

民政部印发《志愿服务组织和志愿者参与疫情防控指引》

志愿者应有序参与新冠肺炎疫情防控工作

■ 本报记者 王勇

3月17日,民政部办公厅发布《志愿服务组织和志愿者参与疫情防控指引》,以引导广大志愿服务组织和志愿者继续投身疫情防控,不麻痹、不厌战、不松懈,为全面打赢新冠肺炎疫情防控的人民战争、总体战、阻击战贡献力量。

《指引》提出了10个方面共40条指导意见。

一是做好个人防护。及时关注疫情发展趋势,了解掌握最新防控政策措施,提高防控意识。注意学习新冠肺炎病毒潜伏时间、传播特点、感染症状、防护措施等知识,保护自己,服务他人。注意作息饮食科学,避免过度疲劳,提高免疫力,在保证自身安全的情况下参与志愿服务。外出佩戴口罩,勤洗手,保持良好卫生习惯,参加疫情防控有关工作时采取符合要求的防护措施。出现发热、干咳、乏力等症状及时自我隔离、就医。志愿服务组织要加强对志愿者的服务,合理设置志愿服务岗位和服务时长,加强对志愿者的心理支持,不让志愿者带病上岗、长时间高负荷服务,确保志愿者身心健康。志愿服务组织安排志愿者参与可能发生人身危险的志愿服务活动前,应当为志愿者购买相应的人身意外伤害保险。

二是有序参与服务。遵循志愿服务宗旨和自愿、无偿、平等、诚信、合法的原则,规范开展疫情防控志愿服务。服从当地党委和政府的统一部署和调度,合理调配资源和力量。坚持组织化原则,鼓励有意参与疫情防控的志愿者与志愿服务组织或所在单位、社区联系并报名,有序参与志愿服务。坚持文明服务,遵守社会公德,尊重个人隐私,反对歧视行为,促进社会融合。能够通过线上提供服务的,优先选择线上服务,降低安全风险。需要开展线下服务的,志愿服务组织应当向志愿者提示可能发生的风险,并提供防护措施,加强安全教育。坚持就近就便服

务,合理确定服务区域。鼓励志愿者优先参与所在街道、社区的疫情防控。在疫情应急响应终止前,不跨区域开展非必要的线下服务,不开展人员聚集性志愿服务活动。

三是坚持需求导向。密切关注群众生产生活中迫切需要解决的实际问题,明确阶段性工作重点,结合自身能力确定服务对象和服务内容。注重关心一线医务人员、社区工作者、病亡者家属、有特殊困难人员、流动人口等重点群体。重点开展社区疫情防控、医疗救治辅助、生活用品配送、一线医务人员及家属关爱、确诊患者及家属情绪疏导、老人及儿童陪伴呵护、困难群众帮扶、心理援助、复工复产防疫宣传等志愿服务。志愿服务组织根据需要积极招募具备医护知识、应急救援能力以及心理咨询、社会工作、文化教育、网络技术、交通运输等方面专长的志愿者,开展专业志愿服务。

四是协助医疗救治。根据需要在新冠肺炎定点医院和集中隔离点开展专业医护志愿服务,做好帮助患者适应医疗环境、提供生活照顾、协助进行患者管理、辅助开展护理服务等工作。志愿者应当具有相关职业资格或者具备相关专业背景。开展医务人员支持保障,为定点医院和集中隔离点的医务人员提供生活照顾和个性化支持,包括上下班护送、送餐、代购代送、代修理等。开展病患健康指导和心理服务,为新冠肺炎患者、集中隔离医学观察人员、居家观察人员提供医学咨询、心理疏导、情绪支持、压力舒缓等服务。健康指导和心理服务由医务人员、心理工作者、社会工作者等专业志愿者提供。优先采用网络、电话等线上服务、远程服务的方式开展。

五是参与社区防控。协助社区开展疫情排查工作,包括电话调查、入户访问、测量体温等。协助社区落实人员管控措施,配合做好返回人员的信息登记、居家



在海口市美兰区灵山镇仲恺村,志愿者指导村民佩戴口罩

隔离观察等防控工作,对人员出入进行检查等。协助社区工作者、社会工作者、心理工作者为居民提供个别疏导、心态调适,消除其负面情绪。协助做好社区消毒杀菌、卫生清洁等工作。服务中如果遇到不配合人员,应第一时间与社区联系并说明情况,由社区工作者协调解决。

六是提供便民服务。为抗疫一线医务人员、社区工作者家庭提供关爱服务,为家中老人、孩子提供接送就医、生活照料、心理疏导、课业辅导、物品代购等服务。为社区隔离人员提供关爱服务,协助社区收集评估隔离人员需求,提供健康咨询、情绪支持、物品代购代送、生活垃圾处理等服务。为出院患者及其家属、结束留观人员及其家属、居家隔离人员及其家属、来自疫情严重地区人员等开展与社区其他居民之间关系调适服务,倡导不排斥、不歧视的社区氛围。

七是关爱特殊群体。协助社区对受疫情影响的特殊困难群体进行摸排,并及时提供关爱服务。将因疫情防控在家隔离的孤

寡老人、因家人被隔离或者收治而无人照料的老年人和未成年人、困难儿童、特困人员、残疾人等特殊群体作为重点服务对象。采取电话咨询、网络联系、上门走访慰问等多种方式,详细掌握特殊困难群体的生活状况和服务需求,发现有生活困难的,第一时间向社区报告。协助链接政府、社会组织等多方面资源,为困难群体提供必要救助或相关服务,保障困难群众生活,防止冲击社会道德底线的事件发生。

八是参与慈善捐赠。协助慈善组织、红十字会做好慈善捐赠政策解读、捐赠引导等工作。协助慈善组织、红十字会做好捐赠物资的接收、清点、整理、分发、转运等工作。

九是做好防疫宣传。开展疫情防控健康知识宣传。充分利用多种手段,有针对性地开展新冠肺炎防控知识宣传,使群众充分了解疫情变化、防控知识,引导群众提高文明素养和防护意识,配合党委和政府的防控工作。向服务对象提供党委和政府疫情防控要求、疫情防控动态、公共

政策调整等信息服务,引导群众关注权威发布,不信谣、不传谣,减轻群众忧虑和恐慌心理,营造积极乐观、守望相助的良好氛围,增强战胜疫情信心。

十是加强协作配合。志愿服务组织和志愿者应当强化组织性、协同性,注重与各类单位和组织,如村(居)民委员会、医疗机构、物业公司、有关生产销售企业、新闻媒体、社会工作服务机构以及其他参与疫情防控的社会组织等保持密切联系,加强协作配合,形成疫情防控合力。充分运用好网络新媒体,发挥线上服务人身安全风险低、信息传播速度快等优势,积极开展需求评估、资源链接、心理咨询、在线培训指导、防疫知识宣传等线上志愿服务;也可根据线下的实际需要,在确保安全的前提下,围绕医疗救治、社区防控、生活帮扶、重点区域等开展线下志愿服务,构建立体化疫情防控志愿服务网络。注意开展经验交流,在实践中学习,在交流中改进,及时总结提炼,形成服务范本,为其他志愿服务组织和志愿者提供借鉴。

关注社会创新 解读善意中国

公益时报
CHINA
PHILANTHROPIE
TIMES

总机(Tel): 010-65953695/96/97/98 传真(Fax): 010-65950989 地址:北京市朝阳区白家庄路甲6号 邮编:100020