通风数次，保持室内空气新鲜。

(二) 服务提供者的心理防护

1.心理预估。参与疫情防控服务时间长、任务重、环境复杂、氛围紧张，这对社会工作者个人的心理素质要求较高。为避免参与服务的社会工作者本人因心理负荷难以胜任工作，参与服务前需做好心理预估工作，具体可由专业督导从自身适应环境能力个人心理敏感度、工作专注度等方面对社会工作者进行评估，如有多方面不符合，则表示社会工作者自身暂未做好去参与疫情防控服务的心理准备，需先调试好自身的心理状态。

2.心理疏导。开展服务中社会工作者心理、生理方面容易产生疲倦和无力感，需做好心理防护，及时缓解心理压力。如出现情绪不稳定的情况，第一需提升反省意识，提高自我觉察；第二寻求督导支持，倾诉不良情绪；第三适当停止服务，安排喘息空间；第四避免接收更多与当下工作无关的消息，专注于当前工作目标的推进。专业督导应密切留意一线的抗疫社会工作者，提供非正式的解压渠道，以及定时的督导面谈。此外，在参与疫情防控中社会工作者之间亦应多加支持，留意同事的工作及情情况，互相支持，如出现情绪问题，应及时介入。

贵州省已开通疫情防控工作心理援助热线，必要时，可以拨打热线电话求助专业人员进行心理危机干预。

服务预约电话：0851—85281737、0851—856058737

预约时间：每日 9：00—17：00