

社区“三社联动”线上抗疫模式 工作导引

(第一版)

指导单位：民政部基层政权建设和社区治理司
民政部慈善事业促进和社会工作司
民政部社会组织管理局
主编单位：中国社会工作联合会

2020年2月

前 言

社区防控是疫情防控的基础环节，是打赢疫情防控阻击战的决定性因素。当前，全国新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控形势复杂严峻。1月29日，民政部、国家卫生健康委联合印发紧急通知，进一步动员城乡社区组织做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情的社区防控工作，倡导运用社区微信群、APP等信息化手段实现引领到位、动员到位、排查到位、监测到位、暖心到位、宣传到位等“六个到位”。

为积极响应号召、凝聚行业力量共同抗击疫情，在民政部基层政权建设和社区治理司、慈善事业促进和社会工作司、社会组织管理局指导下，中国社会工作联合会牵头，联合湖北、武汉、成都、南京等地社会工作协会、社会工作服务机构等社会组织，根据湖北一线社会工作者的线上抗疫服务工作经验，总结、提炼、编写出《社区“三社联动”线上抗疫模式工作导引（第一版）》。

该导引定位于运用社区微信群等信息化手段，通过“三社联动”，做好疫情的社区防控和心理疏导、危机干预、情绪疏解和心理支持等专业服务工作，营造全社会关心、支持、参与社区防控工作的良好氛围，有效动员社会力量、共同抗击疫情。

导引共分为十个部分：模式概要、工作目标、工作团队、

工作方式、工作原则、工作内容、工作要求、工作模型、工作导图和附件。

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。

本导引编委会

2020年2月

CONTENTS//

目 录

一、模式概要.....	1
二、工作目标.....	2
三、工作团队.....	2
四、工作方式.....	2
五、工作原则.....	3
六、工作内容.....	4
七、工作要求.....	7
八、工作模型.....	9
九、工作导图.....	9
附件.....	13

一、模式概要

社区“三社联动”线上抗疫模式是指，通过线上微信群等信息化手段，由社会工作服务机构和社会工作者协调统筹，协助社区工作者做好动员、排查、监测、宣传等社区防控工作，同时，链接全国范围内的心理咨询师和医生等志愿者，组建“社工+心理/医务”线上联合服务小组，通过三级微信群（线上小区居民群、聚焦服务群和重点陪助群），为社区居民、居家/集中隔离人员及家属、疑似患者、严重焦虑者和心理压力较大的社区工作者等，开展相应的科普宣传、信息咨询、心理支持、情绪疏导、危机干预、健康咨询、服务协调、资源链接、个案辅导和个案管理服务，营造亲善友爱、人人尽责的社区氛围，有效动员社会力量，在线共同抗击疫情。

工作基本流程（具体见“工作内容”部分）如下：

1.组建线上小区居民群，每户有一个代表入群，主要由社区工作者、居民小组长、楼门栋长、物业服务企业人员等进行管理，社会工作者协助微信群管理员提供科普宣传、信息咨询等服务。

2.对居民中居家/集中隔离人员及家属、疑似患者、严重焦虑者，以及心理压力较大的社区工作者转介建立聚焦服务群、重点陪助群等线上咨询服务群，由专业志愿者提供心理支持、

情绪疏导、危机干预、健康咨询等服务，一般志愿者做好线上咨询服务群的日常管理，社会工作者做好资源链接、个案辅导、个案管理等服务，并负责线上咨询服务群的协调统筹。

二、工作目标

1.通过信息化手段做好社区防控工作，营造全社会关心、支持、参与社区防控工作的良好氛围；

2.通过线上微信群进行三级分流，由社会工作服务机构和社会工作者协调统筹，协助社区为社区居民、居家/集中隔离人员及家属、疑似患者、严重焦虑者和心理压力较大的社区工作者等在线提供心理疏导、危机干预等专业支持服务；

3.探索以信息化手段创新“三社联动”，精准链接心理、医务等专业志愿者，高效有序动员社会力量助力全国疫情防控工作。

三、工作团队

1.社区工作者、居民小组长、楼门栋长、物业服务企业人员等；

2.社会工作服务机构及其社会工作者；

3.专业志愿者（心理咨询师、医务人员）和一般志愿者。

四、工作方式

1.线上服务：微信群聊，一对一私聊；

2.电话沟通：直接与服务对象电话交流了解现状及需求。

五、工作原则

1.服从统一部署原则。严格按照当地党委和政府疫情防控工作的整体部署，在当地新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控指挥部统一指挥和统筹协调下参与疫情防控，协助党和政府遏制疫情蔓延势头并做好后续相关工作，依法、科学、有序开展相关服务。

2.立足服务本地原则。要充分发挥党组织的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用，带领社区工作者、社会组织、社会工作者和志愿者在区域内参与疫情防疫工作。

3.加强自我保护原则。社会工作者应坚持安全优先，提高自我保护能力，密切关注自身身体状况，做好必要的个人防护措施，接受疫情防控安全培训。

4.履行本职原则。履行好本职本岗职责，在参与疫情防控工作中深化社区社会工作、医务社会工作等专门领域服务。利用好以社区为平台、社会组织为载体、社会工作者为支撑的“三社联动”机制，积极配合当地社区开展疫情的预防、治疗、控制及排查工作。

5.运用信息技术原则。把准不同群体的思想特点与心理特点，充分运用好网络新媒体等信息技术，丰富社会工作服务手段，建构互动交往环境，提高社会服务效能，协助做好信息沟通、舆论引导和氛围营造等多种形式的线上专业服务。

六、工作内容

（一）社区工作者（或居民小组长、楼门栋长、物业服务企业人员等）。

1.以小区（楼栋/单元）为单位，建立、完善线上小区居民群；

2.在线上小区居民群中，与社会工作者一起，开展信息咨询、科普宣传、政策解读、人员排查、工作动员、疫情监测等工作，营造良好的社区氛围；

3.对排查中发现的重点对象进行甄别、界定和分类，对有需求的社区居民、居家/集中隔离人员及家属、疑似患者、严重焦虑者，对接社会工作者引导进入“线上咨询服务群”（指聚焦服务群、重点陪助群，下同）接受在线支持服务。

（二）专业社会工作者。

有关社会工作服务机构及专业社会工作者要严格服从当地党委和政府疫情防控工作的整体部署，在当地新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控指挥部统一指挥和协调下参与疫情防控工作：

1.协助支持：在“线上小区居民群”中，协助社区工作者等开展信息咨询、科普宣传、政策解读、人员排查、工作动员、疫情监测等工作，营造良好的社区氛围；

2.对接社区：积极与社区对接，将社区工作者排查中发现的居家/集中隔离人员及家属、疑似患者、严重焦虑者，以及心理

压力较大的社区工作者等作为线上咨询服务对象。

3.协调统筹：负责“线上咨询服务群”的管理和运营，担任群管理员，对入群的服务对象及时进行信息采集，做好群内的工作协调和服务引导，收集有效公共资源信息。

4.需求评估：对“线上咨询服务群”服务对象的初始信息、在群内的现状表述及实际需求进行综合评估，根据评估结果将服务对象分流至聚焦服务群和重点陪助群接受分级服务。

5.提供服务：以服务对象实际需求为导向，对服务对象进行正向引导，为其提供政策咨询、疫情科普、信息咨询、情绪疏导、心理抚慰、资源链接、促进互助、个案辅导等方面的专业服务，协助服务对象解决问题。

6.服务转介：对“线上咨询服务群”内情况严重的服务对象现状进行评估，按照本群医务志愿者或心理咨询志愿者的专业建议，与服务对象所在社区联系，共同链接资源进行危机处理。

7.志愿者管理：联系志愿服务组织等社会组织，链接心理咨询、医务等专业志愿者，对志愿者进行招募、登记、培训、入群管理及资格审核，分类输送至专业服务群为服务对象提供专业服务，并做好志愿服务时间记录。

8.信息收集：收集线上抗疫服务过程中的提问和答复口径，经过归类筛选整理后建立线上抗疫资源信息库。

（三）一般志愿者。

1.协助管理：担任线上咨询服务群群秘书，开展微信群的日常管理，包括：对入群的专业志愿者提醒规范群昵称、进行志愿者身份介绍、有序引导提问、开展服务提醒、服务结束提醒（发表感谢用语）等。出现工作守则第四条所列情况、存在不满足服务条件群成员情况时，及时报告群管理员进行处理。

2.工作安排：合理安排专业志愿者参与志愿服务的时间、提醒专业志愿者及时认领服务时间并按要求上岗、对因个人原因需要调整班次的专业志愿者服务时间进行重新安排。

3.信息收集：对入群服务对象的信息进行及时收集，并做好信息登记。

4.服务引导：协助群管理员引导服务对象提问，专业志愿者在线答疑。

5.在线记录：协助医务志愿者和心理咨询志愿者做好在线服务记录。

6.工作交接：在工作交接时，对当日接受服务的服务对象信息及服务记录进行汇总，及时交接给下一班次。

7.工作总结：对当日轮班值守微信群的专业志愿者开展的服务内容进行整理和总结。

（四）专业志愿者。

1.医务志愿者：轮班值守微信群；积极引导服务对象在线问

诊、提供病理咨询、传播防护知识、在线答疑；根据现有条件减缓不适症状、纾解服务对象焦虑情绪、提供专业建议、进行专业指引；判断急症，及时与专业社工（群管理员）进行沟通，协助危急服务对象及时转介。

2.心理咨询志愿者：轮班值守微信群；对在线咨询的服务对象提供情绪安抚、心理疏导、情感支持；对严重焦虑的服务对象及时跟进并提供个别辅导。

七、工作要求

（一）遵守专业伦理。

1.保护生命。密切关注受疫情影响的个人、家庭和群体的安全，识别高危群体可能存在的风险并竭尽所能保护人的生命安全。

2.平等与反歧视。以平等方式对待服务对象，并在助人过程中为社区居民、居家/集中隔离人员及家属、疑似患者、严重焦虑者和心理压力过大的社区工作者等服务对象提供社会工作专业服务，不因服务对象职业、居住地、民族、籍贯、地区和社会地位等因素对其有任何歧视，促进社会正义。

3.隐私保密。未经服务对象同意或允许，不得向第三方透露其个人身份信息及其他可能危害其合法权益的隐私信息。有特殊情况及时向有关部门报告，并告知服务对象有限度公开隐私信息的必要性及采取的相关保护措施，对服务对象的信息资料存放及

使用程度采取安全措施。

4.真诚。坦诚对待服务对象，与服务对象建立专业信任关系。遇到服务对象提出的需求超出自身能力和工作条件时，要真诚与服务对象分析现实问题和实际情况，并积极链接相关资源，将服务对象转介给具备专业资质和能力的单位和人员。

（二）发挥专业作用。

鼓励支持具有助理社会工作者、社会工作者证书，有公共危机介入经验的资深社工，持心理咨询师证书，具有丰富个案咨询和医务经验的志愿者，在条件允许的情况下，为有需求的社区居民、居家/集中隔离人员及家属、疑似患者、严重焦虑者、心理压力较大的社区工作者提供心理支持、危机干预、情绪疏导、健康咨询等方面的专业服务。

（三）在线工作守则。

1.引导群聊天内容积极正面，保证信息分享和新闻推送的真实可靠性。

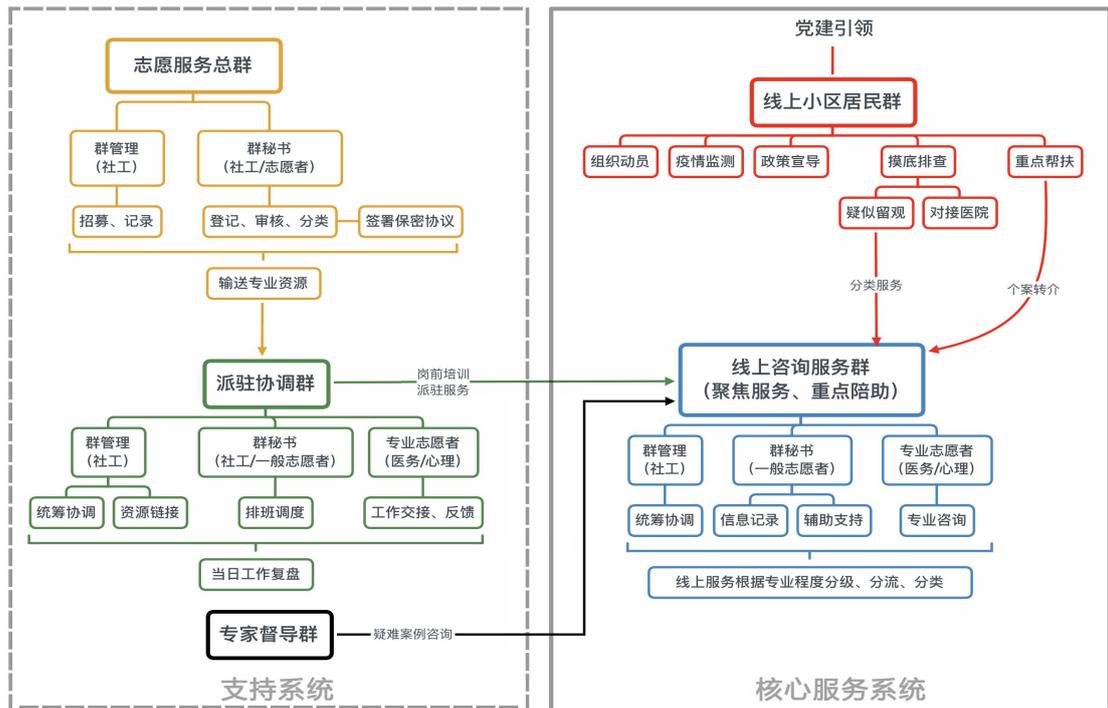
2.非当班社会工作者（或志愿者）切勿在群内发言，避免信息混乱、精力消耗。

3.涉及服务对象私密问题须进行保密，如问询或解答服务对象私密性问题须进行私聊。

4.有以下情况但不限于以下情况予以警告并立即清除出群或交由相关机构处理：传播迷信、不可靠信息、消极内容、恐怖

色情、未经审核的资讯等（一律由微信群管理员负责审核）。特殊情况可以私聊或请示微信群管理员。

八、工作模型

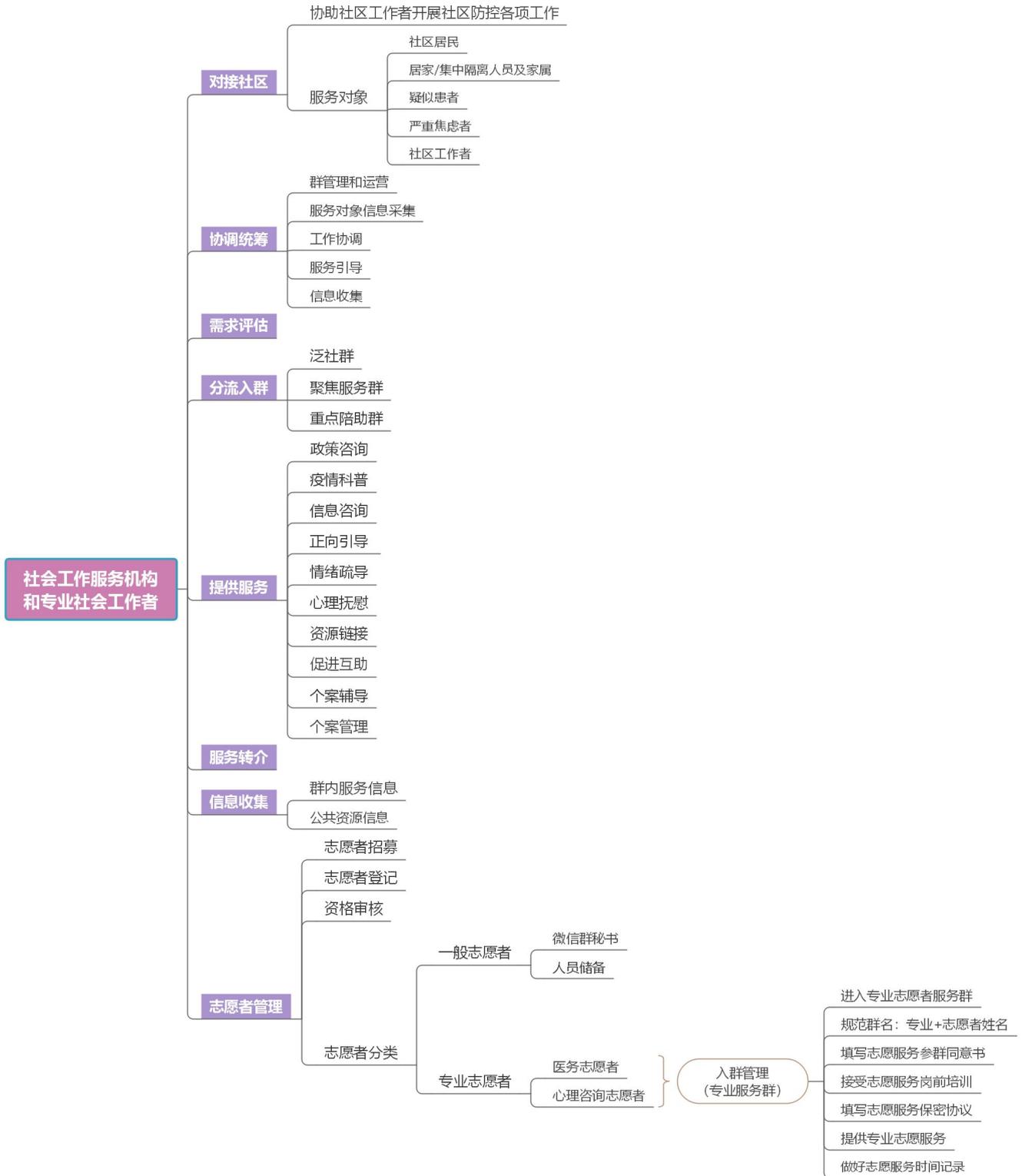


九、工作导图

(一) 社区。



(二) 社会工作服务机构和专业社会工作者。



(三) 志愿服务组织等社会组织。



本导引编委会

指导单位：民政部基层政权建设和社区治理司
民政部慈善事业促进和社会工作司
民政部社会组织管理局

主编单位：中国社会工作联合会

编委单位：中国社会工作联合会美好社区计划办公室
中国社会工作联合会社区工作委员会
湖北省社会工作联合会
武汉市社会工作联合会
成都市社会工作协会
武汉市逸飞社会工作服务中心
成都市耕心社会工作志愿服务小组
南京互助社区发展中心

附件

实用工具一

志愿者信息登记表

姓名		性别		政治面貌	
身份证号码			工作年限		
毕业院校			专业及学历		
服务技能			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)					
专业资质及 证明材料					
可参与志愿 服务的时长 及时段					
可胜任志愿 服务岗位	<input type="checkbox"/> 医务志愿者 <input type="checkbox"/> 心理咨询志愿者 <input type="checkbox"/> 一般志愿者 <input type="checkbox"/> 其他(请填写) _____				

志愿服务保密协议

本群是社区“三社联动”线上抗疫服务微信群，进入本群的成员有抗击新型冠状病毒感染肺炎疫情的社区居民、居家/集中隔离人员及家属、疑似患者、严重焦虑者和心理压力较大的社区工作者，在本群提供专业服务的社会工作者、志愿服务的专业志愿者（医务工作者、心理咨询师）和一般志愿者。为维护线上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益，参与甲方组织的社区“三社联动”线上抗疫服务的专业人员和志愿者须签订本协议，协议内容如下：

一、甲方有义务制定信息保护的管理规则并按要求进行管理。

二、甲方有义务采取防止微信群成员及其他相关人员信息泄露的保密措施。

三、乙方所提供的志愿服务内容及服务流程等，参照《社区“三社联动”线上抗疫模式工作导引（第一版）》。

四、经乙方确认，在提供志愿服务的过程中，乙方可能会获得甲方的保密信息，包括但不限于：财务和人员信息、服务对象信息、接受捐赠与资助信息、战略规划等运营、发展信息。

五、经乙方同意，所有保密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，不得为任何其他目的使用或授权使用全部或部分的保密信息。

六、经乙方同意，如果在提供志愿服务的过程中，违反以上条款构成对相关人员的隐私权或者个人信息权的侵犯；不提供志愿服务时，甲方有权提醒、制止、警告，或者将其移除出微信群；甲方可以合理形式支持被侵权方维权。

本协议所列条款，乙方须无条件遵守，并按甲方要求有序开展志愿服务。

本协议终止后，乙方在本协议条款下的保密义务不随之终止。

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

服务对象咨询记录表

组 别： _____

编 号： _____

服务对象 姓名		性 别		年 龄	
居住地址				联系电话	
咨询类别	<input type="checkbox"/> 医 疗 <input type="checkbox"/> 心 理 <input type="checkbox"/> 其 他				
服务人员 及联系方式			记录员 (微信群秘书)		
咨询内容（简要概述服务对象疑问及服务人员的解答，分条记录）：					
微信群服务记录（建议采用微信截图或文字描述）：					

记录员签名： _____

记录时间： _____

服务记录表

(社会工作者使用)

一、基本资料

服务对象姓名:_____ 性别:_____ 年龄:_____

联系电话:_____ 所属社区:_____

居住地址: _____

紧急联系人及电话:_____

二、诉求情况

1. 情绪: _____

2. 医疗: _____

3. 心理: _____

4. 其他: _____

三、需求评估

1. 医疗: 医疗诊断 健康咨询 治疗建议 住院对接 其他_____

2. 照护: 隔离指导 生活照料 线上陪护 其他_____

3. 支持: 医疗物资 生活物资 情绪支持 其他_____

四、服务时间: ____年__月__日____时__分起至____时__分止

五、服务内容:

1. _____

2. _____

3. _____

六、服务结果

七、跟进建议：

社工签名： _____

日期： _____

服务记录表

(医务志愿者使用)

求助者姓名		性别		年龄		学历	
婚姻状况		身体状况		有无其他病史			
曾患病信息							
曾服用药物		曾治疗方法		曾治疗次数			
紧急联系人			联系电话				
在线服务内容：							
专业建议：							
服务结果：							
服务时间：_____年_____月_____日_____时_____分起，至_____时_____分止							

医务志愿者签名：_____

日期：_____

服务记录表

(心理咨询志愿者使用)

咨询者姓名		性别		年龄		学历	
躯体状态		婚姻状况				有无其他病史	
一般资料							
咨询次数		服用药物				疗法	
紧急联系人				联系电话			
心理咨询师观察：							
心理咨询师在线咨询过程：							
目标方案：							
是否预约下次咨询时间： <input type="checkbox"/> 是_____ <input type="checkbox"/> 否							
服务时间：_____年_____月_____日_____时_____分起，至_____时_____分止							

心理咨询志愿者签名： _____

日期： _____

实用工具八

每日工作记录汇总表

求助日期	服务对象 微信群名	所属社区	是否确诊 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	基本信息 及症状 描述	求助内容	值班社工 服务内容	值班医务 志愿者服 务内容	值班心理 志愿者服 务内容	服务结果	跟进建议	微信截图	服务评估	记录员

备注：基本信息及症状描述内容为：

性别、年龄、是否怀孕（孕几周）、曾何时出现什么症状、是否去过医院诊治、曾做过怎样的处理、和谁共同居住、是否有照顾者、目前症状。