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（第一版）

当前，全面防控新型冠状病毒感染的肺炎疫情进入关键时期，党中央、国务院作出重要部署，全国上下众志成城阻击疫情蔓延。全省社会工作者和志愿者应积极行动起来，认真贯彻落实习近平总书记有关疫情防控工作重要指示精神，根据省委、省政府的统一部署，结合社会工作和志愿服务的工作特点，依法、科学、有序参与疫情防控工作，提供社会工作和志愿服务，为疫情防控工作贡献力量。现提出如下工作指引：

一、服从统一部署。各社会工作服务组织和志愿者组织、社会工作者和志愿者要严格按照当地党委和政府疫情防控工作的整体部署，在当地新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控指挥部统一指挥和统筹协调下参与疫情防控，协助党和政府遏制疫情蔓延势头并做好后续相关工作，依法、科学、有序开展相关服务，为我省乃至全国各地疫情防控工作贡献力量。

二、立足服务本地。要充分发挥社会工作服务组织、志愿服务组织中党组织的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用，带领大家在原服务单位和区域内参与疫情防控工作，原则上不跨区域开展服务。在疫情应对响应终止之前，原则上不派社会工作者、不发动组织志愿者进入疫情发生地和防控重点地区，坚决做到帮忙不添乱、援手不缺位。

三、配合社区防控。疫情就是命令,防控就是责任。各社会工作服务组织、志愿服务组织要将疫情防控作为近期的工作重点，发挥社会工作和志愿服务扎根社区、熟悉社区的优势，积极配合当地乡镇（街道）、社区和相关单位加强社区疫情防控。协助做好重点人群疫情防控工作，发现疑似或患者密切接触人员，应及时向当地卫生健康部门、疾病预防控制机构或指定部门报告，做好信息收集、信息沟通和日常工作记录，不得任意泄露涉及个人隐私的有关信息、资料。

四、关爱弱势群体。老人、儿童、残疾人等弱势群体在疫情防控工作中需要给予更多的支持和帮助，社会工作者和志愿者应将弱势群体作为重点服务对象，对原来已开展服务的独居孤寡老人、低保低收、困境残障人士、困境儿童等服务对象，可通过电话、短信、微信等形式提供关爱和支持，特别是对生活困难的确诊患者，要通过协助落实国家有关政策、链接社会资源，在物质上、心理上提供援助。

五、发挥专业优势。鼓励持助理社工师以上证书、具有医务社工经验、熟悉医疗体系的资深社工，持有全国心理咨询师、具有丰富个案咨询和医务经验的志愿者，在条件允许的情况下，为有需求的患者及其家属、医务工作者及其家属和其他有需要的人员提供心理疏导、危机干预、情绪疏导和心理支持等方面的专业服务。社会工作服务组织要加强对社会工作者的督导和培训，在实践中提升社会工作者的专业水平，加强总结和提炼，为应对公共危机积累经验。

六、动员社会力量。社会工作服务组织、志愿服务组织可根据防疫工作实际情况，有序开展必要数量的志愿者招募，依据专业医护、便民服务、秩序维护、心理疏导等不同需要分别进行编组，开展网上培训，有序提供疫情防控志愿服务。按照《中华人民共和国慈善法》《慈善组织公开募捐管理办法》等有关规定，动员社会捐赠疫情防控物资、资金支持疫情防控工作。各社会工作、志愿服务行业组织要加强对本行业的指导和协调，充分发挥行业组织在疫情防控工作中的作用。

七、协助宣传教育。社会工作者和志愿者要及时了解掌握国家、省和当地关于疫情防控的部署和要求，准确解读有关政策，积极引导群众坚决与各级党委政府保持高度一致，科学预防应对，及时减轻群众恐慌心理，坚决纠正不明不实言论，积极传播正能量，增强群众自我防护意识和防护能力，在倡导行为和稳定群众情绪方面发挥积极作用。

八、做好自身防护。社会工作服务组织和志愿服务组织要做好服务场所现场消毒和卫生防疫工作，暂停开展讲座、论坛、文体等群众聚集性的活动，教育社会工作者和志愿者树立保护好自己就是减少疫情传播系数的意识。广大社会工作者和志愿者要学习掌握新型冠状病毒感染的肺炎的相关防护知识和救治措施，养成良好的个人卫生和家庭卫生习惯，避免到封闭、空气不流通的公众场所和人员密集场所活动，确有必要面对面为服务对象提供服务时要佩戴符合防护要求的口罩，做好自身安全保护。