

湖北省医院协会

鄂医院协会〔2020〕2号

关于转发《“方舱医院”社会工作支援 服务指引（第二版）》的通知

各相关医疗机构、各会员单位：

为凝聚行业力量共同抗击疫情，进一步加强和规范当前新冠肺炎“方舱医院”医务社会工作服务，根据“方舱医院”一线医务社工的抗疫服务工作经验以及各试点实际情况，湖北省医院协会医务社工与志愿服务专委会在《“方舱医院”社会工作支援服务指引（第一版）》的基础上进行修订完善，总结出台《“方舱医院”社会工作至于服务指引（第二版）》，以求更加精准指导有关社工机构、医疗机构开展“方舱医院”

医务社工服务。现转发各相关医院在实践中参考。

附件：“方舱医院”社会工作支援服务指引（第二版）



“方舱医院”社会工作支援服务指引

（第二版）

湖北省社会工作联合会

湖北省医院协会医院社会工作和志愿服务管理专委会

2020年2月

目录

前 言
一、支援背景
二、服务概要
三、服务目标
四、服务原则
五、支援流程
六、团队架构
七、线上服务
八、线下服务
九、附件
附件 1: “方舱医院” 志愿者招募通知 (参考)
附件 2: “方舱医院” 服务志愿者信息登记表 (参考)
附件 3: “方舱医院” 服务保密协议 (参考)
附件 4: “方舱医院” 个别服务记录表 (参考)
附件 5: “方舱医院” 每日服务汇总表 (参考)
附件 6: 洪山体育馆武昌区方舱医院舱友住院须知 (例)
附件 7: 洪山体育馆武昌区方舱医院舱友出院须知 (例)
附件 8: “方舱医院” 新冠肺炎患者健康状况调查表 (例)

前 言

2月14日，在民政部慈善事业促进和社会工作司、湖北省民政厅慈善事业促进和社会工作处的指导下，发布了《“方舱医院”社会工作支援服务指引（第一版）》（以下简称《指引》）。《指引》发布后，多家“方舱医院”引用，取得了良好效果。

近日，根据试点情况，编委会又组织力量对指引进行了修订完善，发布《“方舱医院”社会工作支援服务指引（第二版）》，以求更加精准指导有关社工机构、医疗机构开展“方舱医院”医务社工服务。

在第二版的修订过程中，武汉大学社会学院郁之虹老师及线上服务团队、省肿瘤医院医务社工曹李耘、胡胜倾注了心力。作为从一线经验中快速提炼总结的新做法和新模式，因时间有限，内容多有不足，编委会将不断根据实践反馈进一步修改完善。

本指引编委会

2020年2月

一、支援背景

2020年春节前后，新型冠状病毒病（COVID-19）的爆发，使个人、家庭、社区都不可避免地受到影响。2月3日，因新冠肺炎疫情蔓延势头迅猛，武汉市内原有的疫情定点医院已无法承载救治任务，经武汉市政府的统筹安排，武汉在短短两周时间，就筹建了十余所“方舱医院”用来收治轻症患者。来自全国各地支援的医疗队迅速集结入驻“方舱医院”，为舱内患者进行治疗。

面对突发事件而建设的“方舱医院”，迫切需要各种有效支援。一是医护人员为临时抽调，舱内工作流程和环境需要适应，不同医疗队人员之间的配合尚需磨合，医务人员在这种应激的状态下，工作压力非常大；二是临时组建的“方舱医院”存在医疗设施和生活用品不完备、工作制度不健全等情况；三是患者对“方舱医院”运作不熟悉，因入驻仓促，患者难免会因生活不便、环境不适、担忧“交叉感染”等，产生焦虑情绪。该处境下，在“方舱医院”开展医务社会工作服务，为医护人员提供协助，为入驻患者提供帮助非常必要。

洪山体育馆武昌区方舱医院采用“医务+社工+志愿者”模式和“舱内+舱外”的社会工作支援方式，为“方舱医院”的管理和服务带来极大的帮助。2月15日，编委会印发了第一版社工支援服务指引，为其它“方舱医院”的工作团队提供经验分享。因第一版编写时间有限，部分内容未及时总结，第二版在第一版的基础上细化了具体工作内容，继续为在“方舱医院”开展患者服务的社会工作支援服务团队提供借鉴。

二、服务概要

“方舱医院”的社会工作支援服务属于医务社会工作的工作范畴，医务社会工作是社会工作中重要的分支服务领域，社会工作者从社会心理层面来评估并处理服务对象的问题，作为医疗团队的一分子共同协助病患及家属排除医疗过程中的障碍，使疾病早日痊愈，病患达到身心平衡，提高治疗效果。“方舱医院”社会工作服务属于临时性医务社会工作服务内容，具有一定的独特性，依据武昌区洪山体育馆“方舱医院”实践情况，服务内容主要是以下三个方面：

（一）协助“方舱医院”医护人员工作。社会工作者加入到“方舱医院”医护管理团队，建立临时合作机制，在“方舱医院”医护管理团队的指导下开展工作，确保管理信息、应对措施统一。首先，社会工作团队应配合“方舱医院”医护人员解决舱内部分管理事务；二是社会工作者遵循“助人自助”的理念，促成服务对象自助行为，如以8-15个床位为单位招募“区长”协同医护人员管理；三是，社工要做好医护人员的支持工作，回应除医护人员工作外的临时生活需要，使医护团队可以专注于患者的救治。

（二）舱内患者的自我管理及支持服务。首先开展“线上”支持服务，组建舱友群，招募医生、心理咨询师、社工志愿者加入群中对病患的疑问给予线上及时回馈，消除病患的担忧；二是组织开展舱内集体和小组活动，活跃舱内康复氛围，促进患者和医护人员身心舒缓；三是部分舱外支持工作，处理部分患者因隔离而无法处理的如家属照顾、临时紧要事件，社工联系志愿者组织和社区开展

支持工作。

（三）“方舱医院”资源链接与社区协调。社会工作者发挥资源整合的优势，建立资源库，拓展、整合、运用和协调各种社会资源（包括志愿者、慈善基金、政府力量、社区等）为患者和“方舱医院”发掘更多社会资源，通过公告、志愿者招募等形式募集资源，及时提供给方舱医院。其次，社工支援工作通过构建医院和社区的良性沟通渠道，帮助“方舱医院”和社区工作有效链接，配合医护人员做好出舱与回家隔离（集中隔离）工作，如组织志愿者给居家隔离者上门提供物资，给予“方舱医院”的患者侧面支持。

总的来说，“方舱医院”的社会工作支援服务围绕“医护协助、患者康复、资源整合”三个版块工作，通过“线上+线下”的团队“舱内+舱外”方式给“方舱医院”提供专业的支援服务。

三、服务目标

社会工作者整合的医生、社工师、心理咨询师和社区志愿者资源，组建“线上”和“线下”的志愿支援团队，通过“舱内+舱外”双线支援为“方舱医院”的医护团队和患者提供帮助，开展患者入舱适应、生活照顾、即时回应、情绪疏导、出舱对接、资源联系等工作，减轻一线医务工作者的负担，协助患者康复。具体目标如下：

（一）“舱内”服务目标

1. 协助医护人员有序地开展治疗。开展患者的线上和线下的咨询、管理服务工作，缓解医护人员的工作压力。

2. 促进医护人员良好的自我照顾。为医护人员提供生活照顾和

个别化支持，增强医护人员的舱内适应力。

3. 引导线上志愿者开展舱内服务。组建舱友服务群，招募、组织和培训线上志愿者团队为舱友提供线上即时咨询服务。

4. 协助舱内患者良好的自我照顾。协助新入舱患者熟悉舱内日常生活环境和设备使用，引导患者组建互助小组，减少患者焦虑情绪。

(二) “舱外” 服务目标

1. 建立方舱医院临时支援资源库。发挥社会工作资源整合的优势，拓展、整合、梳理和协调各种人力、物资、资金等社会资源。

2. 组织舱外线下志愿者有序对接。招募线下志愿者，联系线下志愿者提供临时物资采购、医护人员接送及其他线下必要性工作。

3. 给予患者有效的舱外社区支持。协助患者处理家庭紧急事件、家庭照顾、临时必要性舱外服务支持和出舱社区对接工作。

4. 督导专业志愿服务设计合理化。为有意愿提供各类专业志愿服务的组织及个人进行服务督导，使志愿者设计合理服务。

四、服务原则

服务团队应以服务对象利益优先为原则，尊重每个人的独特性，尊重、接纳、不批判服务对象，保证服务对象对服务的知情同意，依据“方舱医院”实际情况，应特别考虑以下几项服务原则：

1. 促进跨专业团队合作。促进来自不同部门、不同领域的专业人员通过建立跨专业团队来为服务对象提供综合性服务，共同完成方舱医院的任务目标。

2. 维护医疗团队权威。社工和志愿者为协助者角色，所有服务应在“方舱医院”医护团队决策下开展，主动配合医护团队的治疗工作，不得传播非方舱医护团队的医疗信息、决策。

3. 回应方舱迫切需要。以方舱医院医护团队和患者的基本生活、安全保障、医疗秩序为服务首要原则，及时回应影响基本工作环境和康复环境的物资和服务。

4. 引导服务对象参与。发挥舱内患者的主观能动性，患者不单纯接受服务，社工要引导患者参与“方舱医院”的服务和管理工作，共同维护方舱工作环境。

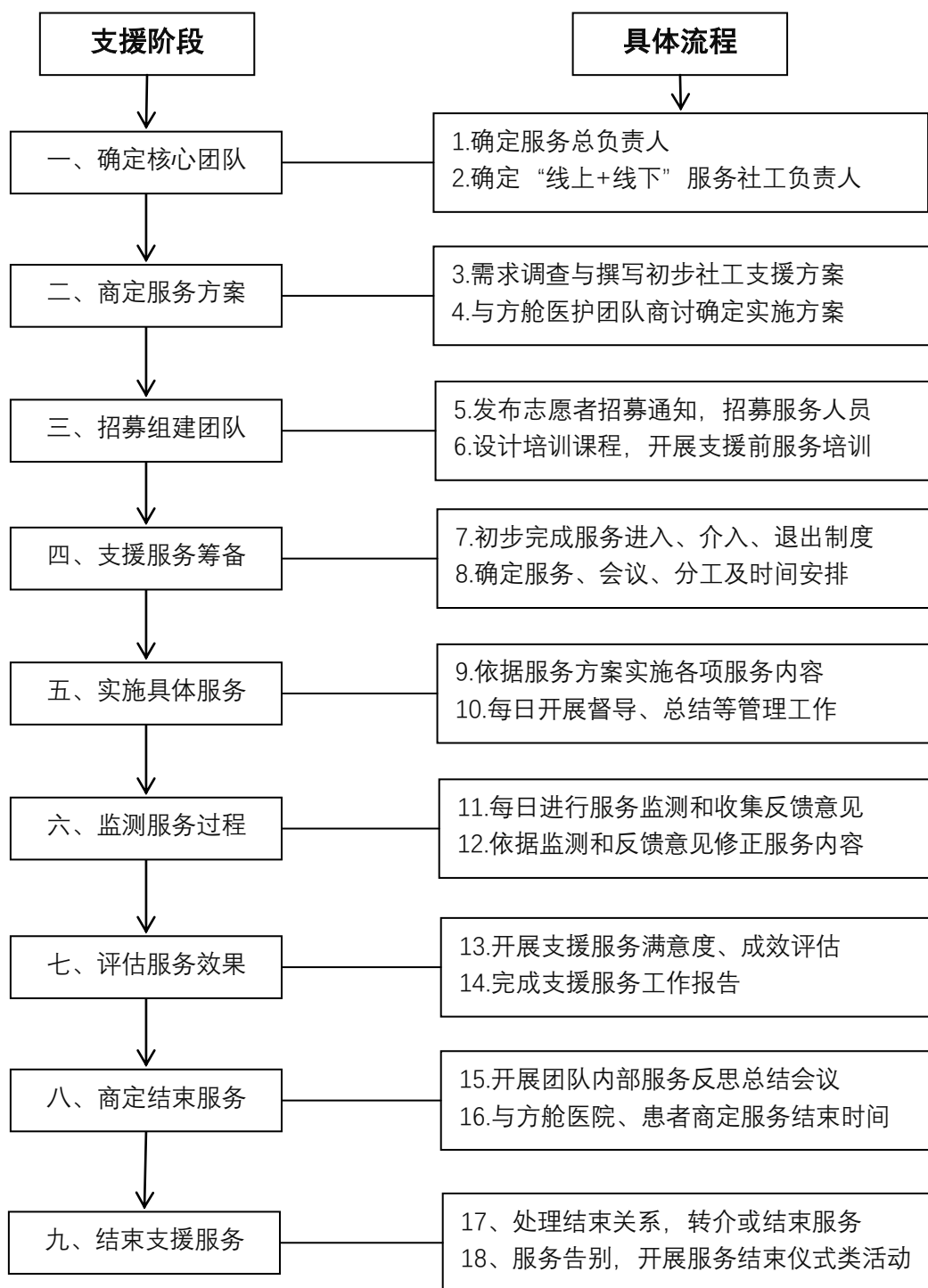
5. 确保资源公平有效。社工不仅要整合社会资源，更要提高资源运用的效率，避免资源的浪费或重叠。同时社会工作者分配资源过程中应注意资源使用公平性。

6. 严格保密服务信息。服务过程中涉及服务对象个人信息和私密问题须进行保密，涉及危机问题、干预行动应先征得病患知情同意，对“方舱医院”工作环境的信息应保密处理。

五、支援流程

依据“方舱医院”社会工作支援的过程，梳理了整个支援工作流程图，社工支援团队可参照该流程实施支援工作，具体流程图如下：

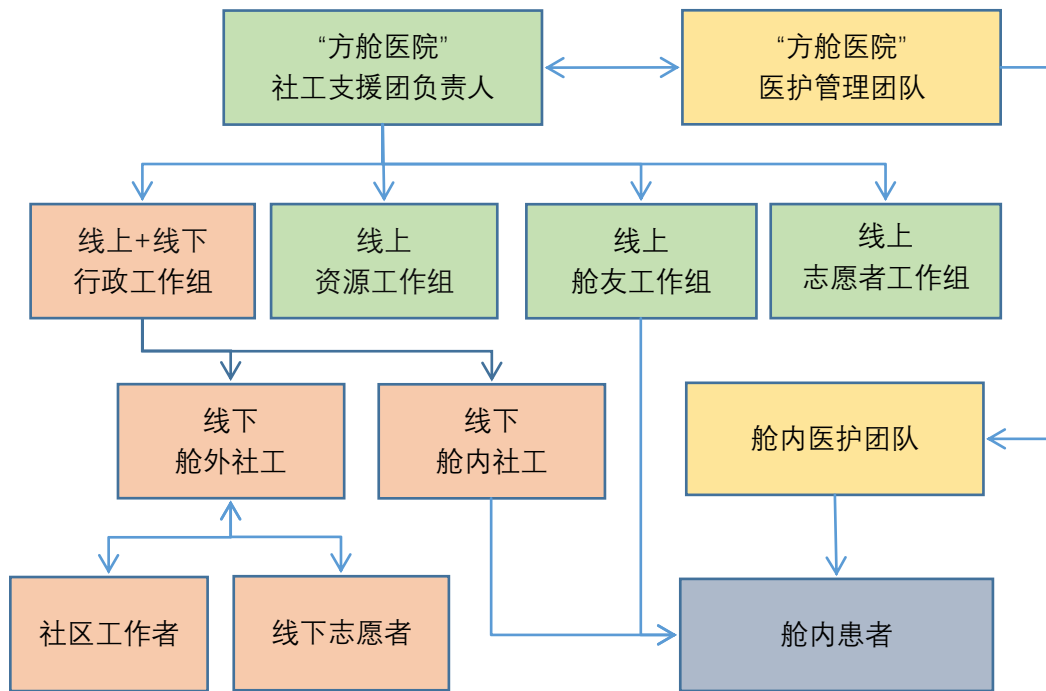
“方舱医院” 社会工作支援流程



六、团队架构

根据武昌区洪山体育馆“方舱医院”社会工作支援的工作经验，跨专业团队主干力量以医护团队、社会工作者、心理咨询师为主要专业领域分布。社会工作团队采取“线上+线下”支援、“舱内+舱外”的方式进行，“线上”服务配合“线下”开展工作。

“线上”团队以网络建群的形式组建团队，以分群管理的形式组织工作，招募志愿者面向舱内舱友开展在线咨询、疑问回馈、心理疏导、服务管理的服务。“线下”团队分为舱内社工和舱外社工，以社会工作者的身份与医护人员共同工作，“舱内社工”协助医护人员开展患者的治疗协助、自我管理、生活照顾等服务，“舱外社工”负责资源对接、社区协调等工作。具体工作团队架构图如下：



七、线上服务

（一）线上团队组建

线上社会工作支援团队可开展舱友服务、资源整合、志愿者管理和行政工作四个方面的内容，并且要为线下驻舱社工提供支援，支援团队应有预先设定四个版块工作内容，提前做好线上预备工作。

1. 社工支援团队负责人

社工支援团队负责人加入到“方舱医院”管理团队中，在“方舱医院”管理团队指导下确立支援团队具体工作职责。负责人做好线上和线下社工对接，确保信息畅通，随时接收“方舱医院”的需求信息，将接受的信息反馈给各个工作组，做好团队管理和组织工作。

2. “线上+线下”行政工作组

行政工作组是整个支援团队的行政工作支持者，每天负责协助整理支援团队的各类信息，包含各类告示、制度撰写、个案档案、资源档案、新闻稿等内容；同时负责制度和即时表格、活动策划的设计，为支援团队提供行政支持。

3. 志愿者工作组

志愿者工作组负责建立志愿者团队群，一是负责撰写招募通知，招募线上志愿者，包含社工、心理咨询师和医生，并给予相应的工作培训和告知，使招募到的志愿者具备上岗能力；二是进行工作安排和分工，使志愿者可以分时段为群体病患提供服务，确保资源有效利用。

4. 舱友工作组

舱友工作组负责建立“舱友群”和“舱友区长群”，并开展管理工作。一是负责向舱友告知方舱医院的工作机制，使舱友可以快速熟悉管理规章制度、生活安排等，帮助熟悉舱内生活环境；二是组织志愿者开展线上工作，收集舱友的问题和需要，进行澄清、甄别和反馈；三是对“舱友区长群”开展工作，协助医护人员对组长的招募、组织、信息传达、任务安排等事项；四是开展个案工作，跟进个别化需要的患者，对接资源或转介服务。

5. 资源工作组

资源工作组主要发挥收集社会资源的功能，包括志愿者、慈善基金、政府力量等提供的资金、物资、志愿者等资源，撰写公告招募志愿者，随时为“方舱医院”提供资源方面的支持；同时收集“方舱医院”的需要，对接相应资源给“方舱医院”提供支持。

(二) 线上群建立

线上支援团队主要通过线上微信、QQ群完成资源对接和服务工作，每个“方舱医院”支援团队可建群类别如下：

1. 舱友服务群。该群为舱内患者服务群，舱内患者互称为舱友。群内设置管理员、志愿者和行政助手后，使“方舱医院”的舱友加入，志愿者在该群为舱友提供线上服务，该群由单独群负责人进行管理；针对“区长”团队还可设置“舱友区长群”。

2. 团队管理群。该群为线上支援团队负责人、工作组负责人、驻舱社工、“方舱医院”医护团队负责人的工作群，主要商定各项具

体支援服务，讨论服务意见及修正，该群由总负责人进行管理。

3. 志愿者招募群。该群为对外公布的招募群，任何想参加的志愿服务的志愿者均可加入该群，该群是负责招募、培训和签订服务协议的工作群，该群由志愿者负责人进行管理。

4. 志愿者工作群。经过培训和签订服务协议后的志愿者转至志愿者工作群，成为团队可提供服务的志愿者工作群，该群志愿者可进行分工调配，该群由志愿者工作组负责人进行管理。

5. “方舱医院”资源群。该群仅添加基金会、爱心企业或志愿者团队负责人，成为“方舱医院”的资源后援群，“方舱医院”相应需求可对接至该群，该群由资源负责人进行管理。

6. 其他群。如同类问题较多，可单独建群，如家属照顾群、个案讨论群、专业督导群等内容，依据服务需要建立。

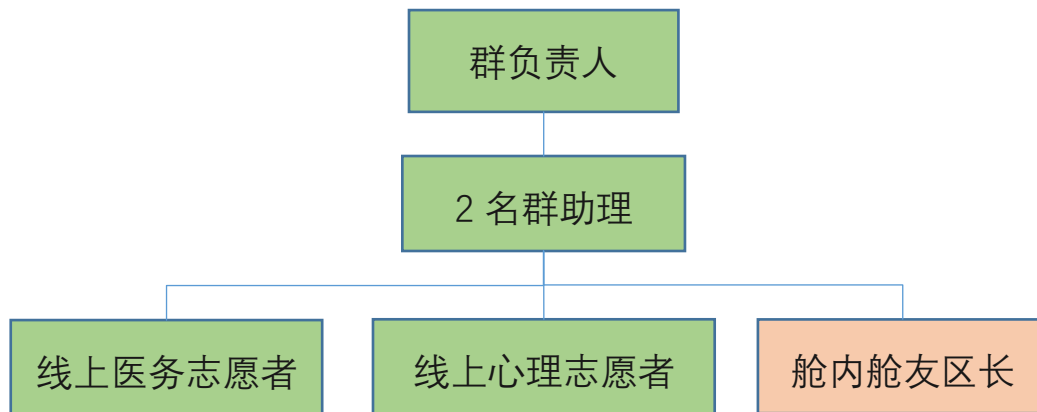
（三）线上群管理

线上群管须设定相应的工作规范，管理人员在工作规范的指引下开展工作，线上服务时间一般为 9:00-21:00，各个群管理人员需要轮流值班，每 3-5 个小时可由一组专业志愿者值守，志愿者提供即时服务，每日工作结束均需要进行服务记录并每日上报。具体群内工作内容如下：

1. 团队设置

一般群内信息较多，需要多名线上工作人员同时开展，同一时间可安排 1 名群管理员和 2 名群助手作为群内分工设置，并配合相应医生、心理咨询师、舱友区长共同开展服务。工作时间建议每 3-4

个小时进行轮流值班，具体群内架构如下：



2. 加群管理。工作群和舱友群均需要开启服务验证，有群管理人员进行审核添加，入群成员应将群内昵称统一改为相应的工作属性和内容，便于快速识别专业志愿者、舱友等。

3. 人员管理。舱友服务群群内命名方式为“医生志愿者-姓名”“心理志愿者-姓名”“社工志愿者-姓名”“驻舱社工-姓名”，舱友以舱内分区情况修改为如：“5区-姓名”“5区区长-姓名”，方便识别和快速提供服务。

4. 信息管理。群内的官方信息和科普信息，经社工、医护人员审核后发布，关于谣言应及时澄清。未经统筹团队许可，所有志愿者不得接受外部采访；群内信息为保密信息，志愿者不能个人传播，并注意保护患者隐私。

5. 氛围管理。志愿者可设计相应氛围管理内容，由志愿者在群内发送，如发布相应抗疫故事、经过审核的视频、有利于病情康复的短文等；志愿者发言中不得发布负面、扩散焦虑情绪的消息。

(四) 具体服务

群内志愿者服务应每日将服务内容、分工情况在群内张贴，每次交班时间进行公告，以便舱友知晓线上群的服务功能，可以更好的使用线上服务，例表如下：

群负责人： **		群助理： **	
时间	社工志愿者	医生志愿者	心理志愿者
9:00-12:00	张甲	李乙	王丙
12:00-14:00
14:00-18:00
18:00-21:00

社工志愿者职责：舱内公告、舱务咨询、需求收集、舱外支持。
医生志愿者职责：医务知识科普教育、医疗问题临时咨询。
心理志愿者职责：群心理活动、个人心理状态咨询。

注：线上志愿者为“方舱医院”协助团队，为大家带来力所能及的帮助，如有相关需要可以向群内志愿者反馈，私密问题也可一一对话，个人问题志愿者会为您保密。线上团队为舱内医护人员辅助力量，最终决定以舱内医护人员为主。

1. 舱内通知。由社工助理定期在群内公布方舱医院最新通知，包含志愿者服务信息、医疗通知、生活信息、舱内注意事项、临时安排等内容。

2. 信息收集。线上志愿者留意舱内患者在群内的讨论和提问，时刻关注舱内舱友需求动态和心理动态，将群内的需要及时反馈给舱内社工。

3. 线上教育。医疗志愿者依据“方舱医院”管理规定和措施，对患者进行健康指导，对患者疾病及治疗的认知不足及偏差作认知矫正。可通过开展线上咨询、开展线上课的形式开展服务。

4. 线上活动。通过线上志愿者链接的服务资源，可在线上开展讲座、瑜伽带领、广场舞等专属线上志愿服务，经过舱内社工与“方舱医院”管理团队审批后可进群开展服务。

5. 个别服务。如果群内有舱友提出个别化需求，群内志愿者可单独添加患者进行一对一的跟进，收集需求后根据实际情况交接给予舱内社工或舱外社工进行对接。

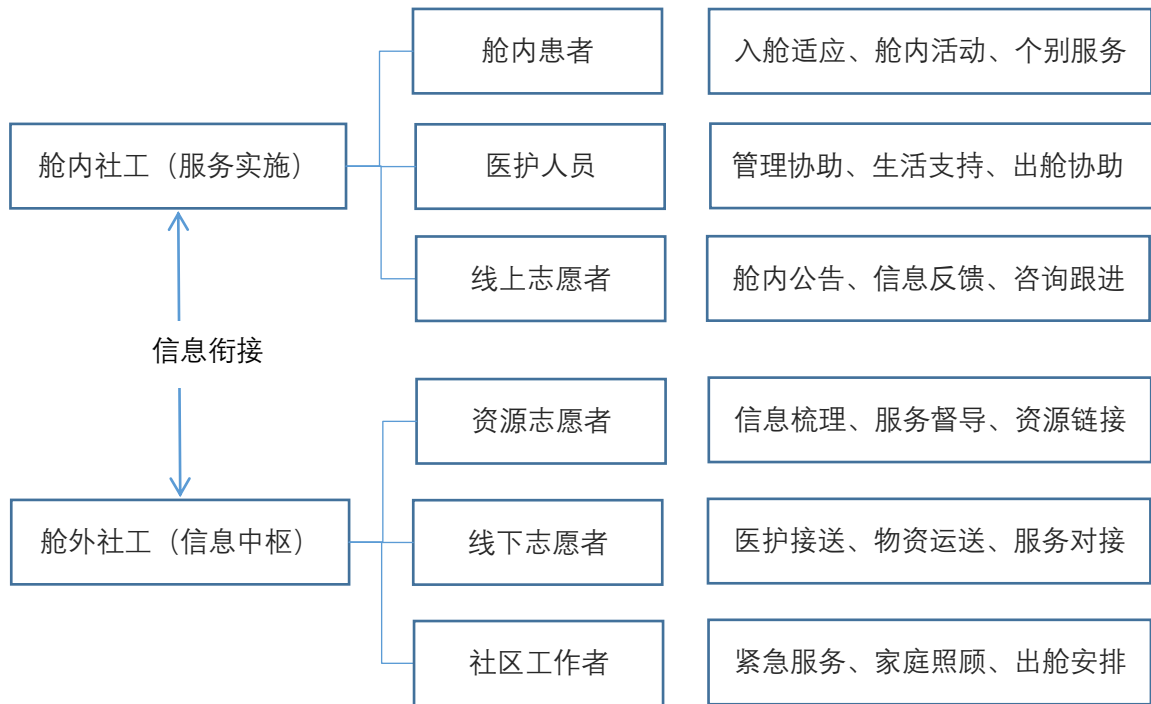
6. 情绪支持。社会工作者、心理咨询师需要为患者因疾病及治疗过程而引起的情绪困扰提供情绪支援，舒缓病人焦虑状态。可通过在线咨询、线上互动的方式进行。

7. 行政支持。线上团队可配合“方舱医院”医护人员开展线上行政支持，通过线上跟进、文书撰写、物资协调等方式，配合医护人员做好部分文书和链接工作。

八、线下服务

根据“方舱医院”的管理需要，线下社工分为舱内社工和舱外社工两类工作人员。舱内和舱外社工采取驻点服务的形式开展工作，商定明确的工作时间、职责和地点后，与“方舱医院”医护团队共同办公，接受“方舱医院”的管理。线下舱外社工因隔离要求不进入舱内开展服务，主要开展舱外资源对接和协调工作，与“方舱医院”舱外工作团队一同办公；另一名舱内社工负责舱内患者的组织

和具体服务的开展，如需要轮流值班，可依据实际情况具体设计。线下驻舱社工因直接接触疫区应具备有效的防护措施，该防护措施由“方舱医院”统一安排和提供，线下舱内、舱外服务社工和志愿者纳入“方舱医院”每日健康管理，须报备健康状况后开展服务，具体工作内容如下图：



（一）舱内社工

舱内社工应为自身设立工作台，根据舱内需要注明工作内容，使舱内患者知晓自身工作内容，与医护团队建立工作联系，做好各项工作衔接，具体工作内容如下：

1. 患者服务

一是入舱适应。主要是协助新入舱患者熟悉舱内环境设施，促进患者舱内生活适应，为新入舱舱友介绍舱内布局、医疗安排、生

活照顾、协助认识其他舱友、协助加入线上舱友群等工作。

二是舱内活动。根据舱内医治要求，为舱友安排以肢体活动、身心放松为主题的集体或小组类活动，活动安排应避免聚集和过量运动，可以安排广场舞、书籍阅读、音乐、心理讲座、情景剧等内容。

三是个别服务。根据个别舱友因治疗安排、情绪状态不佳、家庭紧急需求等情况，社工给予及时回应，鼓励患者正视病情和治疗措施，也可以通过与线上和舱外社工进行对接，协调相应资源进行跟进。

2. 医护协助

一是管理协助。舱内除治疗工作外，还有大量有关舱内管理的内容，例如卫生、就餐、秩序、信息等工作事项，在该方面社工可组织患者成立小组，选拔“区长”，发挥舱友的自我管理能力。

二是生活支持。医护人员因临时抽调原因，部分生活物品并未提前准备，同时舱内医护人员也存在适应性问题，社工在该方面可协调线上线下志愿者进行必要支持。

三是出舱协助。舱友因病情好转，社工协助做好出舱的安排，如居家隔离（集中隔离）的注意事项、自我照顾内容、紧急情况如何处理等，协助医护人员做好出舱评估工作，协助舱友出舱后更好康复。

3. 线上对接

一是入舱公告。舱内社工在每天工作环境中应及时发现舱内共

同的需要和问题，如卫生习惯、照顾需要等情况，应将该情况反馈给线上工作组进行公告编写，及时在群里通知。

二是信息反馈。线上志愿者每天在群中会时刻收集意见，将具体信息给予舱内社工，社工根据信息在舱内与医护人员进行商讨，并将具体意见给予舱友及时反馈，或作出管理调整。

三是咨询跟进。线上志愿者对舱友进行个别需求跟进的咨询，需要舱内社工部分进行跟进，如面对面评估需要、物资对接、医护人员回应等内容，对咨询事项进行线下跟进。

（二）舱外社工

舱外社工在舱外开展服务，与其他舱外管理人员一同办公，主要负责对接舱外资源，如志愿者联系、物资接收、社区对接等事项，是各类资源信息的梳理者，以回应舱内管理的需求，具体内容如下：

1. 资源整合

一是信息梳理。舱外社工与线上资源工作组一同工作，对各类志愿资源如服务类、线下类、咨询类、行政类等进行鉴别归类，并进行核对，以便快速对接线下需求的支援。

二是服务督导。舱外社工对接各类专业服务志愿者，如提供心理服务、音乐服务、课程服务等，服务并不能直接引进开展，舱外社工应先对服务进行督导，指导志愿者依据需求修订服务。

三是资源链接。舱外社工负责进行资源链接工作，将舱内各类需要通过资源组进行匹配对接，如回应舱内患者生活需要、舱内个别化物资需要等，以使资源有效利用。

2. 志愿协调

一是医护接送。该服务主要针对个别医护人员因交通不便的接送服务，主要协调线下车辆志愿者进行对接安排，为志愿者发放防护物资，对接医护人员和志愿者。

二是物资运送。协助方舱医院临时物资运送的相关转运工作，如捐赠物资运送，舱内临时生活需要物资、个别医护物资的采购和运送工作等。

三是服务对接。应舱内服务需求的安排，舱外社工对接志愿者组织开展入舱服务，如带领开展舞蹈、手工画、图书等服务提供单位的对接，使志愿服务可以顺利开展服务。

3. 社区对接

一是紧急服务。社会工作者可以为患者因家庭危急情况提供资源链接服务，协助患者对接相应的社区居委会、志愿者组织、家属提供相应资源，解决患者因隔离而引起的各类困扰。

二是出舱安排。协助联系出舱舱友的居住社区，对舱友出舱信息进行告知，协调相应的接送工作，以及出舱后的防护物资准备等出舱后的社区（集中隔离点）衔接工作，使患者出院后依然能得到良好照顾。

三是家庭照顾。舱外社工可与线上社工一同协助患者对出舱后续隔离工作进行服务，引导患者自我管理，协助解决后续隔离的各类困境和问题，协助家属学习照顾患者的能力等。

九、附件

表格参照民政部基层政权建设和社区治理司等单位指导编写《社区“三社联动”线上抗疫模式工作导引（第一版）》修订：

附件 1：“方舱医院” 志愿者招募通知（参考）

附件 2：“方舱医院” 服务志愿者信息登记表（参考）

附件 3：“方舱医院” 服务保密协议（参考）

附件 4：“方舱医院” 个别服务记录表（参考）

附件 5：“方舱医院” 每日服务汇总表（参考）

附件 6：洪山体育馆武昌区方舱医院舱友住院须知（例）

附件 7：洪山体育馆武昌区方舱医院舱友出院须知（例）

附件 8：“方舱医院” 新冠肺炎患者健康状况调查表（例）

附件 1

“方舱医院” 志愿者招募通知（参考）

为缓解“**方舱医院”医务人员工作压力，支持“**方舱医院”病人更好康复，现招募志愿者开展线上服务，做好患者的管理、情绪疏导和资源对接等工作，招募成员资质如下：

一、招募成员类别

（一）社会工作者

1. 持助理社会工作师、社会工作师的社会工作者、各高校社会工作专业的学者、专家及社会工作毕业的本科生或研究生。

2. 从事社会工作 2 年及以上，在社会工作领域内具有较丰富的实务工作经验。

3. 擅长个案辅导、个案管理、微信群小组辅导、资源链接等。

4. 能够确保有适宜的时间参与线上专业服务。

（二）医务志愿者

1. 具有相应学历要求的执业医师证、执业护士证、初级专业技术职称（师或士）等医务工作者上岗资质。

2. 从事医务工作 2 年及以上，在医务工作领域内具有较丰富的实务工作经验。严格遵守职业伦理，无不良执业记录。

3. 擅长线上问诊，对患者提出的关于医疗方面的问题能够及时给予指导并提供专业建议。

4. 能够确保有适宜的时间参与线上专业服务。

（三）心理咨询志愿者

1. 具有心理咨询师资格证书的从业者、高校心理学专业的学者、

专家及心理学毕业的本科生或研究生。

2. 具备从事心理咨询工作 2 年及以上，在心理咨询工作领域内具有较丰富的实务工作经验。严格遵守职业伦理，无不良执业记录。

3. 擅长利用自身专业领域内所积累的知识和经验，为咨询者提供心理疏导、心理压力调适、负面情绪安抚等心理抚慰。

4. 能够确保有适宜的时间参与线上专业服务。

（四）其他志愿者

有相应时间可协助收集资料、电话联系、资源协调、线下服务、资源提供（车、人力、资金）等志愿者。能够确保有适宜的时间参与线上专业服务。

二、参加流程

1. 请将姓名、职业、微信号、可提供服务内容添加微信小助手，微信号为：**。

2. 填写志愿者信息登记表。

3. 加入志愿者招募群，通过入群后成员应将群内昵称统一改为“专业+地区+工作单位+姓名”，便于快速识别专业志愿者。

4. 签订“方舱医院”服务保密协议，签订协议后由管理员添加至工作群。

5. 正式参与专业服务的志愿者须接受本群管理员统一开展的岗前培训。

三、注意事项

参与线下服务的志愿者，应身体健康及无接触史，经过“方舱医院”健康检查后开展服务，避免交叉感染；线下服务会为志愿者提供安全防护设施。

附件 2

“方舱医院”服务志愿者信息登记表（参考）

姓 名		性 别		政治面貌	
身份证号码			工作年限		
专业资质			所在地区		
联系电话			微信号		
工作单位					
工作经历 (类似公共事 件工作经验)					
可参与志愿 服务的时长 及时段	日期： 时间：9:00-12:00				
可提供的 线上服务	医疗咨询、线上心理支持、线下照顾等。				

附件 3

“方舱医院” 服务保密协议（参考）

甲方：“**方舱医院” 支援服务团（组织）

乙方：志愿者

为维护志愿者线上提供服务过程中的信息安全，确保微信群成员及其他相关人员的隐私权和个人信息权利，参与“**方舱医院”线上支援服务，签定本协议，协议内容如下：

一、乙方有义务服从支援团的管理，服从管理规定。

二、经乙方确认，甲方会获得乙方的信息，包括但不限于：个人信息，服务过程信息等参与服务的信息。

三、乙方参与服务过程的服务信息，包含服务对象的聊天记录、服务对象信息均具有保密性质，并为甲方专有，乙方仅为提供服务之时使用保密信息。

四、如果乙方在提供志愿服务的过程中，对相关人员隐私和信息的侵犯，或不提供志愿服务时，甲方有权提醒、制止、警告，将其除出微信群；构成犯罪的，甲方以合理形式支持被侵权方维权。

甲方签名（志愿者组织方名称）： 联系电话：

乙方签名（参与志愿服务的志愿者）：

身份证号：

联系电话：

签订时间： 年 月 日

附件 4

“方舱医院”个别服务记录表（参考）

*本表格用于病患的咨询、资源链接等各类服务记录。

服务对象姓名		性别		年龄	
居住地址				联系电话	
服务类别	<input type="checkbox"/> 医疗 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 家庭照顾 <input type="checkbox"/> 资源链接 <input type="checkbox"/> 其他：				
其他信息	如床位等。				
家庭信息	如需要，则填写。				
服务内容 （简要概述服务对象疑问及服务人员的解答，分条记录）： 问题： 介入措施： 结果：					
服务人员姓名签字：					
联系方式：电话、微信号					
服务时间：					

附件 5

(*月*日) “方舱医院” 每日服务汇总表 (参考)

序号	工作对象 (个人或群体)	针对需求	介入内容 (个人、小组、活动、资源对接等)	效果/结果	工作人员
1				1、已完成服务。 2、已转介至**单位，并确定。 3、待解决，建议：	
2					
3					
4					

洪山体育馆武昌区方舱医院舱友住院须知（例）

亲爱的舱友：

为了抗击新型冠状病毒，大家从四面八方来到“洪山方舱”，组建了一个临时大家庭，成为亲密的“舱友”。

抗击疫情，就像打一场硬仗。各位舱友已经自发解决了很多实际问题，让大家住得舒服，每个病区还选出了“区长”。来自不同地方不同科室的医务人员，舍小家顾大家，冒着被感染的风险，来到方舱医院与大家一起战斗。此外，还有来自全国各地高校及资深的社工、心理和医疗志愿者，他们通过网络，为大家传递爱心和支持。

刚入住的你，相信有很多疑问甚至忐忑。希望这份住院须知可以解答你的一些疑问。

一、方舱医院的布局

首先请您：

1. 找到自己的床位所在地。

2. 舱内环境熟悉：

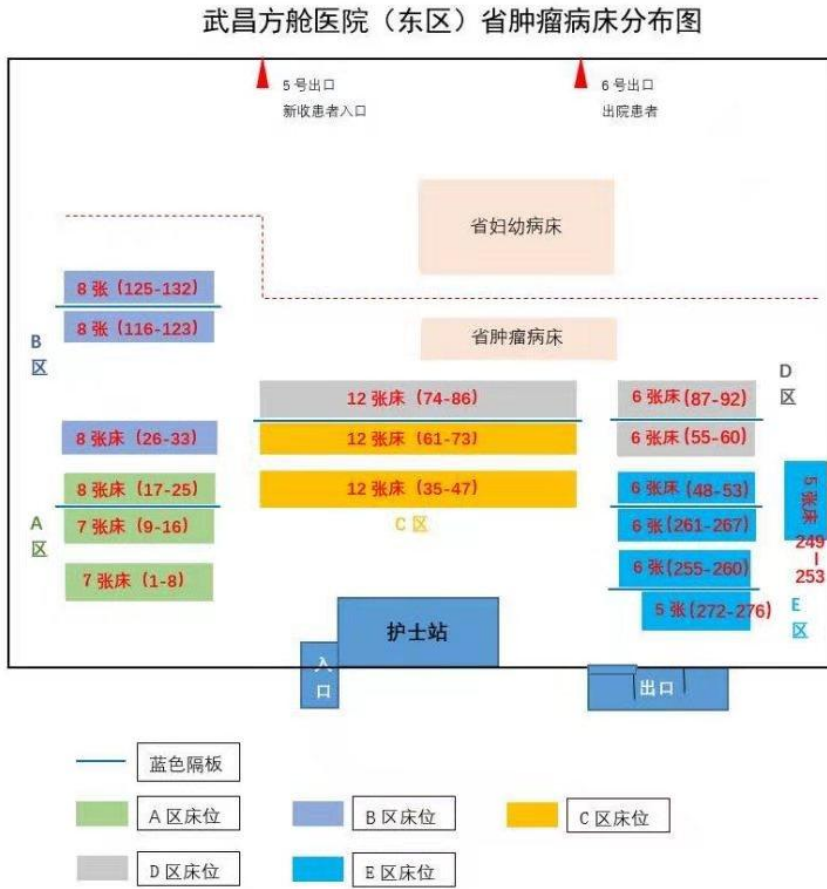
根据地图，请教旁边的舱友或者你所在区的“区长”，找到：

— — 厕所、饮水机、垃圾桶；消防和紧急疏散通道；

— — 领取眼罩（体育馆内灯光设置问题无法熄灯，因此带来的不便非常抱歉）；

— — 报告给区长如果你需要无糖（给糖尿病患者）或清真餐盒。

3. 舱内地图:



4. 互助区长安排表

区域	区域床号	区长姓名	床号
A区	1-25	张甲	21
B区	26-33
C区	35-47; 61-73
D区	55-60; 74-92
E区	48-53 249-267;

二、方舱医院的日常

舱内日常	时间安排
医生查房(查房时段请尽可能在自己病床等候，不要四处走动)	上午8点、中午12点、下午4点、晚上8点。
护士派药	随时
早餐	7:00-8:00
午餐	12:00-13:00
晚餐	18: 00-19:00
晚间活动	19: 00-20:00

三、卫生温馨提示

1. 为什么冠状病毒患者之间不会交叉感染？

原则上来说入住方舱医院的 95%以上是属于轻症患者，病人本身携带病毒量相对较少，加上配合相应的治疗和个人的防护，同时患者体内也会逐渐产生一些抗体，逐渐对病毒有一定的抵抗能力，坚持 2-3 周就可以自愈出院的，所以不用太担心相互交叉感染的问题。

仍然需要提醒：戴口罩、勤洗手！

2. 预防病情转重，我需要监测和报告哪些症状？

主要是监测此次新型冠状病毒肺炎的常见临床症状，如发热、乏力、干咳、胸闷、呼吸困难、少见的消化道症状如腹泻等。

针对发热症状：定期监测体温，早晚各一次，一般一天之中，清晨 2~5 时体温最低，下午 5~7 时最高，只要在正常范围 36.1℃~37℃（腋下）即可。

针对乏力和偶尔干咳症状：如果只是因为长时间在室内待着也会有这些症状，自己应加强辨别，如果通过休息、喝水、运动等能逐渐缓解则说明没有别的太大问题，不用过度担心。

如果觉得呼吸困难、喘不上气这种症状的话应该引起重视，及时报告医生或护士处理。

如果觉得腹部不适或者腹泻等，可以先判断是不是饮食方面的原因，通过改变饮食如果能缓解的也不用太担心。总之心态上要放松，战略上要重视。

3. 维护公共卫生的建议

由于方舱医院为临时改造，聚集人数较多，为了您自身和他人的安全健康，请大家注意公共卫生！具体建议如下：

垃圾容易滋生细菌，为垃圾焚烧达到清洁无害的目的：

- - 干湿垃圾分类倒：剩饭剩菜、蛋壳等等属于湿垃圾，尽量单独倒，不要跟饭盒、纸巾等干垃圾混倒。尽量把水倒掉再丢进垃圾桶。

- - 分不清干湿垃圾的时候可以用“生活垃圾怎么分”小程序查询。

- - 请投放前尽量包好或装好打结，再投放到病区门外垃圾桶内。

- - 饮水机处没有下水道，请将废水倾倒在病区外的洗漱台处或厕所内，避免地滑容易跌倒。

非常时期，保洁人员较少，工作繁重，请大家上完厕所，务必自觉冲洗卫生间！

非常时期，舱内热水供应设备有限，请大家珍惜热水，尽量不

要用热水洗衣服。

特殊时期，资源有限，请各位舱友节约资源。（如纸巾、一次性用品等）

四、出院标准

由专家评估后开具出院手续。

每日检测人数有限，请等候医护人员安排。

五、疑难解答

有任何问题，可以首先在舱友群提出，或找您所在病区区长反映，线上志愿者和区长会及时记录你们的需要，分级跟进并回应。

如果你觉得自己情绪低落，很无助，思虑太多不知道如何是好，想找人聊聊，也请向区长反映，区长会转介线上社工和/或心理志愿者和你接触。

作为临时医院，洪山方舱还存在一些不尽人意的地方，我们会尽力改善。除了请你体谅疫情期间各级政府及医院的难处，如果有什么你力所能及的事情，请一起帮忙呀！

在此，我们发起倡议，请每一位舱友：从小事做起，互帮互助！讲卫生，珍惜公共资源！配合并理解医生的工作，争取早日康复出院！

洪山体育馆武昌区方舱医院

2020年2月26日

洪山体育馆武昌区方舱医院舱友出院须知（例）

舱友：

恭喜你出院！

谢谢你住院以来的配合与体谅。非常开心你能出院！当然，出院是健康的第一步。你可能对出院安排和出院后回家的自我照顾还有些顾虑。希望这份出院须知能解答你心里的一些疑问。

一、出舱消毒、隔离流程

1. 专家组根据临床症状与检查结果确定可以出舱病人名单，开具出舱证明与注意事项；

2. 通知病人来源地社区医院及家人，准备患者出舱换用的衣裤鞋袜。约定时间来武昌方舱洪山体育馆东门病人出院口接人；

3. 建议患者换上新的衣物鞋出舱。换下来的衣物及生活用品可以交给医院人员销毁；不愿销毁者，消毒后打包，自行带回居处，再次消毒处理；

4. 病人出体育馆东门时予手消毒液消毒双手，酒精喷雾消毒着装衣裤，通过2000毫升/升含氯消毒剂脚踏盆（湿毛巾）出体育馆，接回居家隔离；

5. 出院病人，由各自社区接回，社区安排继续隔离14天。出舱后有发热情况，及时联系社区，由社区跟进。出院隔离期间，

继续服用中药，由社区分发。核酸结果可在网上查询，也可询问医生。

6. 居家隔离注意事项：单人单间戴口罩隔离，尽量不要外出。家人之间不聚集，每个家人都要戴口罩。每天都要测体温。向社区负责人通报每日体温，至少早晚两次。隔离14天没有发热咳嗽等症状，解除隔离。

二、居家卫生

1. 如何对自己住院前使用过的衣物和物品消毒？

鞋子衣物可喷洒含氯消毒剂或75%酒精进行消毒，家里经常接触到的地方如洗手间、厨房、门把手等均需消毒，用一次性碗筷最好，如果没有，要将之前用过的碗筷用沸水煮30分钟以上。（请注意，消毒时，家里务必不能有明火！）

2. 如何居家进行出院后14日隔离？

出院后自行居家隔离14天，戴口罩，勤洗手，不外出；定期监测体温，关注与此次肺炎相关的症状如发热、乏力、干咳、呼吸困难等。最好是单间隔离，如果有条件，家人也应戴口罩。在家吃饭最好与家人分开，可使用一次性碗筷，用公筷夹菜。家里定期通风，保持室内新鲜空气，睡前可进行室内消毒。

如果家里居住面积狭小或人多，不能实现单间隔离：

个人戴口罩，家人也需戴口罩，吃饭与家人分餐，尽量减少与家人肢体接触，并保持适当距离。

3. 日常消毒和卫生:

可喷洒含氯消毒剂或75%酒精进行消毒（请注意，消毒时，家里务必不能有明火!），注意个人卫生，饭前便后洗手。

三、常见问题

1. 我还会再次被感染吗?

理论上说，目前报道的出院患者中没有出现再次被感染的，在审核符合出院的标准后，肺部的炎症是被控制住了，体内也产生了一定的抗体可抵抗一段时间的病毒，但是否能达到终生保护还有待进一步研究。如果不幸再次被感染，需要紧急联系所在社区报告自己的身体情况，以便及时入院进行规范治疗，更好地保护家人。

2. 我可以照顾家里其他病人吗? 新冠肺炎病人或慢性病患者?

理论上说，如果家里人手够，最好不要照顾其他病人。如果实在缺人手，双方需戴口罩，同时尽量避免肢体接触。

3. 为什么我觉得浑身乏力? 可以开始体育运动吗?

如果是因为住院休息过久或居家久坐不动引起的浑身乏力，不用过于担心，可适度开始低中等强度的锻炼，量力而行，多喝水，同时保证室内空气定期流通。

4. 回家以后情绪遇到困扰?

首先多和身边的家人、朋友交流，也可线上寻求支援团的帮助，

建议寻求正规心理咨询师的帮助。

请你在病友群里更改群内名：真实姓名+出院。请注意保密，勿向他人透露病友群内任何具体个人信息，例如姓名、电话。

如果是区长，请交接好工作后出院。感谢你的付出。再次恭喜你能够出院。请一定照顾好自己和家人。

四、可用资源

微信搜索公众号“患者宣教助手”或扫描下方二维码，可查看我们肿瘤医院胡医生制作的新冠肺炎宣教科普，内容丰富实用，涉及如何洗手、如何做咽拭子检测、如何做呼吸康复训练、心理指导以及出舱后的一些注意事项。



洪山体育馆武昌区方舱医院

2020年2月26日

舱内新冠肺炎患者健康状况调查（例）

请入舱舱友填写（线上调查问卷）：

1. 年龄：

2. 性别：

3. 有无华南海鲜市场接触史：

4. 婚姻状况：

5. 学历：

6. 新冠肺炎首发日期：

7. 新冠肺炎首发症状：

A 发烧 B 咳嗽 C 腹泻 D 乏力 E 其他：

8. 首次新冠肺炎入院时间：

9. 您到方舱医院时间：

10. 方舱医院入院后最高体温：

11. 既往病史（可多选）：

A 冠心病 B 糖尿病 C 高血压 D 肺结核 E 肺气肿 F 慢性支气管炎
G 恶性肿瘤病史 H 其他：

12. 您确诊新冠肺炎的方式：

A 核酸检测 B CT 检测 C 核算+CT

13. 首次确诊时间：

14. 症状体征:

A 发烧 B 疲劳 C 干咳 D 厌食 E 肌痛 F 呼吸困难 G 咳痰
H 咽痛 I 腹泻 J 恶心 K 头晕 L 头痛 M 呕吐 N 腹痛

15. 家人情况:

A 无家人感染 B 有家人感染 C 自己家人接触过疑似病例 D 自己
家人无接触过疑似病例 E 不确定

16. 行动情况:

A 我可以四处走动 B 我行动不便 C 我不能下床

17. 自我照顾情况:

A 我可以自己照顾自己 B 洗脸刷牙起居部分困难 C 无法自我照顾

18. 日常学习、工作、家务、休闲活动情况:

A 我可以日常活动 B 部分日常活动困难 C 我无法日常活动

19. 疼痛、不舒服的情况:

A 没有疼痛 B 中度疼痛有不舒服 C 无法忍受的疼痛和不舒服

20. 焦虑（紧张、担心、不安）抑郁（没精神、没兴趣）情况:

A 不焦虑和抑郁 B 中度焦虑和抑郁 C 非常焦虑和抑郁

21. 请预留电话号码，便于医疗组跟进:

姓名: 电话:

22. 方舱最后一次血生化验单请上传:

上传链接:

洪山体育馆武昌区方舱医院