

# 社会工作者、志愿者参与新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作指引

## （第三版）

为深入贯彻习近平总书记关于疫情防控的重要指示精神，全面落实党中央、国务院和省委、省政府的决策部署以及民政部的工作要求，引导广大社会工作服务组织、志愿服务组织、社会工作者和志愿者依法、科学、有序参与疫情防控工作，制定本工作指引。

### 一、进一步强化服务意识

社会工作服务组织、志愿服务组织要深入学习贯彻习近平总书记关于疫情防控、特殊困难群体关爱服务等系列重要指示精神，充分认识疫情防控的长期性、复杂性和艰巨性，坚决克服麻痹思想、厌战情绪、侥幸心理、松劲心态，把协助做好疫情防控、特殊困难群体关爱服务作为首要工作，进一步强化服务意识、责任担当。社会工作行业组织、志愿服务行业组织要在当地党委政府和疫情防控指挥部的统筹部署下，通过发布倡议书、制定服务指引等方式，组织、支持社会工作和志愿服务力量配合属地政府开展疫情防控相关工作，协助构建社会心理服务体系、兜住兜准兜好民生底线，提供优质社会服务。

### 二、进一步突出服务重点

社会工作服务组织、志愿服务组织以及社会工作者、志愿者

要着力发挥好“动态清零”中的思想引导、“隔离防范”中的情绪疏导、“治疗恢复”中的信心激励、“社区防控”中的生活帮扶、“核酸检测”中的文明倡导、“舆论传播”中的正能量提升等作用。要组织社工、志愿者加强入户走访，密切关注低保对象、特困人员、老年人、困境儿童、残疾人等特殊困难群体的基本生活需求、身体状况、心理和精神状态，及时提供政策咨询、心理疏导、危机介入、资源链接等服务，协助落实困难群众基本生活保障政策。要对民政服务机构工作人员提供技能提升、减压、情感支持等培训支持服务，引导工作人员学习掌握一定的社会工作方法和技能，加强对民政服务机构服务对象的精神关爱和心理慰藉，做好预防为主、无缝衔接、及时干预的协同心理支持服务。要对病亡者亲属、康复患者、受疫情影响的特殊困难群体、一线防疫工作人员提供融入家庭、融入社区、融入社会等服务，助力化解“疫后综合症”。

### 三、进一步提升服务效能

社会工作服务组织、志愿服务组织要协助村（社区）“两委”发挥好党员志愿者等群体作用，就近就便组织社会工作者、志愿者参与疫情防控工作。要采取“线上为主、线下为辅”的方式，通过开通心理服务热线、邮箱、微信、微博、QQ、抖音等线上服务以及建立心理咨询线下服务点等方式，为居家和集中隔离人员及家属、严重焦虑者、心理压力较大的一线抗疫人员和有需求的居民群众提供危机干预、情绪疏导、人文关怀等心理支持。社会

工作服务组织、志愿服务组织以及社会工作者、志愿者要在各级党委、政府以及村（社区）“两委”的统筹下，发动居民群众积极参与社区疫情防控，协调社区社会组织、社区公益慈善等多方资源，形成提升疫情防控服务质量、促进多方融合、推动社区发展的合力。

#### **四、进一步确保服务安全**

疫情防控期间，社会工作服务组织、志愿服务组织要落实主体责任，严格执行疫情防控规定，原则上不举办大规模现场聚集性活动，提倡在线开展服务、举办相关会议和培训等，减少非必要的线下聚集和接触，降低疫情感染和传播的风险。要积极配合有关部门做好机构、站（点）及相关服务场所的防控工作。要引导参加疫情防控的社会工作者和志愿者全面落实省、市、县（市、区）疫情防控指挥部的要求，严格落实戴口罩、消毒、疫苗接种、核酸检测、扫码测温等防控措施，必须在保证自身安全的情况下方可参与村（社区）抗疫，坚决杜绝因参与疫情防控被感染现象发生。如有接触确诊病例、密接者等，需按防疫规定隔离观察，解除隔离观察方可返回工作岗位。社会工作者和志愿者原则上不跨区域服务，鼓励立足实际、各尽所能、各展所长，在面对情况复杂、专业力量薄弱、工作量大的地区需要协同服务时，由当地疫情防控指挥部进行统一调配。

#### **五、进一步做好服务保障**

社会工作服务组织、志愿服务组织要按照“谁组织、谁保护”

的原则，通过提供安全防护培训、防疫物资、购买人身保险、督导培训等方式加强社会工作者、志愿者等个人防护，建立健全信息报告、应急处置、安全防护、人员激励等制度。鼓励采取增加补贴、强化保障、关爱帮扶等举措，切实加强相关人员的保护和关心。要为参与疫情防控的志愿者做好志愿服务时间记录，及时为有需要的志愿者开具志愿服务记录证明。要深入挖掘社会工作者、志愿者助力疫情防控的典型案例和优秀人物，积极推荐表现优异的社会工作者、志愿者参评各类评比表彰。

## 六、进一步拓宽服务链条

社会工作者和志愿者要密切关注政府官方平台、官方发布，向周边群众广泛宣传疫情防控决策部署，做好政策措施解读，引导广大群众理性对待、科学预防，不传谣、不信谣，传播正能量、汇聚精气神。要引导公众加强自我防控，在人群聚集和密闭场所自觉佩戴口罩，养成勤洗手、公筷制、分餐制、咳嗽打喷嚏时注意遮挡等良好卫生习惯。要宣传疫情防控知识和预防常识，不从高风险的国家或地区网购商品，引导广大群众做好自身卫生防护。鼓励社会工作者、志愿者发挥模范引导作用，节假日期间非必要不离粤（市），带头践行防疫工作要求。