

团 体 标 准

T/ZNHS 001-2020

社区工作者疫情防控规范

2020 - 03 - 17 发布

2020 - 03 - 17 实施

宁波市海曙区社会工作协会 发布

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 术语和定义.....	1
3 工作内容.....	1
3.1 概述.....	1
3.2 疫情监测.....	1
3.3 信息报送.....	2
3.4 宣传教育.....	2
3.5 卫生整治.....	2
3.6 困难帮扶.....	2
4 工作要求.....	3
4.1 总则.....	3
4.2 日常工作防护.....	3
4.3 疫情防控宣传.....	3
4.4 社区服务提供.....	3
4.5 公共活动管控.....	3
4.6 人员流动管理.....	4
4.7 人员隔离防控.....	4
4.8 疫点疫情控制.....	4
5 工作保障.....	4
5.1 组织建设.....	4
5.2 防疫物资.....	5
5.3 健康管理.....	5
5.4 信息化建设.....	5
5.5 工作档案管理.....	5
参考文献.....	6

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由宁波市海曙区社会工作协会提出与归口。

本标准起草单位：宁波市标准化研究院、宁波市海曙区社会工作协会。

本标准主要起草人：胡一俊、郑玲娟、陈李红、杜燕美。

社区工作者疫情防控规范

1 范围

本标准规定了社区工作者类似新冠肺炎疫情防控的工作内容、工作要求和工作保障。
本标准适用于类似新冠肺炎疫情期间的社区防控。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

社区工作者

以社区为工作区域，为居住在社区内的各类人群提供协同治理与服务的专职工作人员。

3 工作内容

3.1 概述

3.1.1 社区工作者应发挥社区组织工作优势，广泛动员城乡社区党员干部、网格员、居（村）民小组长、楼门栋长、物业企业和志愿者等，全面落实联防联控措施，做到“早发现、早报告、早隔离、早诊断、早治疗”，防止疫情输入、蔓延、输出，有效遏制疫情播散和蔓延。

3.1.2 社区工作者疫情防控工作主要包括疫情监测、信息报送、宣传教育、环境整治、困难帮扶等。

3.2 疫情监测

社区工作者应按照“追踪到人、登记在册、社区管理、上门观察、规范运转、异常就医”的原则，在专业公共卫生机构指导下，会同基层医疗卫生机构开展疫情监测。

主要包括以下内容：

- a) 对来自疫情发生地区的人员、外地返回居住地的人员：
 - 1) 开展发热和症状监测；
 - 2) 追踪、督促其居家医学观察；
- b) 对外来车辆、人员进行登记；
- c) 为居民群众提供出入证明；
- d) 对出入社区（小区）人员进行发热和症状监测；
- e) 为实施居家医学观察的人员提供生活便利；
- f) 为疑似病例就医就诊提供帮助和支持；
- g) 对康复患者、疑似病例解除者：
 - 1) 关心照顾；
 - 2) 协助医疗卫生机构进行回访；
 - 3) 配合相关部门落实综合保障政策。

3.3 信息报送

社区工作者应按照当地党委、政府统一要求，落实“日报告、零报告”制度，切实做到不迟报、不漏报、不瞒报。

主要包括以下内容：

- a) 逐户摸排和上报疫情信息，包括居民院落、生活小区、辖区单位、商业企业等；
- b) 管理社区各类活动，劝阻各类人员聚集性活动；
- c) 确因工作需要进社区开展活动的，应按程序报批，并做好相关报告工作。

3.4 宣传教育

社区工作者应加强舆情的正确引导，提高群众的自我保护意识，消除居民群众的忧虑和恐惧心理，科学参与疫情防控，维护社会大局稳定。

主要包括以下内容：

- a) 广泛宣传疫情防控的办法措施和有关疫情防护知识；
- b) 为居民群众提供咨询服务：
 - 1) 提供政策咨询、健康咨询等；
 - 2) 提供防疫抗疫信息，解答相关问题。
- c) 引导居民群众：
 - 1) 加强个人防护，及时正确佩戴口罩，养成良好卫生习惯；
 - 2) 不去人群聚集的地方、不参与各类群体性活动；
 - 3) 关注权威发布，不造谣、不信谣、不传谣，不随意在网上发布、传播未经证实的信息；
 - 4) 树立对重点群体的客观、公正的社会评价。

3.5 环境整治

社区工作者应全力做好环境整治，落实环境卫生治理措施，防止交叉感染。

主要包括以下内容：

- a) 协调开展公共环境安全评估；
- b) 对人群聚集的公共场所进行清洁、消毒和通风；
- c) 对社区综合服务设施进行日常消毒；
- d) 对居民院落环境开展卫生整治和病菌消杀；
- e) 动员辖区单位和小区物业企业进行环境卫生整治；
- f) 引导教育居民群众：
 - 1) 做好家庭卫生整治；
 - 2) 定时开窗换气；
 - 3) 不吃生冷和野味食物等。

3.6 困难帮扶

社区工作者应积极整合资源，从思想上、生活上进行关心、帮助和照顾。

主要包括以下内容：

- a) 为社区特殊群体和困难家庭、发生病例的家庭、接受隔离家庭和工作在第一线的医护人员家庭提供照顾照料、帮扶和志愿服务；
- b) 提供相应的心理健康服务和心理危机干预。

4 工作要求

4.1 总则

- 4.1.1 社区工作者应认真履职，规范服务，保持良好心理素质。
- 4.1.2 除必要的面对面服务外，社区工作者应采取无接触方式开展工作。

4.2 日常工作防护

- 4.2.1 社区工作者应加强个人防护，充分辨识危险源，切实做好各项防护措施。
- 4.2.2 社区工作者在工作前应测量体温，做好健康状况记录。
- 4.2.3 社区工作者应规范穿戴必要的防护用品，如口罩、帽子、防护服等。
- 4.2.4 社区工作者应与其它人员保持1米的接触警示区距离，尽可能避免面对面。无法避免时，要及时警示提醒，并通过防护用品穿戴和安全操作等措施加以控制。
- 4.2.5 社区工作者在室内等相对封闭空间工作时，应注意通风。
- 4.2.6 需与人体接触的用具用品，使用前应进行消毒；一次性用具用品应一人一换。
- 4.2.7 口罩等防护用品损坏或失效时，应立即更换；废弃时应用塑料袋单独密封包装，按垃圾分类处理要求集中处置。
- 4.2.8 工作过程中应密切跟踪、关注服务对象及其相关人员的健康状况；发现疑似症状，应按联防联控要求及时报告并采取必要的控制措施。
- 4.2.9 工作结束后，社区工作者应对所使用的设备、用品用具等进行消毒，并进行相应的发热和症状监测，做好记录。

4.3 疫情防控宣传

社区工作者可采用灵活宣传方式进行疫情防控宣传教育，包括：

- a) 张贴或发放通知单、宣传单/画；
- b) 设置疫情防控专题宣传栏/窗；
- c) 运用小程序、微信群、公众号、QQ等信息技术进行宣传；
- d) 应急广播系统（大喇叭）定时播报；
- e) 流动小喇叭巡护播放；
- f) 电子屏等音视频滚动播放等。

4.4 社区服务提供

- 4.4.1 社区宜为社区党员、居民群众提供在线政策宣传和学习服务，丰富网络文化生活。
- 4.4.2 社区宜为居民群众提供在线缴纳公共事业费用等“无接触”公共服务。
- 4.4.3 社区宜实行社区志愿者在线招募和管理，开展社区志愿服务项目在线发布，促进社区志愿服务供给和需求精准对接。
- 4.4.4 社区宜为居民群众提供日常生活用品在线购买和配送服务，满足居民日常生活需求。

4.5 公共活动管控

- 4.5.1 社区工作者应按疫情管控要求对社区内的各类活动进行有效管理，不应开展以下活动：
 - a) 容易导致人员聚集的；

- b) 防控措施不到位，不严格的；
- c) 未按要求进行报告的。

4.5.2 社区应及时关闭公众集聚场所，劝离、取消聚会活动。

4.5.3 必须组织活动时，社区工作者应：

- a) 掌握所有相关人员的健康情况；
- b) 对场所实施封闭式管理；
- c) 活动设施设备及用品做好预防性消毒；
- d) 做好人员的发热和症状监测；
- e) 对安全距离（1米）、防护用品规范穿戴等进行安全提示或警示；
- f) 落实相应的应急处理措施，如要求医疗机构及时提供医疗服务等。

4.5.4 需要进入重点区域开展活动的，应在卫生健康部门的指导下经采取相应的防护措施。

4.6 人员流动管理

4.6.1 社区工作者应对社区进行封闭式管理，对出入人员车辆进行管理，开展健康状况申报登记、发热和症状监测、出入证明或健康码查验、活动轨迹登记等工作。无物业社区，应以网格为单位进行封闭式管理。劝阻有疑似症状的人员出入，并按联防联控要求进行处置。

4.6.2 社区工作者应每日巡查易产生人员聚集的重点区域2次，包括路口小店、公园广场、桥头屋前、棋牌室、店面等。

4.6.3 社区工作者应社区（小区）内的流动人口密度进行动态监测，关注其安全距离和防护用品穿戴情况，及时进行安全提示、警示和劝阻。

注：流动人员面积比不低于 $1\text{m}^2/\text{人}$ ，人与人间距不低于 1m 。

4.6.4 社区工作者应关注流动人员的情绪疏导，发现流动人员有过于焦虑、恐惧等负面情绪时，应及时做好心理支持和心理疏导。

4.7 人员隔离防控

4.7.1 社区工作者应有效管理居家医学观察人员：

- a) 对其实施24小时值守；
- b) 会同医务人员每天早晚开展2次的发热和症状监测；
- c) 协助解决急需的生活问题，如提供生活物资代购和配送等；
- d) 必要时，在其门口张贴隔离标识；
- e) 隔离期满后，应帮助取得《解除医学观察通知书》。

4.7.2 居家医学观察人员产生的生活垃圾应单独封装并进行消毒，由专门人员定时上门统一收集处理。

4.8 疫点疫情控制

社区应在街道、卫生健康部门的监督和指导下，做好疫情控制：

- a) 配合卫生健康部门对确诊、疑似或密切接触者其进行隔离或者医学观察，并安排其及时就诊，做好相关记录；
- b) 配合疾病预防控制机构对疫点进行消毒、疫情调查和宣传教育等工作；
- c) 落实病愈人员的居家医学观察。

5 工作保障

5.1 组织建设

5.1.1 社区应建立“网格-社区-街道”三级联防联控机制，发动机关干部、社区（村）干部、物业公司、辖区民警、网格员、志愿者等人员组建防疫突击队。

5.1.2 社区应成立由社区工作者牵头的居家医学观察人员管控小组，会同卫生专业人员以及志愿者，按“一户一组”原则实施全方位的疫情防控工作。

5.1.3 社区应制定疫情防控应急预案和相关制度，明确职责、工作流程和要求，并根据防疫现势及时调整和完善。

5.2 防疫物资

5.2.1 社区应根据疫情防控需要储备防疫物资，并按照储存要求分门别类专柜保存，严格管理。

5.2.2 社区应建立防疫物资使用和检查记录，确保防疫物资使用期限有效、性能状态可靠。

5.3 健康管理

5.3.1 社区应加强社区工作者健康管理，适时开展体检、健康筛查、心理疏导和危机干预等。

5.3.2 社区应加强社区工作者出勤管理，每日登记、核实和汇总因病缺勤人员的患病情况，对病情和转归进行跟踪。

5.3.3 社区工作者应接受疫情防护专业培训，包括：

- a) 疫病的基础知识、传播途径和应急处置方法；
- b) 个人防护用品的使用方法和技能；
- c) 心理疏导、减压等心理知识；
- d) 信息化技术及装备应用，如健康状况申报、健康码/甬行码的识别及应用等；
- e) 与工作相关的环境安全和措施。

5.4 信息化建设

5.4.1 社区工作者应运用信息技术，依托各类现有信息平台 and 适用于社区防控工作全流程、各环节的功能应用，实现数据互联互通，有效支撑社区疫情防控工作，为居民群众提供一站式服务。

5.4.2 社区工作者应对社区疫情防控工作中所产生的信息进行系统化的管理，开展数据统计分析，用于工作成效评价及相关决策。

5.4.3 社区工作者应做好社区疫情防控信息保密工作。

5.5 工作档案管理

社区工作者应建立工作记录，并按社区档案管理要求，将社区防疫相关资料及时归档。

参 考 文 献

[1] 民办发〔2020〕5号 民政部办公厅 中央网信办秘书局 工业和信息化部办公厅 国家卫生健康委办公厅关于印发《新冠肺炎疫情社区防控工作信息化建设和应用指引》的通知

[2] 致全市城乡社区工作者的倡议书 宁波市民政局 2020-01-30

[3] 甬民发〔2020〕7号 宁波市民政局 宁波市卫生健康委员会关于进一步动员城乡社区开展新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的紧急通知
