“方舱医院”社会工作支援服务指引

**（第一版）**

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 1](#_Toc20777)

[一、支援背景 3](#_Toc8550)

[二、支援内容 4](#_Toc8952)

[三、支援流程 6](#_Toc5778)

[四、服务开展 11](#_Toc9536)

[五、附件 13](#_Toc1398)

[附件1：“方舱医院”线上支援志愿者招募通知（参考） 14](#_Toc9730)

[附件2：“方舱医院”服务志愿者信息登记表（参考） 16](#_Toc3845)

[附件3：“方舱医院”服务保密协议（参考） 17](#_Toc2424)

[附件4：“方舱医院”支援服务记录表（参考） 18](#_Toc31066)

[附件5：“方舱医院”服务每日汇总表（参考） 19](#_Toc19698)

[附件6：洪山体育馆武昌区方舱医院舱友住院须知（例） 20](#_Toc26017)

[附件7：洪山体育馆武昌区方舱医院舱友出院须知（例） 24](#_Toc10656)

前 言

武汉是新冠肺炎疫源地，属于疫情重灾区。为全力救治，2月3日晚间起，武汉火速建立“方舱医院”，收治轻症患者，缓解一线定点医院的医疗压力，可以说，此举将大量轻症患者集中治疗，最大限度的阻断了社会交叉感染的机会，为打赢抗疫阻击战发挥了重要作用。但是，因“方舱医院”筹建工作时间仓促，大量患者入住后，给医务人员的管理带来了一定困难。

针对“方舱医院”面临的实际困难，湖北省民政厅、省社会工作联合会、省医院协会医院社会工作和志愿服务管理专委会联合开展了武昌区方舱医院（东区）医务社会工作服务试点。试点采取“线上+线下”服务方式，构建“医务+社工+心理”三位一体服务模式，助力武汉市武昌“方舱医院”（洪山体育馆）医务工作者做好病区疫情防控工作，取得了良好成效。在试点的基础上，为进一步规范“方舱医院”医务社会工作服务，在民政部慈善事业促进和社会工作司以及湖北省民政厅慈善事业促进和社会工作处的指导下，湖北省社会工作联合会、省医院协会医院社会工作和志愿服务管理专委会牵头，根据“方舱医院”一线医务社工的抗疫服务工作经验，总结、提炼、编写出《“方舱医院”社会工作支援服务指引》。 该指引定位“方舱医院”社会工作支援服务，对服务的主要内容、工作的具体流程及服务开展注意事项进行了明确，包括社工服务和志愿服务有关表格附件。

特别感谢省社会工作联合会副会长秦琴教授、省荆楚社会工作服务中心徐勇、省肿瘤医院纪委书记肖燕等为本指引的编写倾注了心力。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

“方舱医院”通常由具备部分医疗设备方舱组合而成，具有机动性好，快速部署，环境适应性强的优点，可以承担突发的应急医学救援任务。2月3日武汉因肺炎疫情救助开始建设“方舱医院”收治轻症患者，医护人员每天进行巡检，指导舱内患者口服药、肌肉注射等工作；如果患者好转痊愈，经过检测可以出院；病情加重，则转至定点医院，这一举措缓解了当前医疗资源匮乏的困境。

“方舱医院”实际存在工作力量薄弱和设备不完善的情况，一方面医护人员是从不同医院临时抽调组成，专业对口率低、相互了解少、新冠治疗经验不足；另一方面，“方舱医院”还存在医疗设备和生活设施不完备、工作制度不健全等困境，医护人员要投入大量精力完成紧急的医疗任务。同时，患者对“方舱医院”运作不熟悉，轻症患者集中医治，患者内心难免会担忧“交叉感染”的风险，出现焦虑状态。该情况下，在“方舱医院”开展医务社会工作非常有必要。

现阶段，社会工作参与“方舱医院”服务工作，可通过“线上+线下”支援、“舱内+舱外”互动的方式进行，整合“医务+社工+心理”志愿者资源，配合医护人员开展患者入舱适应、生活照顾、即时回应、情绪疏导和资源对接工作，可以减轻一线医务工作者的负担，对抗疫工作具有重要意义。

该指引是对洪山体育馆武昌区“方舱医院”社会工作支援经验的梳理，分享给不同在“方舱医院”开展患者服务的社会工作者，为有关社会工作服务机构、医疗单位开展“方舱医院”支援工作提供借鉴。

二、支援内容

根据洪山体育馆武昌区方舱医院社会工作支援的工作经验，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。一是“线上”以网络建群的形式招募志愿者面向舱内病友开展在线咨询、疑问回馈、心理疏导、服务管理的服务；二是“线下”专职医务社会工作者加入“方舱医院”医护管理团队，“舱内社工”协助医护人员开展患者的自我管理、生活照顾服务，“舱外社工”负责资源对接、社区协调的工作，工作内容主要为以下三个方面：

1. **“方舱医院”医护人员的协助工作**

社会工作者须加入到“方舱医院”医护管理团队，并且建立合作机制，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，避免回应措施不统一给管理造成困扰。首先，社会工作团队应配合“方舱医院”医护人员，协助解决医疗工作内的管理事务，通过线上跟进、文书撰写、物资协调，配合医护人员做好舱内服务；其次，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，做好医护人员的生活支持，使医护团队可以专注于患者的救治。

1. **舱内患者的自我管理及支持服务**

首先，社会工作者应在医护管理团队的安排下，开展患者自我管理工作，一是根据舱内病区的安排，以8-15个床位为单位，招募其中能力较强的病友担任“区长”，组建病友组长微信群协助医护人员开展管理；二是开展“线上”支持服务，组建病友群，社会工作者招募“医生+心理+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，协助病患对病情及疗程的了解，协助病患适应“方舱医院”的环境；三是开展社区支持工作，部分患者会产生因隔离无法处理的如家属照顾、临时紧要事件等需要，社会工作者应及时联系相应志愿者组织和社区开展支持工作，开展后反馈给“方舱医院”管理团队。

1. **“方舱医院”资源链接与社区协调**

社会工作支援工作应发挥资源整合的优势，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。另一方面，社会工作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工作，给予“方舱医院”侧面支持。

三、支援流程

**（一）支援团队组建**

当社会工作支援团队与“方舱医院”达成合作意向后，社会工作团队应先规范支援团队，根据经验，社会工作支援团可开展病友服务、资源整合、志愿者管理和文书工作四个方面的内容，支援团应有预先设定四个版块工作内容，提前做好线上和线下团队组建预备工作。

线下支援社工可通过派驻社工的形式开展。其中一名为线下舱外社工，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），支援团简要工作结构如下：

**“方舱医院”**

**医护管理团队**

**“方舱医院”**

**社工支援团负责人**

**线上+线下**

**病友工作组**

**线上**

**资源工作组**

**线上**

**文书工作组**

**线上**

**志愿者工作组**

**舱内社工**

**舱外社工**

1、社工支援团负责人

社工支援团负责人是支援项目总负责人，负责人加入到“方舱医院”管理团队中，在方舱医院负责人的指导下确立支援团的工作职责和工作内容，做好线上和线下病患的对接，确保信息的畅通。总负责人随时接收“方舱医院”的需求信息，将接受的信息反馈给各个工作组，同时总负责人将“线上”群内收集的信息经过甄别后反馈给医护人员。

2、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。

3、病友工作组

病友工作组负责建立“舱内病友群”和“舱内病友区长群”，并开展管理工作。一是负责向舱内病友告知方舱医院的工作机制，澄清管理机制、生活安排等内容，使舱内病友可以快速熟悉舱内环境；二是组织志愿者开展线上工作，收集病友共同的问题和需要，进行澄清、甄别和反馈；三是对“舱内病友区长群”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。

4、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、政府力量等资金、物资、志愿者等资源，撰写公告招募志愿者和社会资源，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。

5、文书工作组

文书工作组是整个支援团的文字工作者，每天负责协助整理支援团的各类信息，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，为支援团提供行政支持。

**（二）线上工作群建立**

因支援团队成员分别分布在不同的地区，所有管理、负责、信息均无法面对面完成，依据该情况每个“方舱医院”支援团需要通过线上群开展工作，按照实际需要建群类别如下：

1、病友服务群。该群为病患服务群，群内添加管理员、志愿者和相应服务人员配齐后，可使“方舱医院”的患者加入，志愿者在该群为病患提供服务，该群由单独群负责人进行管理；病友服务群还包含“病友区长群”。

2、管理团队群。为线上支援团负责人、工作组负责人、“方舱医院”对接负责人的工作群，主要商讨线上支援服务，是支援团的管理团队群，该群由支援团总负责人进行管理。

3、志愿者招募群。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管理群，该群志愿者可进行分工调配，该群由志愿者负责人、信息负责人进行管理。

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）线上工作群管理**

微信群管理非常重要，每个群都须要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。并且线上服务时间较长，一般为工作时间为9:00-21:00，群管理人员需要轮流值班，分工协作，具体群内工作内容如下：

1、群内管理人员设置

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、病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：

群管理员

2名群助理

线上心理志愿者

舱内病友区长

线上医生志愿者

2、服务管理。病友服务群群内以“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”，病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。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、社会工作者的个案管理与心理咨询师的个案辅导，均需要进行服务记录并每日上报。

3、加群管理。工作群和病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、病友等。

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，应告知志愿者不能个人传播。

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）线下驻舱社工安排**

线下驻舱社工因直接接触疫区，所以线下实地社工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，线下社工分为舱内社工和舱外社工两类工作人员。

1、工作形式。根据“方舱医院”的管理需要，舱内和舱外社工采取驻点服务的形式开展工作，与“方舱医院”医护团队共同开展工作，接受“方舱医院”的管理，商定明确的工作时间、职责和地点。

2、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，主要是协助医护人员接待新入舱病友，促进舱内生活适应；二是收集舱内需要，通过与线上群和舱外社工进行对接，协调相应资源；三是配合医护团队开展舱内活动。

3、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；二是回应舱内需要，跟进舱内社工反馈的需要，进行相应的支持工作；三是配合管理团队开展相应的其他工作。

四、服务开展

**（一）基本原则**

1、协助原则。社工支援团的定位为协助者角色，所有工作及服务安排应在“方舱医院”指导下开展工作，各类问题以建议形式向医护管理团队反馈，具体管理机制由“方舱医院”管理团队决定。

2、正面积极。引导群内容聊天内容积极正面，保证信息分享和新闻推送的真实可靠性。

3、严格保密。涉及服务对象私密问题须进行保密，涉及危机问题、干预行动应先征集病患知情或统一，对私人问题进行一对一私聊。

4、回应迫切需要。要关注病患的当前需要，使其对线上支援的协助产生信心和信任。

5、符合工作范围。线上服务要保证提供的服务是属于工作力所能及范围内的，不应因自身原因阻碍和延迟服务对象需要的满足，无法满足需要时须说明并转介。

6、鼓励自助。预估需要病患要求，鼓励服务对象运用自身资源和能力解决其问题。

7、资源运用。运用各类社会资源给予病患提供服务。

**（二）具体服务**

1、入舱适应。社会工作者首要协助患者对“方舱医院”进行适应，向新入舱患者告知管理机制和入院须知；二是协助新入舱病友认识“区长”和其他病友，促成关系连接；三是依从性管理，鼓励患者接受病情和治疗措施。

2、自我管理。社会工作者在“方舱医院”管理团队指导下，依据小组社会工作理念，促成病友形成小组并建立简单约定，使病友进行自我管理和互助，促进病友间关系的建立，促成病友在生活方面自助和自我管理。

3、疾病认知。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，包括疾病、治疗、康复及饮食等知识介绍；同时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、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。

5、活动开展。社工可针对舱内病友开展各类“线上”“线下”活动，如对接网络舞蹈、健身操志愿者讲师资源在线提供舱内运动活动；也可以在舱内开展适合的服务。

6、社区支援。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。

7、出舱辅导。社会工作者可以协助患者对出舱后续隔离工作进行跟进，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，链接社区及医疗资源，使患者出院后依然能得到良好照顾。

8、医护人员支持。社工因协助医护人员开展患者服务，同时也对医护人员开展服务。为医护人员开展服务主要是协助“方舱医院”管理团队对医护人员在工作环境、生活支持方面给予，如改善医护人员的生活环境、提供相应生活物品等。

五、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”线上支援志愿者招募通知（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”支援服务记录表（参考）

附件5：“\*\*方舱医院”线上服务每日汇总表（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1：

**“方舱医院”线上支援志愿者招募通知（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、心理咨询行业从业者、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。

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”支援服务记录表（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 | □医疗 □心理 □家庭照顾 □资源链接 □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”服务每日汇总表（参考）**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 工作对象  （个人、小组、舱内事务） | 需求 | 介入内容 | 结果 | 工作员 |
| 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 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

附件6：

**洪山体育馆武昌区方舱医院舱友住院须知**（例）

亲爱的舱友：

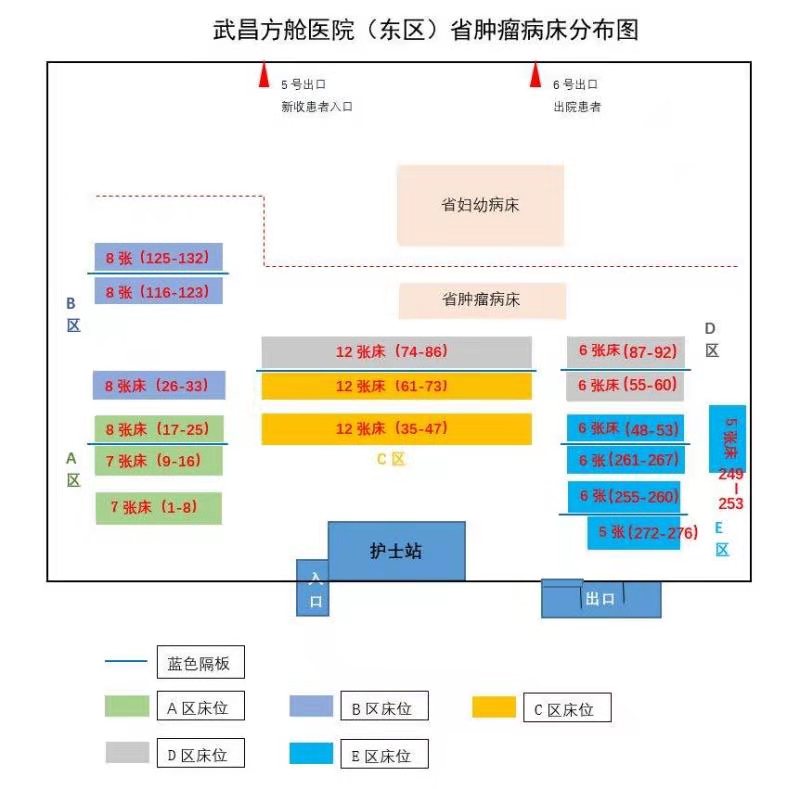
您好！

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**



请你：

1、找到自己的床位所在地。

2、根据地图，请教旁边的病友或者你所在区的“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。



**方舱医院 WIFI：test**

**密码：1test**

**-请立即扫码进入病友群**

**-请更改群用名：病床号+真实姓名**

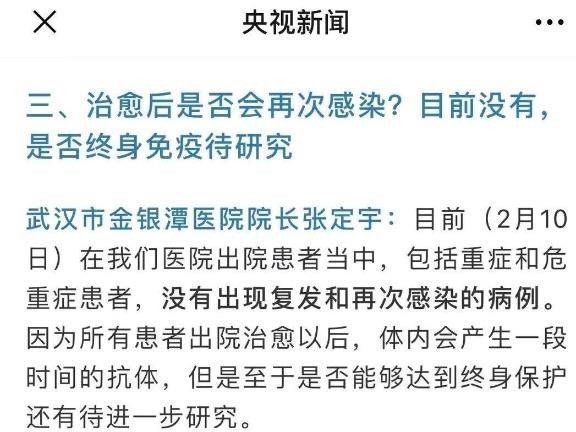
**二、方舱医院的日常**

|  |  |
| --- | --- |
| 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 |

**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的抗体，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。

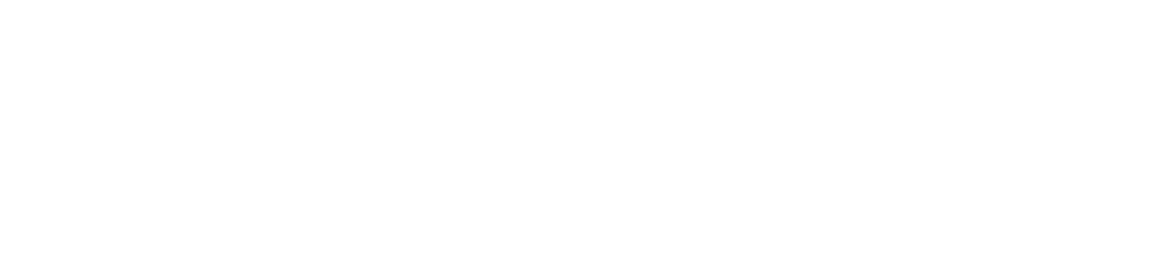
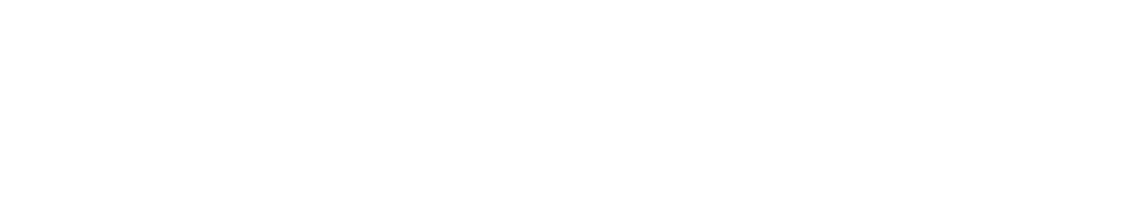
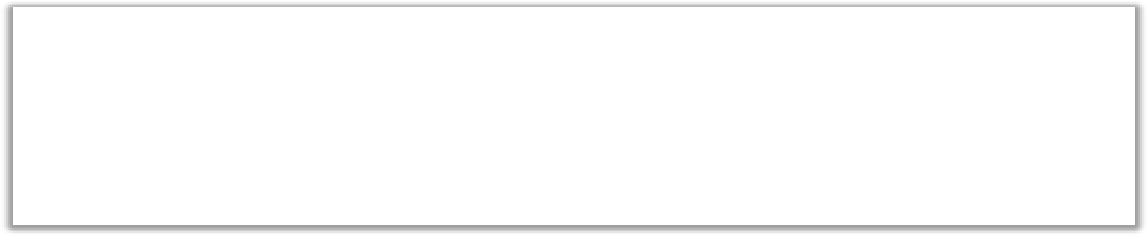
如果觉得腹部不适或者腹泻等，可以先判断是不是饮食方面的原因， 通过改变饮食如果能缓解的也不用太担心。

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。

-个人床位配备的垃圾桶内个人垃圾请大家自行丢弃到病区外垃圾桶。

饮水机处没有下水道，请将废水倾倒到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，可以首先在病友群提出，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 12 日

附件7：

**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和体谅。非常开心你能够出院！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够解答你心里的一些疑问。

1. **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岀舱病人名字，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鞋。约定时间来武昌方舱洪山体育馆东□病入出院口接人；

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

4、病人从洪山体育馆东门出舱，出体育馆东口时予手消毒液消毒双手，酒精喷雾消毒着装衣服裤子，通过2000毫克/升含氯消毒剂脚踏盆（湿毛巾）出体育馆，接回居家隔离；

5、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，每个家人都要戴上口罩。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：**

鞋子衣物可以喷洒含氯消毒剂或者 75%酒精进行消毒处理，以及家里经常接触到的地方如洗手间、厨房和门把手等均需要消毒，用一次性碗筷最好，如果没有的话需要将之前用过的碗筷用沸水至少煮 30 分钟以上。（请注意若用 75%酒精进行消毒 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，佩戴口罩，勤洗手，不外出；并定期监测体温以及关注与此次肺炎相关的症状如发热、乏力、干咳和呼吸困难等。最好是单间隔离，如果有条件的话家人也应该佩戴口罩。在家里吃饭最好跟家里人分开，可使用一次性碗筷，并使用公筷夹菜。家里定期通风，保持室内新鲜空气，睡前可进行室内消毒。

**3、如果我家居住面积狭小或者人口多，不能实现单间隔离，我可以：**

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

**4、日常消毒和卫生：**

可以喷洒含氯消毒剂或者 75%酒精进行消毒处理（注意消毒时家里务必不能有明火）， 注意个人卫生，饭前便后勤洗手。

**三、常见问题**

**1、我还会再次被感染吗？**

理论上来说从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以抵抗一段时间的病毒，但是是否能够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，更好的保护家里人。

**2、我可以照顾家里的其他病人吗？新冠肺炎病人和/或慢性疾病患者？**

理论上来说如果家里人手够的话最好不要。如果实在缺人手的话，双方需戴口罩，同时尽量避免过多肢体接触。

**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者居家久坐不动引起的浑身乏力不用过于担心，可以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、回家后反而不适应，想找人聊聊，我可以：**

如果您情绪遇到困扰，建议寻求正规心理咨询师的帮助。

最后，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。

洪山体育馆武昌区方舱医院

2020 年 2 月 12 日