

志愿者抗疫工作指导手册(1.0版)

防疫志愿者岗位职责

按照工作内容分为体温监测、走访排查、心理咨询和物资整理等,主要工作职责如下:

1. 体温监测

(1) 开展体温监测, 逢车必检, 逢人必查, 积极做好相关防治工作, 并指引发热人员就近到正规医院发热门诊就医。防疫期间, 志愿者做好自身防护, 排查能上岗, 积极劝导个别不配合的市民, 做好解释工作。

(2) 妥善处理发热人员, 发现发热人员时应及时上报现场负责部门(即志愿服务组织方), 并按照该部门要求进行健康排查、疫情线索上报等工作。如遇发热人员不配合或抗拒, 可征求组织方意见后, 拨打110寻求帮助。

2. 走访排查

根据工作方式不同, 分为两类:

(1) 电话排查: 主要是通过电访居民, 掌握社区居民及其家庭成员体温状况、人员信息、近期外地出行等情况, 辅助疫情防控和健全大数据。

(2) 入户排查: 主要是通过入户探访, 掌握社区居民及其家庭成员体温状况、人员信息、近期外地出行等情况, 辅助疫情防控和健全大数据。所有的交流应该在门口完成, 不要进入群众家中, 避免对居民家庭卫生造成污染的风险。

3. 心理咨询

(1) 在疫情防控期间为不同人群提供心理支持、心理疏导、危机干预等服务, 帮助求助者预防和减轻疫情所致的心理困惑, 寻找和利用社会支持资源, 维护心理健康, 防范心理压力。

(2) 做好应急或突发事件处置, 对突发事件应及时上报, 不可隐瞒。收集好求助者的基本信息, 做好相关咨询记录。

(3) 遵守保密和知情同意原则, 除保密例外情况, 未经求助者知情同意, 严禁将求助者的个人信息、求助问题以及相关信息透露给第三方, 更不可利用上述信息谋取私人利益。因工作需要, 如对热线服务过程进行录音, 应当事先取得求助者的知情同意。

4. 物资整理

(1) 支援防疫物资生产企业或收发单位有序开展物资整理工作, 主要负责各类物资的盘点、记录、搬运、运送等工作。

(2) 按照医疗药品、消毒药品、防护用品、生活用品、食品等分门别类整理及存放物资。

(3) 负责物资存放库区的清洁及消毒工作, 做好库区防火、防盗、防破坏工作。

5. 纪律要求

志愿者参与疫情防控工作, 要严格按照党委政府疫情防控指挥部, 在社区党组织的统一领导下, 依法有序开展疫情防控志愿服务, 不得擅自行动。

(1) 要始终把安全放在首位, 遵守疫情防控规定, 切实做好岗前培训, 做到培训不合格不上岗, 不佩戴口罩或防护措施不到位不上岗, 不签订承诺书不上岗。

(2) 要坚持实事求是的工作作风, 不搞主题活动, 不搞集中仪式, 不搞“表格防疫”, 真做事, 做真事, 要合理确定服务半径, 不跨区域开展志愿服务, 以步行、自行车到达为主, 尽量不使用公共交通工具。

(3) 志愿者应关心疫情防控信息, 不造谣、不信谣、不传谣, 不在网络、朋友圈、微信群、微博等随意发布未经证实的消息, 主动举报不实信息, 不得擅自接受媒体采访, 不得发表不当言论。

(4) 不得借志愿服务从事推销等商业行为, 不进行宗教传教行为, 不接受受助对象的馈赠, 不得泄露他人隐私, 注意保护个人信息。

防疫基本知识

1. 上岗前, 如何做好个人防护?

上岗前, 先测量自己的体温; 评估自己的身体状况; 准备好一天要用的口罩、消毒纸巾等。

乘坐交通工具, 尽量选择步行、骑行、开私家车等; 乘坐公共交通工具要全程佩戴口罩, 避免用手触摸车上物品; 乘坐出租车或网约车前开门通风, 自身戴好口罩并提醒司机佩戴。

乘坐电梯, 务必戴好口罩, 接触按钮时可用纸巾等隔开; 不用手揉眼睛、触摸面部; 尽量不在电梯内交流, 出电梯后第一时间洗手; 低楼层的人建议走楼梯, 尽量不触摸扶手。

2. 如何正确洗手?

采取七步洗手法“内外夹弓大立腕”

第一步(内): 洗手掌, 流水湿润双手, 涂抹洗手液(或肥皂), 掌心相对, 手指并拢相互揉搓;

第二步(外): 洗背侧指缝, 手心对手背沿指缝相互揉搓, 双手交换进行;

第三步(夹): 洗掌侧指缝, 掌心相对, 双手交叉沿指缝相互揉搓;

第四步(弓): 洗指背, 弯曲各手指关节, 半握拳把指背放在另一手掌心旋转揉搓, 双手交换进行;

第五步(大): 洗大拇指, 一手握另一手大拇指旋转揉搓, 双手交换进行;

第六步(立): 洗指尖, 弯曲各手指关节, 把指尖合拢在另一手掌



心旋转揉搓, 双手交换进行;

第七步(腕): 洗手腕、手臂, 揉搓手腕、手臂, 双手交换进行。

3. 如何正确佩戴口罩上岗?

第一步: 戴口罩前应洗手, 或者在戴口罩过程中避免手接触到口罩内侧面, 减少口罩被污染的可能。

第二步: 分清口罩的内外、上下, 打开口罩, 口罩的浅色面为内, 应该贴着脸, 深色面朝外, 金属条一端是口罩的上方。

第三步: 将鼻夹贴在鼻梁上, 将口罩的系带系在耳后。

第四步: 戴上后一手从鼻梁向面部两侧轻拉, 另一只手向下将口罩拉开, 全面覆盖口鼻及下巴, 使紧贴面部直至舒适。

第五步: 佩戴气密性检查, 双手捂住口罩快速呼气或吸气, 感觉口罩略微有鼓起或塌陷, 感觉鼻尖及面部两侧没有气体泄漏为准。

4. 什么时候应更换口罩?

(1) 口罩应专人专用, 不能交叉使用。

(2) 口罩被血液、呼吸道/鼻腔分泌物, 以及其他体液污染时, 应立即更换。

(3) 口罩在脏污、弄脏时, 应及时更换。

(4) 口罩在变形、损坏、有异味时, 应及时更换。

(5) 口罩一般四小时左右更换一次。

5. 应如何处理废弃口罩?

第一步: 摘下口罩, 不要接触口罩外侧, 拿住挂绳取下即可。

第二步: 将口罩对折, 与口罩接触面(医用外科口罩通常是白色)朝外, 将折后的口罩卷起, 稍微整理挂绳使其不被卷入。

第三步: 用挂绳做好捆扎。

第四步: 装入事先准备好的塑料袋, 如无塑料袋, 可装入留存原口罩的包装袋, 将塑料袋放入就近的专用垃圾桶中。

第五步: 丢完后, 尽快按标准操作洗手。

6. 就餐时应注意什么?

避免集中就餐, 提倡分散式、错峰就餐, 一定要注意:

(1) 就餐前洗手。

(2) 避免扎堆就餐。

(3) 避免面对面就餐, 人与人之间要保持一定的距离, 避免就餐说话。

(4) 建议打包带回单独用餐。

(5) 坐下吃饭的最后一刻才脱口罩。

7. 工作结束后应注意什么?

(1) 洗好手, 戴口罩, 不逗留, 立即回家。

(2) 坚决不要约饭、聚会。

(3) 回到家要先洗手, 并开窗通风。

(4) 把外套、鞋子、包等放通风处晾晒, 放置在固定房间角落, 及时清洗。

(5) 注意给手机、钥匙等随身接触的物品进行消毒。

(6) 多喝水, 适当锻炼, 注意休息。

8. 如何进行日常消毒?

(1) 规范的消毒工作

a. 首先对手部进行消毒, 防止交叉感染。

b. 佩戴口罩和手套, 保证良好通风。

c. 按照说明书配置使用消毒剂, 使用时避开皮肤、眼睛、口罩。

d. 使用前清除周边易燃可燃物, 避开明火, 给电器表面消毒前, 先关闭电源。

e. 消毒过程中使用的毛巾等清洁工具, 清水清洗后放通风处晾干。

f. 消毒完成后及时消毒双手, 切记戴手套不能代替洗手。

(2) 消毒用品的存放

a. 存放的容器必须密封, 严禁使用无盖容器。

b. 存放时远离火种、热源, 温度不宜超过30℃, 防止阳光直射。

c. 存放时也要避免放在墙角、桌角, 防止误碰倾倒。

d. 存放时不要放在小朋友能够触及到的地方。

(3) 办公场所消毒

a. 保持办公场所环境清洁。

b. 每日开窗通风, 通风时间累计不少于2小时, 通风时注意保暖。

c. 重点消毒的地方有: 电梯的按钮、地面、桌面、扶手、门把手、手动的水龙头、座椅等人体常接触的物体。

d. 选用含氯消毒剂(如84消毒液、漂白粉或其他含氯消毒剂/泡腾片)配制有效氯浓度为250-500mg/L的溶液, 对物体表面进行擦拭消毒, 30分钟后再用清水擦净。

(4) 办公用品消毒

a. 准备好湿巾和75%医用酒精。

b. 首先对手部进行消毒, 防止交叉感染。

c. 对手机、办公电话、电脑键盘、鼠标进行擦拭。

d. 防止酒精等消毒液体进入手机、办公电话话筒听筒。

e. 疫情期间, 每天可进行多次消毒。

(5) 公共场所消毒

a. 公共场所包含出入口、楼道、会议室、电梯、楼梯、卫生间、垃圾堆放点等公共区域。

b. 每个区域使用的保洁用具要分开, 避免混用。

c. 选用含氯消毒剂(如84消毒液、漂白粉或其他含氯消毒剂/泡腾片)配制有效氯浓度为250-500mg/L的溶液, 对物体表面进行擦拭消毒, 30分钟后再用清水擦净。

d. 室内使用时禁止采取喷洒式消毒方式, 应采取擦拭法并避免洒漏, 保持室内通风, 以免发生火灾。

突发问题及其应对措施

1. 遇到不配合的群众怎么办?

对待群众态度应该宽容和善, 要多一些耐心和理解, 少一些急躁和强硬。首先, 应以劝导为主, 保持防护距离的同时耐心倾听; 其次, 对群众讲明利害关系, 尤其是不配合可能带来的危害; 最后, 如遇超出自身可控范畴以外的群众, 可寻求其他工作人员或上级的帮助。

2. 遇到群众的负面情绪怎么办?

目前正是全民齐心“抗疫”之时, 群众的负面情绪会给疫情防控工作造成不小的麻烦。

(1) 因疫情部分地区实行管制, 大大的限制了居民生活, 可能引发群众的负面情绪。面对这样的情况, 需要耐心地讲解管控的必要性, 介绍相关的因缺乏严格的防控而导致疫情加重的事例, 适当介绍疫情的详细发展状况, 并介绍了疫情相关情况的官方途径, 消除不必要的误解与恐慌, 避免产生负面情绪。

(2) 告知群众: 适当的焦虑、恐惧等负面情绪有助于提高我们对疫情的警惕, 不用压抑或者否认负面情绪, 坚信一定能战胜这次疫情, 同时提醒群众关注官方信息, 减少错误的、虚假信息输入。不信谣, 不传谣, 避免被居心不良的人利用以致徒增焦虑, 甚至造成次生灾害。

(3) 要引导群众往乐观积极的方向看, 多发传播正能量的话语, 而不是和群众一起抱怨。疫情当前, 众志成城, 号召群众做出自己一点点的奉献。

3. 服务过程中遇到身体不适怎么办?

疫情防控是一项长期工作, 要尽量避免连续工作而透支了体力, 要做好必要的防护与保障, 身体不适要进行合理休整, 及时就医。

(6) 消毒过程中的注意事项

a. 消毒剂本身是具有有一定危险性的化学品, 必须严格按照说明使用。

b. 84消毒液不能与洁厕灵、酒精、洗衣液等消毒产品同用。

c. 酒精不要大量喷洒于空气中或身体上。

d. 如果没有75%的医用酒精, 千万不能用白酒或工业酒精替代。

e. 禁止使用超容量喷雾器、热烟雾机等对外环境进行空气消毒。

f. 不宜直接使用消毒剂(粉)对人员进行消毒, 如设置喷雾消毒通道让人通过, 或直接向人员喷洒消毒液。



戴口罩



勤洗手



常通风



少聚集

来源:
中共吉林省委组织部
吉林省卫生健康委员会

