

新冠肺炎：面向现场工作人员、社区工作人员、志愿者及社会组织的几点建议以及相关话题

本指导手册包含有针对现场工作人员、志愿者，以及社会组织的信息。文件中列出了在新冠肺炎疫情下的社区互动技巧、疫情相关的问题，以及相应的解答。

有关新冠肺炎的谣言和错误信息常会引发误解并导致有害健康的行为。人们从媒体、亲友、社交媒体、组织机构，及其他来源获取不同信息。有些来源给出的信息会相互矛盾。

当人们获得过多的信息（包括谣言和错误信息）时会发生什么？

局面可能会更加难以处理。举例来说，人们或许会：

- 难以识别解决方案
- 对医疗卫生建议产生恐惧和怀疑。
- 抗拒和否认局势。
- 不再寻求医疗服务。
- 无视官方及医疗机构发布的防范措施（如隔离检疫）等可以挽救生命的医疗卫生建议。
- 拒绝医护工作者的帮助，通常伴有恐吓或述诸暴力。
- 不当对待已经生病或疑似生病的人。即便病人已经痊愈，也同样可能因为公众缺乏有关治疗有效性的知识而遭受不当对待。

现场工作人员、志愿者，和社会组织在与社区及社区领袖之间建立信任方面处于有利地位。您应当认真倾听公众心声，并以清晰、及时、有效，且经过证实的信息回复公众的问题，消除其恐惧，纠正其错误认知。这样，人们便拥有正确的信息来应对风险、防止新冠肺炎的蔓延。指南内容：

第一步：如何开展工作—社区互动的简单技巧。

第二步：正确提问—社区对话中的重要指导，包括如何处理污名现象和排外情绪。

第三步：正确表述—应与社区分享的基本知识，以及可以引导您对话的常见问题。

第1步：如何开展工作

本节内容提供了社区分享的重要提示及信息。国家级工作人员应对本节内容做出相应调整并及时更新。

- **介绍您自己、您所在单位，以及您在社区内的工作内容。** 这些内容可以包括：
 - 我们的工作向大家传播关于新冠肺炎及其症状的准确信息。同时，我们还向公众普及自我防护和社区防护的相关信息。
 - 要做到这些，我们的团队将深入社区内，通过广播、短信、海报、公告、登门拜访等方式将信息普及到社区内的每个人。
 - **做自我介绍，表现同理心：**我们理解大家对目前的疫情感到忧虑。我们是来帮助大家了解疫情，确保大家知道怎样自我防护以及保护他人。
- **理解对方所说的话：**耐心聆听人们对于新冠肺炎的想法，然后分享自己的知识。我们可能还需要从社区收集信息，以了解社区及其担忧的问题，这样才能调整我们的行动及所掌握的信息，更好地满足他们的需求。我们可以根据人们最需要的问题对行动做出调整。

关于迷思和谣言的四个事实

1. 迷思和谣言常常始于人们对某种疾病的准确信息和了解的缺乏。当人们对疾病或预防措施怀有强烈的出于背景文化的认识时，也容易产生迷思和谣言。
2. 当不同来源提供的信息相互矛盾时，也容易引起迷思和谣言
3. 迷思和谣言会加剧社区的恐惧心理，不幸的是，这会导致个人、家庭和社区无法做出正确的防范和控制举措
4. 这意味着提供准确信息、增进人们对于新冠肺炎病毒传播的知识和理解至关重要，而且能够消除迷思和误解。

- **鼓励认知和行动：**用浅显直白的语言（不要使用简称或外语，必须使用时确保解释清楚），并提供切实可行的建议。例如：
 - ✓ 一项可以执行的指令，例如：“如果您生病，请前往XYZ医院就诊”
 - ✓ 一种可以采用的行为，例如：“勤洗手以保护您和他人不生病”
 - ✓ 亲友之间能够彼此分享的信息，例如：“何时何地能够获取哪种服务”，例如：“医疗机构XYZ可以提供免费治疗”
 - ✓ 旨在消除公众的迷思和误解的信息，例如：“收取来自中国的包裹是安全的，因为新冠肺炎病毒不会在物体表面存活很久”。

- 积极参与对话-首先倾听、理解人们最深层的顾虑和最急切的问题。询问人们目前关于新冠肺炎已掌握的信息、想要了解以及需要了解的信息。让人们参与保健活动的设计和执行，这样他们更可能信赖你和你所分享的信息，而且在疾病防范的措施中发挥积极作用。
- 向包括家庭、护理人员和当地领导在内的社区人员解释一些清晰简单的信息。使用浅显直白的语言，避免生僻词语和专业术语。例如，使用“传播”而不是“传递”
- 确保每个人都能明白你所说的内容。通过提问来确定人们的理解程度
- 邀请社区成员和社区领导来帮助传播信息。人们更有可能关注他们已经认识、信任和关心他们健康的人所提供的信息。



切记：当你不知道答案的时候，要对社区人群坦诚相告，并保证你会尽快找到答案并回复他们

- 不要将病毒与人种和地区挂钩，例如：中国病毒
- 不要使用病例或受害者这样的称谓。谈论那些新冠肺炎的患者，或是正在接受治疗的人。
- 不要以讹传讹。

积极评价疾病的防范和治疗措施。对大多数患者来说，他们可以安全自愈。

第二步：正确提问

深入了解人们的担忧和疑问。回答他们的疑问。



切记：有关新冠肺炎的一些问题的答案请参见第六页。

开展对话的关键指导问题(根据当地实际加以翻译和调整)。

- 您对新冠肺炎都有哪些了解？
- 有关新冠肺炎，您还有什么想要知道的？
- 您了解有哪些症状吗？
- 如果您的家人或社区内有人得病，出现类似感冒的症状时，你清楚该怎么做吗？
- 您会害怕得了新冠肺炎的人吗？
- 您知道如何防止自己和亲人患上新冠肺炎吗？
- 您社区中的人们是否定期洗手？如果是的话，为什么？如果没有，为什么没有呢？
- 您社区中的人们彼此间都有保持安全距离吗（即人与人之间之间相隔1米或3英尺），并在打喷嚏时使用纸巾或手肘捂住口鼻吗？如果是的话，为什么？如果没有，为什么没有呢？
- 您的家人会打开门户让新鲜空气进入室内，并仔细清洁物体表面来杀菌吗？
- 您认为自己所在的社区内是否有群体或个人要为传播病毒负责？（留意带有污名化的态度）。如果有人指出某些人群应该负责，再问他们一个问题：你为什么认为是这些人传播了病毒呢？

第三步：正确表述

根据新的问题、社区成员存在的误解，以及最新的医疗卫生信息，定期更新这部分文档。谨记标注最后更新日期。最后更新日期2020年2月23日。

新型冠状病毒引起的疾病新冠肺炎是什么？

- 冠状病毒是在人类和动物身上发现的一大类病毒。一些病毒会感染人体引发感冒或者更严重的疾病，比如中东呼吸综合征（MERS）和严重急性呼吸综合征（SARS）。提及这些疾病时，使用当地人使用的名称。
- 新冠肺炎病毒是一种新型的冠状病毒毒株，于2019年12月在中国武汉首次被发现。
- 对于这种病毒，我们仍有一些不了解的地方，但是研究人员正夜以继日地研究如何预防和治愈这种疾病。

这种病毒有多危险？

- 对于大部分的人来说，新冠肺炎的症状较为轻微且与感冒类似（流涕、发烧、咽喉疼痛、咳嗽和呼吸急促）；
- 对于某些人来说可能会更严重，并可能引发肺炎或者导致呼吸困难。
 - 举例来说，老年人、免疫力低下人群，以及本身存在疾病的人群（如糖尿病、高血压、心脏病或肺部疾病）相对更容易出现严重症状。
- 这种疾病可能会导致死亡，但这比较少见。

人是怎样得病的？

- 健康的人可能通过与病患接触而被感染。这种病毒通过直接接触含有病毒的唾液进行传播。这些体液从人的口鼻出来。
 - 举例来说，当一个被感染者咳嗽或者打喷嚏的时候，这些飞沫可能会进入另一个人的眼睛鼻子或者嘴巴里，或者
 - 如果一个感染者对着他们的手打喷嚏或者咳嗽，之后触摸了另一个人或者物体表面
- 当一个人触摸了那些被飞沫污染了的表面或者物体时。目前还不清楚病毒是否会在物体表面持续存在以及会存活多久，但是含70%酒精的消毒液能够杀死病毒
- 新冠肺炎通常是通过与与病患亲密接触传播的，例如照看病患。“密切接触”是指与感染者发生过身体接触，触碰其用过的或被其咳嗽产生的飞沫污染的物品，或长时间待在感染者附近1米之内。

我该做什么来保护自己和家人？

您和您的家人可以采取五种预防措施来避免感染：

1. **经常用肥皂和水洗手。** 如果没有肥皂，请使用酒精类洗手液（70%酒精）洗手消毒。

2. **咳嗽或打喷嚏时，用曲起的手肘，或纸巾，遮住嘴或鼻子。并将使用过的纸巾扔进有盖子的垃圾桶内。**尽量不要用手遮挡喷嚏和咳嗽，因为手会继续传播病毒。如果您用手挡住了咳嗽或喷嚏，不要触摸任何东西，立即用肥皂和水洗手。
3. **避免近距离接触**咳嗽，打喷嚏或生病的人。与他们保持至少1米（3英尺）的距离，并鼓励他们去附近的医疗中心。
4. **避免触碰眼睛，鼻子和嘴巴。**因为手会触摸很多可能被病毒污染的物体。
5. **请去看医生**，如果您出现了发烧，咳嗽或呼吸困难的症状。这是照顾好您自己，防止病毒传染给家人和其他人最好的办法。确保首先要致电医生，让他们了解您的症状，避免传染其他人。



用曲起的手肘或纸巾挡住咳嗽和喷嚏，防止病菌扩散。



切记：年龄偏大和本身有健康问题的人更容易得病。我们需要保护他们，并阻止病菌的传播！

如果家人或自己出现症状，怎么办？

- 如果您或您的家人出现发烧、咳嗽或呼吸困难的症状，请尽快就医。
- 来诊所之前，请致电您的医生或健康工作者。如果您去过出现新冠肺炎报告的区域，或与从这些地区旅行回来并出现症状的人有过密切接触，也应电话通知医疗人员。



切记 -如果感染者不去医院或寻求帮助，会有更高的风险导致病情延误，病毒传播。

关于新冠肺炎的常见问题

定期更新已验证的信息（最后更新2月23日，2020）。

新冠肺炎具有高度传染性吗？（容易感染到这个病毒吗？）

需要与患者（或与患者使用过的物品和物体表面）密切、直接的接触才会感染病毒。许多被感染的人都是在照顾病人时没有佩戴个人防护设备的护理者和家属。

我会因为与感染者交谈或坐在他们旁边而感染新冠肺炎吗？

通过与人交谈或在大街上行走感染病毒的可能性较小。一般来说，只是待在感染者附近不会被传染病毒。如果您最近没有去过受影响的国家或与新冠肺炎患者接触，则不会感染病毒。

是否有预防或治疗新冠肺炎的专门药物？

该病可以治愈，并且许多人已经康复。尽管没有推荐的特效药，感染者应得到护理以减轻并治疗症状。重症患者应在医院接受救治。

有针对新冠肺炎的疫苗吗？

该病毒是新型病毒，因此目前尚无疫苗。研制有效安全的疫苗需要花费大量的时间。研究人员正在开展研制工作。

如果本国医院出现一名新型冠状病毒肺炎患者，所有人都会被置于危险之中吗？

医院已为治疗传染病患者做好准备。新冠肺炎患者入院治疗，意味着他们将得到准确的医治助其康复，并防止疾病的传播。

我们应该回避从中国来的人吗？

对于任何可能生病和出现类似感冒症状的人，我们都应采取相同的保护措施。症状包括流鼻涕，发烧，喉咙痛，咳嗽和呼吸急促。保护措施包括经常用水，肥皂或酒精类洗手液洗手以去除细菌；离咳嗽，打喷嚏或生病的人保持至少1米（3英尺）的距离，并鼓励他们去附近的医疗中心。

我们应该避免吃中国食物吗？

新冠肺炎不会通过中国食物传播。在卫生干净的环境中享用全熟食物是安全的。

我该如何保证孩子的安全？

教导孩子定期用肥皂和水洗手，或使用含酒精的洗手液。教他们用曲起的手肘或纸巾挡住咳嗽或喷嚏，将使用过的纸巾直接扔进垃圾桶，并立即洗手。保持家中和公共交通工具上的窗户敞开，使空气流通，带走病菌。

我需要佩戴口罩来阻隔新冠肺炎病毒吗？

不，阻隔新冠肺炎病毒的最好方法就是经常洗手，认真洗手。

- 如果您本身身体健康，则只需要在照顾可能患有新冠肺炎的病人时戴上口罩。

- 如果您经常打喷嚏或咳嗽，请戴上口罩，以避免在他人周围或物品表面上咳嗽或打喷嚏，导致病毒传播。

您可以在WHO网站上查询更多信息（多语言） <https://www.epi-win.com/>

以及更多有关风险交流，社区参与和问责制的资源：<https://www.communityengagementhub.org/what-we-do/novel-coronavirus/>