

COVID-19: Những lời khuyên và điểm thảo luận chủ yếu dành cho nhân viên hiện trường, nhân viên cộng đồng, tình nguyện viên và mạng lưới cộng đồng

Tài liệu cung cấp các thông tin hữu ích dành cho nhân viên hiện trường, tình nguyện viên và mạng lưới cộng đồng. Tài liệu đưa ra các lời khuyên để tương tác với cộng đồng, các câu hỏi và câu trả lời phù hợp liên quan đến COVID-19.

Tin đồn và thông tin sai lệch về dịch bệnh thường là nguyên nhân gây ra sự hỗn loạn và những hành vi không lành mạnh. Mọi người thu thập các thông tin khác nhau từ các phương tiện truyền thông, bạn bè, gia đình, mạng xã hội, tổ chức hoặc các nguồn khác. Một số nguồn có thể đưa ra những thông tin trái chiều.

Điều gì sẽ xảy ra khi mọi người tiếp nhận một lượng thông tin quá tải, trong đó có cả những tin đồn và thông tin sai lệch về một vấn đề nào đó?

Điều đó sẽ khiến cho tình hình trở nên khó kiểm soát hơn. Chẳng hạn, chúng có thể khiến mọi người:

- Gặp khó khăn trong việc xác định một giải pháp phù hợp.
- Thấy lo sợ và nghi ngờ những lời khuyên của ngành y tế.
- Kháng cự và không chấp nhận tình hình thực tế.
- Ngưng tiếp nhận chăm sóc y tế.
- Bỏ qua những lời khuyên y tế mang tính sống còn từ chính quyền và cơ quan y tế, bao gồm các biện pháp phòng ngừa (như cách ly).
- Từ chối sự hỗ trợ của các nhân viên y tế, thường kèm theo các hành động đe dọa hay bạo lực.
- Đối xử tệ với người đang hoặc có dấu hiệu bị bệnh. Điều này có thể xảy ra ngay cả khi người bệnh đã được điều trị do mọi người còn thiếu hiểu biết về tính hiệu quả của phương pháp điều trị.

Nhân viên hiện trường, tình nguyện viên và các mạng lưới cộng đồng có vai trò và nền tảng vững chắc trong việc xây dựng niềm tin với các cộng đồng và lãnh đạo cộng đồng. Bạn nên lắng nghe ý kiến của mọi người và phản hồi những điều mà họ thắc mắc, lo sợ và những thông tin sai lệch bằng cách đưa ra những thông tin rõ ràng, kịp thời, hữu ích và đã được kiểm chứng. Bằng cách này, mọi người sẽ có những thông tin đúng đắn để đối phó với các rủi ro và ngăn chặn dịch COVID-19 lây lan. Nội dung của tài liệu hướng dẫn này gồm:

Bước 1: Cách thức tương tác - Những lời khuyên đơn giản để tương tác và thấu hiểu cộng đồng.

Bước 2: Hỏi đúng câu hỏi - Những hướng dẫn quan trọng dành cho các buổi thảo luận cộng đồng, bao gồm việc giải quyết vấn đề kỳ thị và bài ngoại.

Bước 3: Những điều cần chia sẻ - Những kiến thức quan trọng cần chia sẻ với cộng đồng và Những câu hỏi thường gặp khi bạn chủ trì các cuộc thảo luận.

Bước 1: Cách thức tương tác

Mục này cung cấp các lời khuyên và thông tin chủ yếu để chia sẻ với cộng đồng. Những nhân viên, cán bộ cấp quốc gia nên tham khảo để thực hành và cập nhật hướng dẫn này.

- Giới thiệu **bạn là ai, bạn thuộc tổ chức nào và vai trò của bạn** tại cộng đồng. Chẳng hạn như:
 - o Chúng tôi ở đây để chia sẻ các thông tin chính xác về dịch COVID-19 và các triệu chứng liên quan. Chúng tôi cũng sẽ chia sẻ những gì mọi người có thể làm để tự bảo vệ mình và cộng đồng khỏi dịch bệnh.
 - o Để làm được điều đó, nhóm chúng tôi cần tiếp cận những thành viên trong cộng đồng dưới nhiều hình thức như qua radio, tin nhắn điện thoại, áp phích, bảng thông tin, thăm gặp trực tiếp và họp mặt cộng đồng.
 - o **Giới thiệu bản thân và bày tỏ sự cảm thông:** Chúng tôi hiểu mọi người đều đang lo lắng về dịch bệnh mới này. Chúng tôi có mặt ở đây để giúp mọi người hiểu về bệnh dịch này và đảm bảo mọi người biết cách để bảo vệ chính mình và người khác.
- **Thấu hiểu những gì người dân đang nói:** Đầu tiên, hãy lắng nghe về những gì mà mọi người nói về dịch COVID-19 trước khi chia sẻ điều bạn biết. Chúng ta cũng cần thu thập các thông tin giúp hiểu rõ hơn về cộng đồng và các mối quan ngại của họ, trên cơ sở đó để điều chỉnh các hoạt động và thông tin của chúng ta phù hợp và đáp ứng tốt hơn các nhu cầu của cộng đồng. Các hoạt động cần được điều chỉnh để đáp ứng các nhu cầu cấp thiết nhất của cộng đồng.

Bốn sự thật về chuyện hoang đường và tin đồn

1. Chuyện hoang đường và tin đồn thường xảy ra khi mọi người không có đủ thông tin và hiểu biết chính xác về một loại bệnh nào đó. Điều này xảy ra khi mọi người có các niềm tin văn hóa mạnh mẽ về bệnh dịch hay các biện pháp phòng ngừa.
2. Chuyện hoang đường và tin đồn cũng có thể phát sinh khi có các nguồn thông tin đưa ra các thông điệp trái chiều.
3. Chuyện hoang đường và tin đồn có thể làm gia tăng sự lo sợ trong cộng đồng và cản trở các cá nhân, gia đình và cộng đồng thực hành đúng các biện pháp phòng ngừa và kiểm soát dịch bệnh.
4. Do đó, việc cung cấp thông tin chính xác nhằm tăng cường kiến thức và sự hiểu biết về sự lan truyền dịch COVID-19 là rất quan trọng và giúp thay đổi tình trạng phát tán tin đồn hoang đường hay các nhận thức sai lệch.

- **Khuyến khích nhận thức và hành động:** Nên dùng từ ngữ, ngôn ngữ thông dụng (không dùng từ viết tắt hay thuật ngữ tiếng nước ngoài, và nếu buộc phải dùng thì cần đảm bảo giải thích rõ ràng) và đưa ra những lời khuyên thiết thực để mọi người làm theo. Ví dụ như:

- ✓ Những hướng dẫn để mọi người làm theo, chẳng hạn như "Nếu bị bệnh, hãy tới bệnh viện xyz để khám chữa".
 - ✓ Những hành vi nên thực hành như "Rửa tay thường xuyên để tự bảo vệ bản thân và người khác không bị nhiễm bệnh".
 - ✓ Thông tin mà mọi người có thể chia sẻ với bạn bè và gia đình, như địa điểm và thời gian tiếp cận các dịch vụ hỗ trợ. Ví dụ: "Người dân có thể đến điều trị miễn phí tại cơ sở xyz mọi lúc".
 - ✓ Thông tin đính chính về các chuyên hoang đường và nhận thức sai lệch trong cộng đồng, chẳng hạn như "Chúng ta sẽ vẫn an toàn khi nhận bưu kiện gửi từ Trung Quốc vì COVID-19 không tồn tại lâu trên các vật dụng".
- Tương tác với mọi người khi đối thoại - Đầu tiên, cần lắng nghe người dân để hiểu những quan ngại và thắc mắc chính của họ. Hỏi mọi người xem họ đã biết những gì, muốn biết và cần biết gì về dịch COVID-19. Có thể tạo điều kiện để cộng đồng tham gia vào việc thiết kế và triển khai các hoạt động y tế, bởi điều đó sẽ giúp cộng đồng tin tưởng hơn vào bạn và các thông tin mà bạn chia sẻ, cũng như họ sẽ đóng vai trò tích cực trong việc hỗ trợ và thực hiện những biện pháp phòng ngừa.
 - Giới thiệu, giải thích rõ ràng về một số thông điệp đơn giản cho các thành viên của cộng đồng, bao gồm các gia đình, nhân viên y tế và lãnh đạo địa phương. Dùng ngôn ngữ mà họ muốn nghe và hiểu được, tránh các thuật ngữ xa lạ hoặc có tính kỹ thuật. Ví dụ, hãy dùng từ "lây lan" thay cho từ "lây truyền".
 - Đảm bảo tất cả mọi người đều hiểu được thông tin mà bạn chia sẻ. Đặt câu hỏi để đánh giá mức độ nắm hiểu của người dân.
 - Nhờ các thành viên trong cộng đồng và lãnh đạo cộng đồng chia sẻ các thông tin của bạn. Mọi người có xu hướng sẽ chú ý lắng nghe hơn khi thông tin đến từ những người họ biết, tin tưởng và cảm thấy có sự quan tâm đến sức khỏe của họ.



LƯU Ý: Khi không nắm vững một vấn đề nào đó, bạn cần trung thực và nói cho cộng đồng biết là bạn sẽ tìm hiểu và trả lời họ sau

- Không gán ghép bệnh này với một quốc gia, chủng tộc hay một khu vực nào đó, ví dụ như gọi đó là vi rút Trung Quốc
- Tránh gọi mọi người là ca bệnh hay nạn nhân. Hãy nói về những người đã hoặc đang được điều trị do nhiễm COVID-19.

Bước 2: Hỏi những gì cần hỏi

Tìm hiểu thêm về những gì khiến người dân lo ngại và thắc mắc. Hãy giải đáp những thắc mắc đó.



LƯU Ý: Các giải đáp cho một số thắc mắc về COVID-19 nằm ở trang 6.

Sau đây là một số câu hỏi định hướng chính để giúp bạn bắt đầu một cuộc đối thoại với người dân và cộng đồng (chuyển ngữ và điều chỉnh cho phù hợp với bối cảnh địa phương).

- Các bạn (mọi người) đã nghe gì về dịch COVID-19?
- Các bạn muốn biết thông tin gì về dịch COVID-19?
- Các bạn có biết các triệu chứng của bệnh này là gì không?
- Các bạn có biết phải làm gì khi người thân hay người trong cộng đồng mình bị ốm và có các triệu chứng giống như bị cảm không?
- Các bạn có sợ người bị nhiễm COVID-19 không?
- Các bạn có biết cách phòng ngừa cho bản thân và người thân để không bị nhiễm COVID-19 không?
- Mọi người trong cộng đồng bạn có thường xuyên rửa tay không? Nếu có, tại sao có? Nếu không, tại sao không?
- Mọi người trong cộng đồng các bạn có giữ khoảng cách an toàn (ví dụ: giữ khoảng cách ít nhất 1 mét với người khác) và che miệng bằng khăn giấy hay khuỷu tay khi hắt hơi không? Nếu có, tại sao có? Nếu không, tại sao không?
- Người nhà của các bạn có mở cửa sổ và cửa ra vào để lưu thông không khí và vệ sinh kỹ các bề mặt nhằm diệt vi khuẩn không?
- Các bạn có nghĩ rằng một người hoặc nhóm người nào đó trong cộng đồng mình phải chịu trách nhiệm về việc lây lan vi rút không? (kiểm tra xem có tình trạng kỳ thị hay không). Nếu mọi người đề cập đến một nhóm cụ thể, hãy hỏi thêm câu hỏi: Tại sao các bạn nghĩ những người đó đang lây lan vi rút trong cộng đồng?

Bước 3: Những điều cần chia sẻ?

Thường xuyên cập nhật phần này của tài liệu khi có những thắc mắc, những hiểu nhầm mới nảy sinh trong cộng đồng và những thông tin y tế mới. Luôn bổ sung ngày tháng cập nhật tài liệu lần cuối. Cập nhật lần cuối: 23/02/2020.

Chủng vi rút corona mới (COVID-19) là gì?

- Vi rút corona là một họ vi rút lớn, được tìm thấy cả ở động vật lẫn người. Một số vi rút gây bệnh cho người, từ cảm lạnh đến các bệnh nghiêm trọng hơn như hội chứng Hô hấp Trung Đông (MERS) và Hội chứng Hô hấp cấp tính nặng (SARS). Nên dùng tên địa phương khi nói về các bệnh này.
- COVID-19 là một chủng vi rút corona mới, được phát hiện đầu tiên ở thành phố Vũ Hán, Trung Quốc vào tháng 12/2019.
- Hiện những hiểu biết của chúng ta về loại vi rút này vẫn chưa đầy đủ. Tuy nhiên, các nhà nghiên cứu đang nỗ lực tìm ra cách ngăn chặn và chữa trị.

Loại vi rút mới này nguy hiểm ra sao?

- Ở hầu hết mọi người, COVID-19 gây ra bệnh nhẹ tương tự như bệnh cảm cúm (sổ mũi, sốt, đau họng, ho và khó thở);
- Ở một số người khác, bệnh có thể nặng hơn và có thể dẫn đến viêm phổi hoặc khó thở.
 - Ví dụ, người già và người có hệ miễn dịch yếu hoặc có các bệnh nền (như tiểu đường, cao huyết áp và bệnh tim mạch hay phổi) dễ bị trở bệnh nặng hơn khi nhiễm vi rút này.
- Bệnh có thể dẫn đến tử vong, nhưng rất hiếm thấy.

Chúng ta bị nhiễm vi rút như thế nào?

- Những người khỏe mạnh có thể nhiễm vi rút từ người nhiễm bệnh. Vi rút lây lan khi chúng ta tiếp xúc trực tiếp với các giọt nước bọt có chứa vi rút. Các giọt dịch này được bắn ra mũi hoặc miệng.
 - Ví dụ, khi một người bệnh ho hoặc hắt hơi, những giọt li ti này có thể bắn vào mắt, mũi hay miệng một người khác hoặc
 - Khi một người bệnh hắt hơi, ho vào lòng bàn tay của họ, rồi dùng tay chạm vào người khác hoặc vào một bề mặt nào đó
- Khi một người chạm vào các bề mặt và vật thể đã bị các giọt li ti này dính vào. Hiện chưa rõ vi rút này có tồn tại trên các bề mặt hay không và tồn tại trong bao lâu, tuy nhiên, dung dịch rửa tay khô sát khuẩn với nồng độ cồn 70% có thể diệt được vi rút này.
- COVID-19 thường lây truyền do **tiếp xúc gần** với người bệnh, chẳng hạn như khi chúng ta chăm sóc cho họ. "Tiếp xúc gần" nghĩa là chạm vào người bệnh, chạm vào đồ vật mà người bệnh đã dùng hoặc dính các hạt dịch mà họ bắn ra do ho, hay đứng gần người bệnh với khoảng cách dưới 1 mét trong một thời gian dài.

Tôi có thể làm gì để bảo vệ bản thân và gia đình?

Đây là 5 biện pháp phòng ngừa mà bạn và gia đình cần thực hiện để tránh lây nhiễm:

1. **Thường xuyên rửa tay** bằng nước và xà phòng. Nếu không có sẵn xà phòng, bạn có thể dùng dung dịch rửa tay khô có nồng độ cồn 70% để tẩy sạch vi khuẩn.

2. **Khi ho hoặc hắt hơi, bạn cần che bằng khuỷu tay hoặc khăn giấy. Vứt khăn giấy vào thùng rác có nắp đậy.** Cố gắng không ho hoặc hắt hơi vào lòng bàn tay, bởi sau đó bạn sẽ làm lây lan vi rút khi chạm tay vào nơi hoặc người khác. Nếu ho hoặc hắt hơi vào tay, bạn không được chạm vào bất kỳ thứ gì và phải rửa tay ngay bằng xà phòng và nước.
3. **Tránh tiếp xúc gần** với người đang bị ho, hắt hơi hoặc bị ốm. Giữ khoảng cách ít nhất 1 mét với người bệnh và khuyên họ nên đến trung tâm y tế gần đó để thăm khám.
4. **Tránh sờ vào mắt, mũi và miệng.** Tay chúng ta có thể tiếp xúc với nhiều vật dụng bị nhiễm vi rút.
5. **Hãy đi khám bác sĩ** nếu bạn bị sốt, ho hoặc cảm thấy khó thở. Đó là cách tốt nhất để bạn chăm sóc bản thân, phòng tránh lây nhiễm dịch bệnh cho gia đình và người khác. Trước tiên, bạn nên gọi cho bác sĩ và cho bác sĩ biết các triệu chứng của bạn để tránh lây nhiễm dịch bệnh cho người khác.



Khi ho hay hắt hơi, hãy dùng khuỷu tay hoặc khăn giấy để che miệng nhằm ngăn vi khuẩn lây lan.



LƯU Ý: Người già và người có các vấn đề về sức khỏe có nhiều khả năng bị mắc bệnh hơn. Chúng ta cần bảo vệ họ và ngăn chặn vi khuẩn lây lan!

Tôi nên làm gì khi mình hoặc người thân có các triệu chứng mắc bệnh?

- Cần đến ngay các cơ sở y tế để được chăm sóc nếu bạn hoặc người thân trong gia đình bị sốt, ho hoặc khó thở.
- Gọi điện cho bác sĩ hay nhân viên y tế trước khi đến phòng khám. Bạn cũng nên gọi điện cho bác sĩ nếu bạn đã từng đến một khu vực được khai báo là có dịch COVID-19, hoặc nếu bạn đã tiếp xúc gần với người đã từng đến một trong những khu vực đó và có các triệu chứng nêu trên.



LƯU Ý - Nếu người bệnh không đến trung tâm y tế hay yêu cầu hỗ trợ, họ sẽ đối mặt nguy cơ cao bị bệnh nặng hơn và làm lây lan vi rút.

Những Câu hỏi Thường Gặp về dịch COVID-19

Thường xuyên cập nhật bằng các thông tin đã được kiểm chứng (cập nhật lần cuối: 23/02/2020).

Dịch COVID-19 có tính lây lan cao không? (Có dễ bị nhiễm vi rút không?)

Lây nhiễm phát sinh từ việc tiếp xúc gần hay trực tiếp với người bệnh (hoặc với các vật dụng và các bề mặt mà người bệnh đã sử dụng). Nhiều người bị nhiễm bệnh là nhân viên y tế và người nhân đang chăm sóc người bệnh mà không mang dụng cụ bảo hộ cá nhân.

Tôi có thể nhiễm COVID-19 khi nói chuyện với ai đó hay ngồi kế người này không?

Việc bạn bị nhiễm vi rút khi nói chuyện với người khác hoặc khi đi lại ngoài đường là rất khó xảy ra. Việc ở gần một người nào đó thường cũng không làm lây lan vi rút. Bạn không có khả năng nhiễm vi rút nếu bạn chưa đến các quốc gia vừa mới bị nhiễm dịch bệnh hoặc chưa tiếp xúc với người bị nhiễm COVID-19.

Đã có thuốc đặc trị ngăn ngừa hay điều trị COVID-19 chưa?

Bệnh này có thể trị khỏi và nhiều người đã phục hồi sau khi mắc bệnh. Trong khi chưa có thuốc đặc trị, những người bị nhiễm loại vi rút này cần được chăm sóc để giảm nhẹ và điều trị các triệu chứng. Người bị bệnh nặng cần được chăm sóc ở bệnh viện.

Đã có vắc xin kháng COVID-19 chưa?

Hiện chưa có vắc xin vì đây là một chủng vi rút mới. Cần có thời gian để phát triển vắc xin mới, hiệu quả và an toàn. Các nhà nghiên cứu đang dốc toàn lực để tìm ra vắc xin này.

Việc một bệnh nhân nhiễm COVID-19 đang được điều trị trong bệnh viện ở đất nước tôi có khiến mọi người gặp nguy cơ bị nhiễm dịch bệnh này không?

Các bệnh viện đã được chuẩn bị để chăm sóc người mắc bệnh truyền nhiễm. Khi điều trị tại bệnh viện, bệnh nhân nhiễm COVID-19 sẽ được hỗ trợ các phương pháp chữa trị phù hợp để bệnh nhân phục hồi sức khỏe và ngăn dịch bệnh lây lan.

Chúng ta có nên tránh xa người đến từ Trung Quốc không?

Chúng ta nên có các biện pháp bảo vệ trước bất cứ người nào có thể đang bị bệnh hoặc có triệu chứng tương tự như cảm lạnh. Các triệu chứng này bao gồm sổ mũi, sốt, đau họng, ho và khó thở. Các biện pháp bảo vệ bao gồm việc rửa tay thường xuyên bằng xà phòng và nước hoặc dung dịch rửa tay có cồn để tẩy rửa vi khuẩn khỏi bàn tay; giữ khoảng cách ít nhất 1 mét với người đang ho, hắt hơi hay bị bệnh và khuyên họ nên đến trung tâm y tế gần nhất.

Chúng ta có nên tẩy chay thực phẩm Trung Quốc không?

Virus COVID-19 không lây lan qua việc dùng thực phẩm Trung Quốc. Bạn có thể an toàn khi ăn bất kỳ thức ăn đã nấu chín nào trong môi trường vệ sinh và sạch sẽ.

Làm thế nào để đảm bảo an toàn cho con tôi?

Dạy con bạn rửa tay thường xuyên bằng nước và xà phòng hoặc với dung dịch rửa tay khô có chứa cồn. Cần dạy trẻ ho/hắt hơi vào khuỷu tay hoặc vào khăn giấy rồi vứt khăn giấy trực tiếp vào thùng rác và rửa tay liền ngay sau đó. Mở các cửa sổ trong nhà và trên các phương tiện giao thông công cộng để không khí lưu thông và cuốn các vi khuẩn đi.

Tôi có cần đeo khẩu trang để tự bảo vệ trước COVID-19 không?

Không, điều tốt nhất bạn có thể làm để tự bảo vệ khỏi bị nhiễm COVID-19 đơn giản chỉ là rửa tay kỹ và thường xuyên.

- Nếu là người khỏe mạnh, bạn chỉ cần đeo khẩu trang khi bạn chăm sóc người bị nhiễm COVID-19.
- Nếu bạn hắt hơi hoặc ho thường xuyên, bạn nên đeo khẩu trang để tránh lây lan vi rút khi ho hoặc hắt hơi vào người khác hoặc các bề mặt ở xung quanh.

Bạn có thể tìm hiểu thêm thông tin trên trang web của Tổ chức Y tế Thế giới (có nhiều ngôn ngữ) <https://www.epi-win.com/>

Bạn có thể tìm thêm các tài liệu về các nguy cơ, tương tác cộng đồng và trách nhiệm giải trình tại đây: <https://www.communityengagementhub.org/what-we-do/novel-coronavirus/>