

新冠肺炎：面向一線工作人員、社區工作人員、志願者及社區網絡的關鍵提示以及討論要點

本指導手冊所包含的資訊是針對一線工作人員、志願者，以及社區網絡所制定的。檔中列出了在新冠肺炎疫情下參與社會工作的技巧、疫情相關問題，以及相應的解答。

有關新冠肺炎的謠言和錯誤資訊常常會引發誤解並導致不良行為。人群會通過媒體、親朋、社交網路、工作單位等多種管道獲取資訊。有些資訊會相互矛盾。

當人們獲取到的資訊中包含大量謠言和虛假資訊時，會發生什麼？

問題只會因此加劇。舉例來說，人們或許會：

- 找不到解決問題的辦法
- 面對醫療衛生相關建議感到恐懼和懷疑。
- 出現抵觸和自欺欺人的現象。
- 拒絕醫療服務。
- 無視官方及醫療機構發佈的病毒防範措施（如隔離）等關鍵資訊。
- 拒絕醫護工作者的幫助，並對他們施加言語威脅或發生肢體衝突。
- 虐待病患或疑似病患。即便病人已經痊癒，也同樣可能因為公眾缺乏有關治療有效性的知識而遭受虐待。

一線工作人員、志願者，以及社區網絡在建立社區以及社區領導者之間的信任方面，具有獨到的優勢。你們要認真傾聽公眾的心聲，用清楚、及時、有效、且經過證實的資訊幫他們排憂解難，消除他們的恐懼，糾正他們的錯誤認知。只有這樣，人們才能獲得正確的資訊，來應對風險、預防新冠肺炎的傳播。本文內容包括：

第一步：如何開展工作—進行社區工作的幾點建議

第二步：怎樣提問—社區工作中開展對話的重要指導，包括處理自身的羞恥心和社區內的排外情緒。

第三步：該說什麼—要和社區人員分享重要的資訊，以及能夠對你有所輔助的常見問題

第1步：如何開展工作

本節內容包含需要和社區分享的重要提示及資訊。國家工作人員需要對本節內容做出相應調整，並及時更新。

- 做自我介紹，並介紹你所在的工作單位，以及你在社區中的工作內容這些內容可以包括：
 - 我們致力於向大家傳播關於新冠肺炎及其症狀的準確資訊。同時，我們還在努力向公眾普及自我防護和社區防護的相關資訊。
 - 要做到這些，我們的工作人員會深入社區，通過短信、海報、公告、登門拜訪，以及社區會議等方式將資訊普及到社區內的每個人。
 - 做自我介紹，並表現出對對方的關懷：如果您對目前的疫情表示擔憂，我們非常能夠理解。我們是來幫助您瞭解疫情，並努力確保您能夠具備自我防護及保護他人的所需知識。
- 理解對方所說的話：先耐心聆聽人們對於新冠肺炎的想法，然後再開口。我們可能還需要從社區獲取更多資訊，以瞭解他們的擔憂，這樣一來才能對我們的工作做出相應調整，更好的滿足人們的需求。我們的工作內容可以圍繞人們最關心的問題做出調整

關於迷思和謠言的四條真相

1. 迷思和流言常常始於人們對於疾病的資訊匱乏。當人們對疾病或預防措施懷有強烈的文化信念時，也容易產生迷思和謠言。
2. 當人們從不同管道獲取到的資訊相互矛盾時，也容易引起迷思和謠言
3. 迷思和謠言會加劇人們的恐懼心理，繼而導致個人、家庭、社會無法做出正確的疫情防範和控制舉措
4. 這就意味著，提供準確資訊、增進人們對於新冠肺炎傳播的相關知識和理解至關重要，而且能夠消除迷思和誤解。

- **鼓勵意識和行動**：用淺顯直白的語言（不要使用簡稱、外語，不得不使用的時候儘量確保相應的解釋足夠清晰）並提供切實可行的建議。例如：
 - ✓ 需要遵循指令，例如“你過您出現症狀，請前往XYZ醫院就醫”
 - ✓ 需要注意的一件事，比如“勤洗手就能保護您和您的家人”
 - ✓ 人們能夠彼此分享的資訊，比如何時何地能夠獲得服務。例如，“相關治療一律免費，如有需要請前往醫療結構XYZ”。
 - ✓ 旨在消除公眾的迷思和社區誤解的資訊，例如“來自中國的包裹不會致病，因為新冠肺炎病毒不會在物體表面存活很久。”
- 讓人們參與對話—首先是傾聽並去瞭解關鍵問題所在。詢問對方所知、所想以及需要瞭解的關於新冠肺炎的資訊。讓他們參與設計和提供健康活動，因為他們更可能信任你和你所分享的資訊，並在預防措施中發揮積極作用。
- 向社區（包括家庭、護理人員和當地領導）解釋一些簡單明瞭的資訊。使用他們傾向於的語言，避免使用不熟悉或技術性術語。例如，優先使用“spreading”而不是“transmission”來代表傳播

- 確保每個人都理解你所提供的資訊。提出問題以測試理解程度
- 讓社區成員和社區領導分享您的資訊。人們更傾向於關注來自他們已認識、信任的人和他們認為關心自己安康的人的資訊。



請注意：當你不清楚一些事情的時候，要誠實並且告訴社區你會努力去尋找答案並回應他們

- 不要把種族或地點與這種疾病聯系在一起，例如，中國病毒
- 不要把人們說成是病例或受害者。談談已經或正在接受新冠肺炎治療的人。
- 不要散播謠言。

探討防治措施的積極面。對大多數人來說，他們可以安全地從這種疾病中康復。

步驟2: 請正確地問問題

更多地瞭解人們所關心的問題。請回答這些問題。



請注意: 關於新冠肺炎的一些問題的答案見第6頁。

開始與人民和社區對話的關鍵指導問題（翻譯並適應當地情況）。

- 你聽說過新冠肺炎嗎？
- 你想知道關於新冠肺炎的什麼資訊？
- 你是否知道症狀是什麼？
- 你是否知道如果你家裡或社區裏有人感冒了該怎麼辦？
- 你會害怕新冠肺炎的患者嗎？
- 你是否知道如何防止你自己和你愛的人得到新冠肺炎？
- 你們社區的人是否有勤洗手？如果是，為什麼？如果沒有，為什麼沒有？
- 你所在社區的人打噴嚏時是否與他人保持安全距離（即1米或3英尺），並用紙巾或手肘捂住嘴？如果是，為什麼？如果沒有，為什麼沒有？
- 你的家庭成員是否打開門窗讓新鮮空氣進入室內，進行徹底清潔物體表面以殺死細菌？
- 你是否認為在你的社區裏有一群人或一個人正在傳播病毒？（制止羞辱的態度）。如果人們指的是某個特定的群體，那麼再問一個問題：你為什麼認為這些人在你的社區傳播病毒？

步驟3: 要說什麼？

根據新問題、社區成員的誤解和新的健康資訊以定期更新本部分檔案。始終添加上次更新檔案的日期。最後更新日期：2020年2月23日。

什麼是新冠肺炎（COVID-19）？

- 冠狀病毒是存在於動物和人類身上的大型病毒家族。其中一些病毒能感染人類，並引起不同範圍類型的疾病，從普通感冒到中東呼吸到症候群（MERS）和嚴重急性呼吸道症候群（SARS）等較嚴重疾病。對這些疾病使用當地的名稱。
- 新冠肺炎（COVID-19）是於2019年12月在中國武漢首次發現的新型冠狀病毒所引起的。
- 我們對此次新型冠狀病毒的了解還不完全，但研究人員們正在努力尋找如何預防和治療它。

新冠肺炎有多危險？

- 對大多數患者而言，新冠肺炎症狀輕微，近似於感冒（流鼻涕、發燒、喉嚨痛、咳嗽和呼吸急促）；
- 但對某些人來說會更嚴重，可能出現肺炎或呼吸困難等症狀。
 - 例如，老年人、免疫系統較弱的人或患有疾病的人（如糖尿病、高血壓、心臟病或肺病）似乎更容易感染這種病毒。
- 這種疾病可能致死，但機率很低。

人們如何感染病毒？

- 健康的人會從受感染者身上感染到病毒。病毒透過直接接觸感染者的體液粒子傳播。這些液體由患者口鼻出來。
 - 例如，當感染者咳嗽或打噴嚏時，這些飛沫就有可能進入另一個人的眼睛、鼻子或嘴巴中
 - 當感染者咳嗽或打噴嚏時用手遮住，然後觸摸他人或物體表面
- 當一般人接觸到被這些飛沫污染的物體表面時。病毒能在物體表面的停留時間尚未確定，但含有70%酒精成分的消毒劑能夠有效殺死病毒
- 新冠肺炎通常是透過**與感染者的密切接觸傳播的**，例如，在照顧感染者時。「近距離接觸」是指在感染者發病期間，與感染者發生肢體接觸、接觸到感染者使用過，或附著著咳嗽/打噴嚏的飛沫的物品，或是和他們在一公尺的範圍內長時間接觸。

我該如何保護自己和家人？

有五種疾病預防措施是您和您的家人能做到來避免感染：

1. **用肥皂和水勤洗手。**如果沒有肥皂，也可以用含有酒精（70%酒精）成分的乾洗手來清除病菌。
2. **咳嗽或打噴嚏時，用紙巾或彎曲手肘來遮住口鼻。將用過的紙巾丟進有蓋子的垃圾桶。**咳嗽或打噴嚏時盡量不要用手掌遮住，因為病毒會藉由你的手來傳播。如果你在咳嗽/打噴嚏時用手掌遮住，請不要觸摸任何東西，並立刻使用肥皂和水洗手。
3. **避免與咳嗽、打噴嚏或生病的人近距離接觸。**和出現症狀的人們保持1公尺（3英尺）以上的距離，並建議他們到附近的醫療中心就醫。
4. **避免觸摸眼睛、鼻子和嘴巴。**手會接觸到許多的東西，這些可能已經被病毒污染。

5. **如果你出現了發發、咳嗽或感覺呼吸困難等症狀，請盡快就醫。**這是照顧你自己，並避免疾病傳染給家人及他人的最佳方式。就醫前請先打電話將您的症狀告知醫生，以防他人受到傳染。



咳嗽/打噴嚏時彎曲的手肘或使用紙巾遮住，以免病菌散播。



請注意：老年人及有健康問題的人更容易患病。我們需要保護他們，並阻止病菌的散播！

如果我自己或是我的家人出現了症狀應該怎麼辦？

- 如果您或您的家人出現發燒、咳嗽或呼吸困難等症狀，請及早就醫。
- 在前往診所前，請電話聯繫醫生或醫療人員。如果您曾到有出現過COVID-19疫情的地方旅遊，或是您曾與有去過這些地方，並出現症狀的人近距離接觸，您也該電話告知醫生。



請注意-感染者如果選擇不就醫或不尋求幫助，則有很高的風險病情會惡化，且病毒會傳播。

有關COVID-19常見問題

定期更新證實資訊（最近更新日期2020年2月23日）。

新型冠狀病毒（COVID-19）傳染性強嗎？（容易被傳染嗎？）

只有近距離、直接接觸病患（或接觸病患曾用過的物品表面）才有可能感染。許多被傳染者都是照顧病患的照顧者或是病患家人，而他們並沒有佩戴個人防護工具。

只是和別人說話或者坐得很近就會感染到COVID-19嗎？

和別人說話或在街上行走，受到病毒感染的機率並不高。在他人附近通常不會傳播病毒。如果您近期未曾到過有疫情的國家，或未曾與患有COVID-19的人接觸過，您就不會受到感染。

是否有預防或治療COVID-19的特定藥物？

這種疾病是可治癒的，目前許多人已經康復了。儘管沒有推薦的特殊藥物，但感染病毒的人應得到照顧，以減輕和治療症狀。那些有嚴重症狀的人應該在醫院接受治療。

目前有針對COVID-19的疫苗嗎？

因為這是一種新病毒，所以目前還沒有疫苗。开发有效且安全的新疫苗需要花费时间。研究人员正在对此进行研究。

如果我国有一名患有新型冠状病毒（COVID-19）的病人会给医院里所有人带来危险吗？

醫院要準備好照顧傳染病患者。COVID-19的患者進入醫院，代表他們將得到正確的治療方式，以幫助他們恢復健康並防止疾病傳播。

我們應該遠離來自中國的人嗎？

我們應該對可能患病，以及症狀類似於感冒的任何人採取相同的保護措施。這些症狀包括流鼻涕、發燒、喉嚨痛、咳嗽和呼吸急促。這些措施包括經常用肥皂或含有酒精的洗手乳洗手，以清除手上的病菌；與咳嗽、打噴嚏或生病的人保持距離至少1公尺（3英尺）的距離；並建議他們去附近的醫療中心進行治療。

我們應該避免吃中式食物嗎？

新型冠狀病毒（COVID-19）不会通过吃中餐传播。在卫生和干净的环境中吃任何完全煮熟的食物都是安全的。

我該如何確保孩子的安全？

教導您的孩子經常用肥皂和水或是含酒精的乾洗手洗手。還有，教導他們咳嗽/打噴嚏時，彎曲的手肘遮住，或是用紙巾遮住，然後將紙巾直接丟入垃圾桶中，並立刻洗手。在家中和公共交通工具上應保持窗戶打開，以使空氣流通並帶走病菌。

我需要口罩來保護自己免於感染COVID-19嗎？

不用，您可以採取保護自己免於感染COVID-19的最好方法是經常且正確地洗手。

- 如果您身體健康，則只有在照顧疑似COVID-19的患者時才需要戴口罩。
- 如果您出現經常打噴嚏或咳嗽等症狀，則應戴上口罩，以免通過咳嗽或打噴嚏傳播病毒給周遭的人或是到物體的表面。

造訪<https://www.epi-win.com/WHO>頁面獲得更多資訊（有多種語言）

更多有關溝通風險、社區參與和責任的資訊，請訪問：<https://www.communityengagementhub.org/what-we-do/novel-coronavirus/>