关于开展新型冠状病毒肺炎疫情心理健康和社会心理工作的报告说明——第一版

IASC
跨机构常务委员
IASC 紧急情况下心理健康和社会心理支持顾问组

“©IASC 顾问组心理健康和社会心理支持，2020 年。保留所有权利。联系 IASC 心理健康和社会心理支持顾问组（mhpss.refgroup@gmail.com）获取现有译文或翻译许可。”

简介：

本报告说明概述与 2019 年新型冠状病毒肺炎（新冠肺炎）疫情相关的主要心理健康和社会心理支持（MHPSS）工作。报告最后更新日期是 2020 年 2 月。

背景：

- 新冠肺炎疫情的爆发状况在快速变化，同时，人们对新冠肺炎的了解也在不断增加。
- 了解最新消息：
  - https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019
  - https://gisanddata.maps.arcgis.com/apps/opsdashboard/index.html#/bda7594740fd40299423467b48e9ecf6
  - 地方和/或国家公共卫生机构

此文件是报告说明文件(2020 年 2 月)的第一版。
新冠肺炎疫情期间此文件会定期更新。
联系 IASC 心理健康和社会心理支持顾问组
（mhpss.refgroup@gmail.com）获取最新版本文件

心理健康和社会心理支持（MHPSS）

通用定义：复合词“心理健康和社会心理支持”（MHPSS）在跨机构常务委员会（IASC）指南中用于描述*“旨在保护或促进社会心理健康和/或预防或治疗心理健康疾病的任何类型的当地或外部支持”*。全球人道主义援助系统中使用 MHPSS 这个词来团结各界人士积极响应新冠肺炎疫情等紧急情况，包括在卫生、社会、教育和社区机构内从事生物和社会文化领域工作的人士，并*“突出对以多样化互补方式提供适当支持的需求”*。[1]

IASC 指南：IASC 紧急情况下心理健康和社会心理支持指南建议将多个层面的干预整合到疫情响应活动中。这些层面符合一系列心理健康和社会心理需求，并通过一系列干预（见图 1）来体现，包括从基础服务中纳入社会和文化考虑到向情况严重个体提供专业服务。核心原则包括：不造成伤害、促进人权和平等、利用参与式方法、依靠现有资源和能力、采用多层面干预，以及与整合支持系统展开合作。指南使用清单已由 IASC 顾问组完成制作。[2]

此文件是报告说明文件(2020 年 2 月)的第一版。
新冠肺炎疫情期间此文件会定期更新。
联系 IASC 心理健康和社会心理支持顾问组
（mhpss.refgroup@gmail.com）获取最新版本文件

图 1：
心理健康和心理支持干预层级图

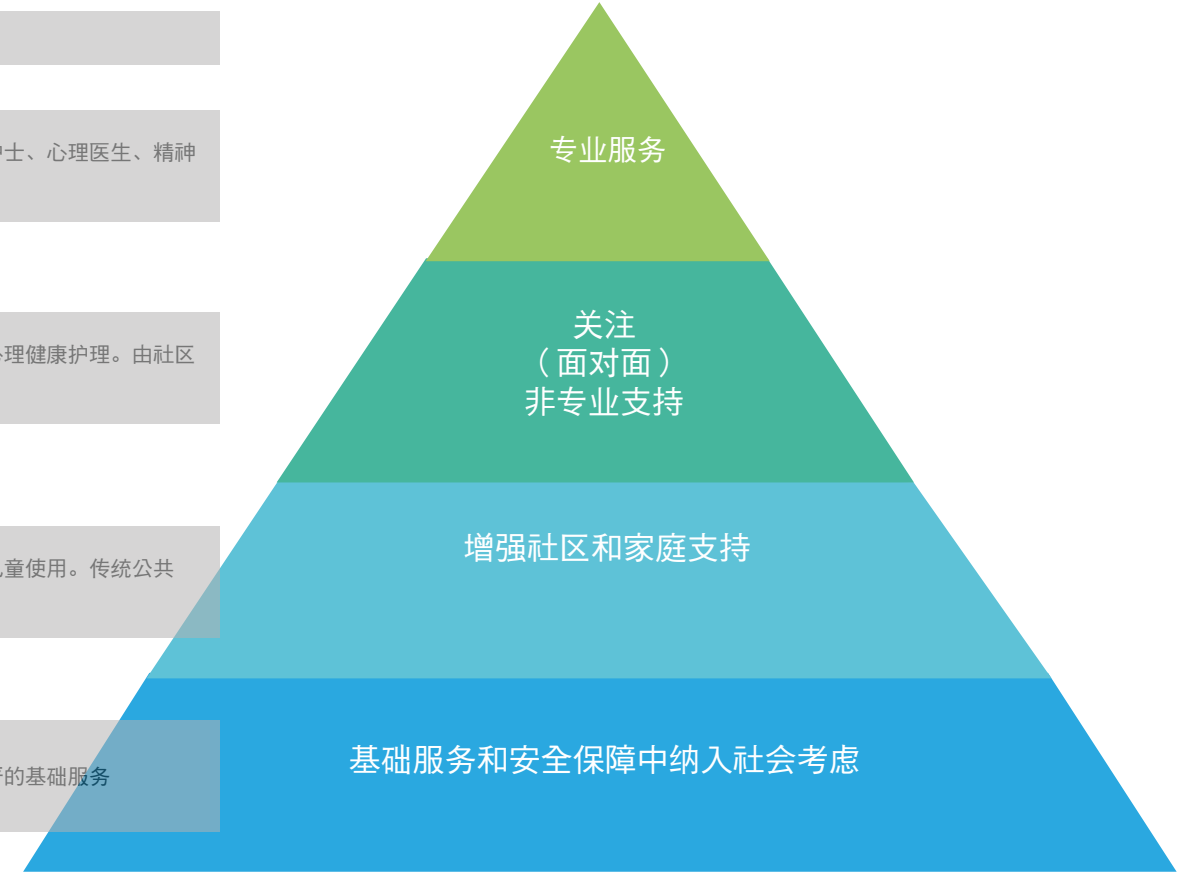
示例：

由心理健康专业人员（精神科护士、心理医生、精神科医生等）开展心理健康护理。

由初级卫生护理医生提供基础心理健康护理。由社区工作者提供情感和实践支持

激活社交网络。支持场所方便儿童使用。传统公共支持

提倡安全、社会适当且保护尊严的基础服务



此文件是报告说明文件(2020 年 2 月)的第一版。
新冠肺炎疫情期间此文件会定期更新。
联系 IASC 心理健康和社会心理支持顾问组
（mhpss.refgroup@gmail.com）获取最新版本文件

新冠肺炎心理健康和社会心理响应

- 每次流行病爆发时，人们普遍会感到压力和焦虑。受影响（直接和间接）人群的普遍反应可能包括：[3]
  - 担心得病和死亡
  - 因担心在护理期间被感染而避免接触医疗机构
  - 担心失去生计、无法在隔离期间开展工作和被公司解雇
  - 担心因接触疾病而被社会排挤/隔离（如对来自或认定来自疫区人群的种族歧视）
  - 感觉无力保护心爱的人并担心会因病毒而失去他们
  - 担心因隔离而与心爱的人和护理者分离
  - 因担心感染而拒绝照顾无人陪护或单独的未成年人、残疾人或老年人，因为其父母或护理者已被隔离
  - 因被隔离而感到无助、烦恼、孤独和抑郁
  - 担心会激发之前的流行病经历

- 虽然紧急情况总是会带来压力，但是对新冠肺炎疫情感到压力会进一步影响社会大众。具体压力包括：
  - 被感染和感染他人的风险，尤其是当新冠肺炎的传播途径尚未完全确认时
  - 其他疾病的常见症状（如发热）可能被误认为新冠肺炎并造成被感染的担忧
  - 护理者可能会持续不断地担忧其孩子独自留在家里（因为学校停课），得不到适当的照顾和支持。
  - 弱势群体身心健康恶化的风险，例如老年人（干预 1）和残疾人（干预 2），当护理者被隔离，而其他护理和支持尚未就位时。[4]

新冠肺炎心理健康和社会心理响应（续）

- 此外，一线工作者（包括护士、医生、救护者司机、病例识别人员及其他人员）可能还会在新冠肺炎疫情期间经历其他压力：
  - 对接触新冠肺炎患者及其遗物人员的歧视
  - 严格的生物安全措施：
    - 保护装备造成身体上的不舒适
    - 隔离很难为病人或疑似病人提供舒适感
    - 不断的意识和警戒
    - 遵守严格的程序限制自发活动和自主权
  - 对工作环境要求很高，包括工作时间延长、患者人数增加，以及密切关注有关新冠肺炎进展信息的最佳实践
  - 密集的工作日程和社区内对一线工作者的歧视导致社会支持的能力下降
  - 人员或资源不足以保障基本的自我护理
  - 有关长期接触新冠肺炎感染人群的信息不足
  - 担心一线工作者会因工作而将新冠肺炎传染给朋友和家人
- 新冠肺炎疫情期间人们持续的害怕、担忧和压力会在社区和家庭内造成长期影响：
  - 社交网络、本地动态和经济的恶化
  - 对幸存患者的歧视导致其被社会所排斥
  - 可能会对政府和一线工作者产生怨恨和过激言行
  - 可能不信任政府和其他机构提供的信息
  - 患有或已有心理健康和物质使用障碍的人群遭遇恶化和其他负面影响，因为他们需要避免接触医疗机构或者无法接触到其护理人员
- 虽然一些担忧和反应是来自于真实的危险，但是更多的反应和行为都是由于缺乏知识、流言和错误信息而造成的[3]。
- 可能会发生与新冠肺炎相关的社会歧视和差别对待，包括对被感染者及其家人、医护人员和其他一线工作者的歧视。必须在新冠肺炎紧急响应各阶段采取措施消除这种歧视和差别对待。应开展适当护理，促进新冠肺炎感染人群的整合管理，而不会扩大管控力度（见下文：首要原则：“全社会参与”方法）。[5]
- 积极的方面是，一些人可能会有不错的体验，如对找到解决和缓解方法感到自豪。面对灾难时，社会成员通常会表现出高尚的利他主义和协作精神，并且人们可能会从帮助他人中获得极大的幸福感。[6] 新冠肺炎疫情期间的心理健康和社会心理支持活动示例包括：
  - 通过打电话或短信与被隔离的人员保持社交联系
  - 在社区内分享关键的真实信息，尤其是与不使用社交媒体的人员分享
  - 为与家人和护理者分离的人员提供护理和支持

新冠肺炎心理健康和社会心理支持（MHPSS）响应首要原则

- 大背景：
  - 心理健康和社会心理支持（MHPSS）响应必须以背景为依据。除了新冠肺炎疫情之外，该社区有哪些已经存在和长期存在的问题？这些问题与心理健康和社会心理支持（MHPSS）响应是分不开的。
  - 因为病毒会传播到其他国家，所以不应制定一体通用的方法来解决社会大众的心理健康和社会心理需求问题。
  - 在各背景内，了解在获取信息、护理和支持方面遇到障碍或有较高感染风险的特定人群的需求是很有必要的。心理健康和社会心理（MHPSS）支持应易于获取并经过适当调整，以满足儿童（干预 3）、老年人（干预 1）、残疾人（干预 2）及其他弱势群体（如患有免疫系统缺陷的人员和少数民族人群）的需求。还必须考虑不同性别和年龄人群的特殊需求。
  - 心理健康和社会心理支持（MHPSS）方法需要不断完善和调整，以在不同疫情阶段满足各类新冠肺炎影响人群的需求。（即：高感染率出现之前、出现期间和出现之后）。
  - 疫情刚开始时将大力完善准备工作并加速响应工作。尚未发现疫情传播的国家需要准备可能的心理健康和社会心理支持（MHPSS）响应措施。这些国家应利用现有新冠肺炎疫情响应机制以及疫情前期完成的心理健康和社会心理支持（MHPSS）工作指导其准备工作。
  - 示例：中国实施的新冠肺炎心理健康和社会心理支持（MHPSS）活动[7,8,9]可能与其他国家关联度不大，或者可能需要进行适当调整以适应新的背景（包括文化、语言、卫生和社会制度等方面的调整）。

- 增强新冠肺炎响应中的心理健康和社会心理支持（MHPSS）
  - 心理健康和社会心理支持（MHPSS）应为任何公共健康响应的核心组成部分。
  - 了解和处理心理健康和社会心理考虑对于阻止传播、防止对人口健康的长期影响风险以及处理负面影响的能力很关键。
  - 包括将心理健康和社会心理支持（MHPSS）方法整合到社区策略、社区外展活动、病例识别和接触者追踪，以及医疗机构和隔离点内的活动（干预 4）和出院/出院后护理策略中。
  - 心理健康干预应在综合卫生服务【包括初级卫生护理（PHC）】内开展，另外还应在社区内其它已有结构中进行组织，如学校、社区中心、青年人和老年人活动中心等。[6]
  - 应保障一线工作者的心理健康和幸福并提供相应支持。应在疫情爆发期间和之后（干预 5）为医疗护理工作者、病例识别人员、参与尸体管理的人员及众多其他工作人员和志愿者提供持续的心理健康和社会心理支持（MHPSS）。
  - 示例：经验表明在隔离期间可进行自主选择（如选择餐食）、参与组织性活动、维持正常流程并获取更新信息（信息公告栏上或通过短信）的隔离中人员可能会比被关在隔离区域、拥有很少自主权的人员取得更好的治疗效果。[10] 建立隔离点时整合社会心理方法将大大提升被隔离人员及其家人的幸福感。

- 重点协作
  - 应在参与疫情应对的全部部门/应急核心机构中考虑心理健康和社会心理支持（MHPSS）问题。[6]
  - 明确的协作机制和整合心理健康和社会心理支持（MHPSS）专业技术至关重要。
  - 在全部部门/应急核心机构之间共享心理健康和社会心理支持（MHPSS）信息和工具对疫情期间整合利用资源至关重要。出现知识和专业技术方面的差距时，应在政府和相关机构中开展、促进并联合推广在线紧急情况下心理健康和社会心理支持（MHPSS）培训。
  - 示例：对于任何疫情来说，风险传播是关键因素。[11,12]将正面心理健康信息（干预 6）整合到所有一般公共信息中（电视、社交媒体等）将会促进大众的健康。共享此类信息是所有部门（如保障部和教育部）的责任，包括媒体成员。应动员综合公共意识开展社区教育、消除歧视和对传染病的任何过度担忧，并鼓励公众尊重和支持一线工作者。

- 现有服务
  - 部署各地区的现有心理健康和社会心理支持（MHPSS）专业知识和结构很重要，包括私人和公共卫生和教育服务。部署工作可充当支持、调动和协调资源的机制。
  - 建立或增强机构内和部门内转诊路径至关重要，用于确保儿童和有其他顾虑（如需要保护，基本生存需求等）或更严重情况的家庭可立即获取所需服务。
  - 现有心理健康和社会心理支持（MHPSS）工作人员可能未接受过紧急情况下心理健康和社会心理支持（MHPSS）培训。采用适当心理健康和社会心理支持（MHPSS）方法开展应急培训并构建相应能力会鼓励现有服务更好地在新冠肺炎背景下提供心理健康和社会心理支持（MHPSS）。
  - 应采取预防措施确保患有心理疾病和药物滥用障碍的人员可在疫情期间继续获得药物和支持，包括在小区和机构内。必须在患心理疾病和药物滥用障碍人员的整个治疗过程中始终平等地尊重知情同意权，包括全部其他人员。
  - 在心理疾病住院治疗机构出现新冠肺炎症状的人员应获得与所有其他人员相同水平的优质治疗和支持。

新冠肺炎心理健康和社会心理支持（MHPSS）响应首要原则（续）

- 相关机构（如心理疾病住院治疗机构和矫正机构）和其他寄宿机构（如护理中心和长期护理机构）需制定用于最大程度降低感染新冠肺炎风险的程序和用于处理疑似感染个体的协议。
- 应考虑患有先存慢性疾病或残疾的人员，因为新冠肺炎疫情期间其护理可能中断。应采取措施确保患者能够获取药物、日常护理和食物等，而不会被中断。
- 应调整现有服务适应新的环境并改变服务寻求模式，例如：通过移动外联单位对相关人员进行家访并提供支持，包括患先存心理疾病和药物滥用障碍的人员。可能需要通过适当方式调整针对有生理和心理残疾人员的社区服务（例如基于小组的干预），以最大程度降低感染风险，但同时保证继续提供必要支持。
- 示例： 一些心理健康和社会心理支持（MHPSS）服务可能会在新冠肺炎疫情期间暂停。此类服务暂停可为受过培训的人员利用非常规方法提供心理健康和社会心理支持（MHPSS）提供了机会，例如通过视频、电话和社交媒体。

● 依靠当地护理结构

- 全国性心理健康、社会保健和福利项目、教育机构和当地政府和非政府组织可以并且应该在心理健康和社会心理支持（MHPSS）响应中发挥关键作用。
- 在一些缺乏正规心理健康和社会心理支持（MHPSS）服务的区域，确定主要的护理渠道（如家人、社会团体，以及一些环境下，宗教领袖和传统医师），与之协作开展工作。
- 当地人士，包括备受信赖和尊敬的领袖，可能已作为一线工作者向其社区提供社会心理支持，包括与疫情相关的死亡、临终关怀、哀伤和损失等事项。
- 向既有新冠肺炎相关知识又有心理健康和社会心理支持（MHPSS）技能（例如心理急救）的人士以及在如何实现可能需要更专业支持人士的转诊（和转往何处）方面提供支持。确保配备充足的具有专业知识和技能的人员，为儿童、残疾人和其他弱势群体提供心理健康和社会心理支持（MHPSS）。
- 示例：一些一线工作者可能会因担忧和歧视等原因遭到家人或社区的排斥，实际上，一些工作人员的家人也会遭到社区的歧视和孤立。此类歧视对受影响人群的心理健康是不利的，使已经很严峻的形势变得更加艰难（并且可能会打击工作人员的士气）。在此期间，保护工作人员的心理健康很重要。与社区工作领导者互动是消除此类错误概念的关键措施。疫情应对期间共享人员护理信息时，为应对疫情的医护人员提供同行支持小组也会为其他社区支持提供了机会。

● 保护环境

- 应高度重视社区的优势和资源，而不是其缺点和弱势。
- 应对疫情必须要努力创造安全和受保护的环境并利用现有资源和优势。
- 个体人士和集体响应应确保全部措施均保护和促进人员健康。
- 关键社会心理原则，包括希望、安全、冷静、社会联系以及自我和社会效能应融入每项干预中。
- 应进行特殊考虑以确保对弱势群体的保护，包括儿童、残疾人、老年人、患免疫缺陷疾病人群及可能受到歧视或差别对待的少数民族/文化人群。
- 电话热线可用作有效的工具，为社区内感到担忧或压力的居民提供支持。确保热线服务人员/志愿者接受过心理健康和社会心理支持（MHPSS）方面的培训和支持（如心理急救）并具有关于新冠肺炎疫情及避免给来电者造成不当伤害的当前信息很重要。
- 示例：微信、微博、社交媒体及其他技术手段可用于建立支持小组/维持社会支持，尤其是对于隔离中的人员。
- 示例：应为失去亲人的人员提供哀悼的机会。如果不可能实现传统葬礼，应寻找并实施符合当地习俗和礼仪的其他体面做法【参阅 IASC 心理健康和社会心理支持（MHPSS）指南行动措施附录 5.3】。[1, 12]

● “全社会参与”方法

- 尽管需关注对特定目标和目标人群的干预，但是心理健康和社会心理支持（MHPSS）需要采用“全社会参与”的方法。
- “全社会参与”方法需要解决全部受影响人群的心理健康和社会心理支持需要，不论其种族/民族、年龄、性别、职业或工作单位，或其病毒接触属于直接还是间接接触。
- 适用于全社会成员的心理健康和社会心理支持（MHPSS）活动包括：
  - 宣传自我护理策略，如呼吸法或其它传统文化做法
  - 维持正常化的有关恐惧和担忧的信息以及为他人提供支持的方法（干预 6）
  - 有关新冠肺炎的明确、精确和准确信息，包括发现不适时如何获取帮助
- 示例：新冠肺炎之外的其他疾病也可能造成死亡，例如流感或其它不相关的肺炎。受到上述死亡事件影响的家庭将需要相关的心理健康和社会心理支持（MHPSS），通过与因新冠肺炎感染而失去家人的家庭相同的方式哀悼其家人。

● 长远角度

- 紧急情况可能会导致资源汇集，带来促进长期心理健康、社会保健和社会福利体系的重要机会。[6, 12, 13]
- 示例：培养当地卫生和非卫生领域人士的能力不仅为当前新冠肺炎中的心理健康和社会心理支持（MHPSS），而且还为未来紧急情况的应急准备提供支持。

全球建议行动

下列清单概述了应作为新冠肺炎响应工作一部分进行开展的十四项活动。

1. 对背景和特定文化心理健康和社会心理支持（MHPSS）问题、需求及可用资源进行快速评估，包括培训需求和护理领域内的能力差距【参见 IASC 心理健康和社会心理支持（MHPSS）指南行动措施附录 2.1】。[1]

2. 通过促进心理健康和社会心理支持（MHPSS）机构、政府和其他合作伙伴间合作增强心理健康和社会心理支持（MHPSS）协作。协调心理健康和社会心理支持（MHPSS）应为一项跨部门举措，包括卫生、环保和其他相关领域人士。举行部门会议时，应成立心理健康和社会心理支持（MHPSS）技术工作组为各部门人士提供支持。

3. 使用评估中的信息，包括识别的需求、差距和现有资源建立/增强相应体系，用于识别和并向患常见和严重心理疾病和药物滥用障碍人员提供护理。作为持续卫生体系增强项目中的一部分，每个医疗机构均应至少配备一名接受过培训的人员和一套用于识别并向患有常见和严重心理疾病人员提供护理的系统（使用 *mhGAP 人道主义干预指南和其它工具*）。[18] 这要求配置长期资源并制定心理健康和社会心理支持（MHPSS）推广策略，从而对融资、优质协作和可持续性长期举措产生影响。

4. 建立针对新冠肺炎病例、幸存者、接触者（尤其是隔离中的接触者）、家人、一线工作者及更广泛社区的心理健康和社会心理支持策略，特别关注弱势群体的需求（如儿童、老年人和残疾人）。确保策略覆盖：担忧、歧视和对策略消极应对和评估中识别的其他需求，并依靠积极应对策略的社区提议并促进社区与卫生、教育和社会福利服务间的密切合作。

5. 将心理健康和社会心理考虑整合到全部响应活动中。

6. 确保提供有关新冠肺炎的准确可靠信息，并且一线工作者、新冠肺炎感染患者及社区居民可获取相关信息。信息应包括基于证据的预防传播做法，如何寻求医疗保健支持，以及用于提升社会心理健康的信息（干预 6）。

7. 对全部一线工作者就基本社会心理护理原则、心理急救以及需要时如何实现转诊开展培训（包括护士、救护车司机、志愿者、病例识别人员、教师和其他社区工作领导者），包括隔离点的非医疗工作者。[14] 新冠肺炎治疗和隔离点应配备接受过培训的心理健康和社会心理支持（MHPSS）人员。因感染风险而不可能将全部人员集聚一处时，可开展在线培训。

8. 确保在全部参与部门（包括卫生部、保障部和反性别暴力部门）间激活患心理疾病人员的有效转诊路径，并且参与疫情应对的全部人员均了解和使用此类系统。

9. 向参与应对新冠肺炎疫情的全部工作人员提供获取社会心理支持的渠道（干预 5）。这必须与利用充足的知识和设备确保其心理安全具有相同的优先级。可能时，确保定期检查一线工作者的社会心理状况，以识别风险、出现的问题并进行适当调整，从而满足他们的需求。[15]

10. 开发父母、教师和家庭可与处于隔离中的儿童进行互动的工具包，包括有关预防疾病传播的信息，如洗手游戏和儿歌。除进行治疗和防止感染之外，儿童不得与家人分离。[16] 如果必须要隔离，应安排安全可靠的人员，在维持儿童保护措施的同时定期与家人联系。（参见：最低人道主义儿童保护行动标准）。[17]

11. 寻找机会让失去亲人的人士以不影响公共健康策略的方式进行哀悼，以减少新冠肺炎的传播，同时尊重社区的传统和礼仪。[12]

12. 制定相应措施减少隔离点内社会隔离的负面影响。与隔离点外的家人和朋友沟通，并且应支持和推行提高自主权的措施（如可选择日常活动）（干预 4）。[19]

13. 在早期恢复阶段，支持医疗机构建立基于社区的可持续性心理健康和社会心理服务。[13]

14. 建立监控、评估、问责和学习机制以衡量有效的心理健康和社会心理支持（MHPSS）活动。【参阅 IASC 心理健康和社会心理支持（MHPSS）指南行动措施附录 2.2】。[1, 12]

干预 1：

帮助老年人在新冠肺炎疫情期间应对压力

- 老年人，尤其是处于隔离中及患有认知能力衰退/痴呆的老年人，可能会在疫情/隔离期间变得更加焦虑、愤怒、有压力、不安、丧失信心或多疑。通过非正式沟通网络（家人）和心理健康专业人士提供情感支持。分享有关当前形势的简单事实，以患有/不患有认知障碍的老年人均可理解的语言告知有关如何降低感染风险的清晰信息。不论何时，必要时重复相关信息。
- 以下建议通常适用于居住在社区的老年人。对于生活在住宿护理机构（如辅助生活社区和养老院）的老年人，管理员和工作人员应确保相关安全措施准备就位，防止交叉感染和突发过度担忧或恐慌（同样适用于医院）。同样，应向长时间与患者一起关在/隔离在隔离区且无法与家人团聚的护理人员提供支持。
- 老年人因其信息渠道有限、身体免疫系统更加脆弱以及较高的老年人新冠肺炎死亡率，而在新冠肺炎面前显得尤其脆弱。特别关注高风险人群，如独自生活/没有近亲、社会经济地位较低和/或患有共存疾病（如认知能力衰退/痴呆或其他心理疾病）的老年人。对于患轻度认知障碍或早期痴呆的人员，应以其能理解的方式告知当前的形势并提供相应支持，缓解他们的担忧和压力。对于患中期和晚期痴呆的人员，应在隔离期间满足其医疗和日常生活需求。
  - 疫情期间应满足患有/不患有新冠肺炎的老年人的需求。包括不得中断其基本药物（糖尿病、癌症、肾脏疾病、艾滋病）供应。可通过远程医疗和在线医疗服务提供医疗服务。
  - 应向被隔离或感染的老年人提供有关风险因素和康复机率的信息。
  - 隔离期间，合理调整休息或家庭护理服务时间，利用技术（微信、微博）向家里的家庭护理者提供培训/指导，同时包括对家庭护理者的心理急救培训。
- 老年人对微信等即时讯息程序的使用可能有限。
  - 向老年人提供准确且可理解的有关新冠肺炎疫情、进展、治疗和有效预防感染措施的信息和事实。
  - 信息应易于理解（清晰简单的语言、大字体）且来源于多个可靠（媒体）渠道（大众媒体、社交媒体和值得信赖的医护人员），以防止囤积没有效果的中草药等不理性行为的发生。
  - 联系老年人的最佳方式是通过其固定电话或通过定期亲自拜访（可能时）。鼓励家人或朋友定期给老年亲戚打电话并教会老年人如何进行视频（聊天）。
- 老年人可能不熟悉保护装置的使用或防护方法，或者拒绝使用。
  - 应以清晰、准确、充满尊敬和耐心的方式说明如果使用保护装置。
- 老年人可能不知道如何使用在线购买日用品、咨询/帮助热线或医疗护理等在线服务
  - 向老年人提供详细信息，以及需要时，告知如何获取实际帮助，如叫出租车或搬运日用品。
  - 配送商品和服务，如防护物品（如口罩、消毒剂）、充足的食品供应，以及紧急交通渠道可降低日常生活中的担忧。
- 指导老年人在其家里/隔离点进行简单的体育锻炼，以保持身体灵活度并减少枯燥感。
- 鼓励具有相关专业知识、经历和优势的老年人自愿参加应对新冠肺炎疫情的社区工作。老年志愿者可提供同行支持和居民检查，以及为医院里抗击新冠肺炎的医护人员照看孩子。

干预 2：

在新冠肺炎疫情期间为残疾人提供支持。

新冠肺炎疫情期间残疾人及其护理者可能会面临一些障碍，无法获取相关护理和降低风险的必要信息。

此类障碍可能包括：

- 环境方面障碍：
  - 风险传播对于促进健康、预防感染传播和降低大众压力至关重要，然而，相关信息通常不会传播和分享给有沟通障碍的人群。
  - 许多医疗中心不向残疾人开放。由于市区设施障碍和缺乏可用的公共交通工具，残疾人可能无法前往医疗机构接受医疗护理。
- 机构方面障碍：
  - 高昂的医疗护理成本可能会使许多残疾人负担不起基本服务。
  - 缺乏用于为隔离中的残疾人提供护理的协议。
- 态度方面障碍：
  - 对残疾人的偏见、歧视和差别对待，包括认为残疾人无法为疫情响应做出贡献或独立做出决定。

新冠肺炎疫情期间，上述障碍可能会给残疾人及其护理者带来额外压力。

疫情规划和紧急应对中纳入残疾人的观点和需求，对于在降低感染新冠肺炎风险的同时保持身心健康至关重要。

- 应提供易于理解的沟通信息，包括对残疾人的考虑（包括感觉、智力、认知和社会心理方面的残疾）。示例包括：
  - 易于访问的网站和实况报道，确保患视力残疾的人士能够读取有关疫情的信息。
  - 有关疫情的新闻发布会应提供经由耳聋患者验证的合格手语翻译。
  - 医护人员能看懂手语，或至少提供经由耳聋患者验证的合格手语翻译。
  - 以可理解的方式向患有智力、认知和社会心理残疾的人群分享相关信息。
  - 应设计和采用不完全依赖书面信息的沟通形式。包括面对面交流或通过交互式网站传播信息。
- 如果护理者应进行隔离，必须制定相应计划确保为需要护理和支持的残疾人士继续提供支持。
- 基于社区的组织和社区工作领导者可充当向与家人和护理者分离的残疾人传播和提供心理健康和社会心理支持（MHPSS）的有效合作伙伴。
- 残疾人及其护理者应纳入疫情应对各阶段工作中。

资料来源：

ONG Inclusiva。*疫情期间残疾人卫生保护建议：了解 2019 年新型冠状病毒肺炎课程*。ONG Inclusiva：2020 年。

Campbell, V. A.，Gilyard, J. A.，Sinclair, L.，Sternberg, T.，& Kailes, J. I：新型流感准备工作及应对：对残疾人的影响。*美国公共卫生杂志*，2009 年：*99 期 2 增刊（2 增刊）*，S294—S300。https://doi.org/10.2105/AJPH.2009.162677

英国卫生部。*新型流感：英国心理健康服务准备工作指南*。英国卫生部：伦敦，2008 年。

干预 3：
新冠肺炎疫情期间帮助孩子应对压力的信息和活动

鼓励积极聆听并以理解的态度对待孩子。面对困难/不安局势时，孩子可能会有不同表现：粘着照顾者，感到焦虑、丧失信心、愤怒或不安，做噩梦、尿床、情绪多变等。

- 如果孩子能够在安全和支持性环境中表达和传达不安情绪，他们就会放松心情。每个孩子都有其自己的情绪表达方式。有时候是参与创造性活动，如游戏和画画可帮助实现这个过程。帮助孩子找到表达生气、恐惧和悲伤等不安情绪的积极方法。
- 鼓励为孩子营造提高敏感性和充满关怀的环境。孩子需要大人的关爱，并且通常在困难时期会希望获得更多关注。
- 谨记：孩子通常会在生活中从大人身上获取情绪线索，因此，大人如何应对危机非常重要。大人管理好自己的情绪并保持冷静、聆听孩子的担忧、以和蔼语气与儿童讲话并安慰他们非常重要。适用时，鼓励父母/照顾者根据年龄拥抱孩子并反复告知孩子爱他们并为他们感到骄傲。这会让孩子感到安心和安全。
- 可能时，创造让孩子游戏和放松的机会。
- 如果认为对孩子安全时，让孩子呆在父母和家人身边，并尽可能避免孩子与其照顾者分开。如果孩子需要与其主要照顾者分开，应确保提供合适的替代照顾者，并且由社工或其他类似人员定期对孩子进行随访。
- 如果孩子与其照顾者分离，应确保定期的联系（如通过电话、视频电话）和安慰。确保全部儿童保护和保障措施准备就位。
- 尽可能保持固定生活常规和日程，或帮助在新环境中建立新的流程，包括学习、游戏和放松活动。可能时，布置学校作业、学习或不会对孩子造成危险或违反卫生机构规定的其他常规活动。没有健康风险时儿童应继续上学。
- 提供有关当前形势的事实，以他们可理解的语言告知有关如何降低感染风险的清晰且适合儿童的信息。向儿童展示如何保护自己的安全方法（如向他们展示有效地洗手）
- 避免在孩子面前对流言或未经证实的信息进行猜测。
- 以安慰、真诚且适合其年龄的方式告知孩子发生了什么或可能会发生什么。
- 在家隔离/检疫期间为大人/照顾者开展儿童活动提供支持。活动应对病毒进行解释，但是也应保障儿童不在学校时能保持积极的状态，例如：
  - 带儿歌的洗手游戏
  - 有关病毒侵入体内的虚构故事
  - 有趣的房间打扫和消毒游戏
  - 让孩子绘制有关病毒/细菌的彩色图片
  - 向孩子介绍个人防护装置（PPE），使他们不感到害怕

*资料来源：*WHO。*2019 年新型冠状病毒肺炎疫情期间帮助儿童应对压力（宣传手册）*。WHO：日内瓦，2020 年。

干预 4：

面向被隔离/检疫的成年人的心理健康和社会心理支持（MHPSS）活动

在隔离期间，可能时应提供安全的沟通渠道以降低孤独感和心理上的孤立感（如微信）。

©Sarah Harrison/ IFRC PS 中心@瑞典教　/教　公共行　　盟/2010 年/Osh，Kyrgyzstan

在家隔离/检疫期间促进成年人健康的活动

- 体育锻炼（如瑜伽、太极、拉伸运动）
- 认知训练
- 放松运动（如呼吸法、冥想、专注训练）
- 看书和杂志
- 减少观看恐怖电视画面的时间
- 减少听流言的时间
- 通过可靠渠道搜索信息
- 减少搜寻信息的时间（每天 1-2 次，而不是每小时一次

此文件是报告说明文件(2020 年 2 月)的第一版。
新冠肺炎疫情期间此文件会定期更新。
联系 IASC 心理健康和社会心理支持顾问组
（mhpss.refgroup@gmail.com）获取最新版本文件

干预 5：
为参与应对新冠肺炎的人员提供支持

适用于一线工作者的信息：

- 感到有压力是您和许多同事可能都会经历的事情，事实上，在当前形势下有这种感觉很正常。工作者可能会感觉自己的工作做的不够好、对他们的要求太高，并且额外的压力还包括遵守严格的职业安全健康程序。
- 压力和相关情绪绝不代表您无法胜任工作或您能力差，即使您有这种感觉。事实上，压力有时候是有益的。目前，感觉压力可能会驱使您在工作上更加努力并带给您使命感。在这段时间管理压力和保持社会心理健康与保持您的身体健康同等重要。
- 照顾好自己的基本需求并采取有用的应对策略——确保工作和换班期间有适当的休息和间歇、保证充足且健康的饮食、进行适度体力活动，以及与家人和朋友保持联系。避免使用没有帮助的应对策略，如烟草、酒精或其他药物。长期下来，这些药物会损害您的身心健康。
- 一些工作者可能因为歧视而不幸地遭到家人和社区的排斥。这会使已经很严峻的形势变得更加艰难。可能时，通过电子设备与您爱的人保持联系是一种保持联系的方法。向您的同事、主管或其它值得信赖的人寻求社会帮助——您的同事可能会和您有类似的经历。
- 这对于许多工作者来说可能是独特且前所未有的情境，尤其是当他们尚未参与类似的应对工作时。即使这样，利用您之前采用的策略管理压力时期目前也会对您有帮助。缓解压力情绪的策略大体是一样的，即使是在不同的情境中。
- 如果您压力增加并让您感到恐慌，您也无需自责。每个人都会有感到压力的时候，并且应对压力的方式也各不相同。个人生活中的持续和积存压力可能会影响您日常工作中的心理健康。您可能会关注您工作方式上的改变，您的情绪可能会有变化，如更加易怒、感觉情绪低落或更加焦虑。您可能会长期地感到疲惫，在休息时间也很难放松下来，或者感到无法描述的身体不适，如身体疼痛或胃疼。
- 长期压力会影响您的心理健康和工作，并且即使在形势改善之后还会对您产生影响。如果压力使您恐慌，请联系您的领导或适当人员，确保为您提供适当的支持。

适用于　队领导或主管的信息：

如果您是团队领导或主管，此次疫情响应期间保护全部员工免受长期压力和不良心理健康状况的影响意味着员工将会有更强的能力来完成其岗位职责——不论是医护人员还是联盟支援人员。

- 定期且支持性地监控您员工的健康并创造促进员工在遇到心理健康问题时与您交流的环境。
- 确保向全体员工提供优质的沟通和准确的信息更新。这将帮助缓解员工可能会有的任何不确定性担忧，并帮助员工保持自控。
- 考虑是否有任何空间可确保您的员工能获得其所需的休息和恢复。休息对身心健康很重要，休息时间可让员工开展必要的自我护理活动。
- 定期开展简要论坛，让员工表达其顾虑和提问题，并鼓励同事间的互帮互助。在不违反保密协议的前提下，格外关注您认为可能在个人生活中遇到困难、之前遭遇过心理健康问题、或缺乏社会支持（可能由社区排斥所造成）的任何员工。
- PFA 内培训有助于领导/主管及其员工掌握相关技能，向同事提供必要的支持。
- 支持员工获取心理健康和社会心理支持并确保员工知道他们可从何处获取心理健康和社会心理支持服务，包括现场心理健康和社会心理支持（MHPSS）人员（适用时）或电话支持或其他远程服务选项。
- 主管和团队领导将面临与其员工类似的压力，以及其岗位职责层面的额外压力。面向员工和主管将上述支持和策略宣传到位很重要，这样，主管就能够开展模范自我护理策略以缓解压力。

干预 5：
为参与应对新冠肺炎的人员提供支持（续）

有关新冠肺炎疫情期间员工的权利信息，参见：

WHO。*新型冠状病毒肺炎（新冠肺炎）疫情：医护人员的权利和工作职责，包括关键职业安全与健康考虑因素*。WHO：日内瓦，2020 年。 https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/who-rights-roles-respon-hw-covid-19.pdf?sfvrsn=bcabd401_0

资料来源：WHO 和国际劳动组织 (ILO)。*公共卫生紧急情况中的职业安全与健康：保护医护人员和工作人员工作手册*。WHO 和 ILO：日内瓦，2018 年。

干预 6：
新冠肺炎疫情期间的社区心理健康和社会心理支持信息

以下信息关注促进受新冠肺炎影响社区居民的心理健康和幸福。

新冠肺炎疫情期间帮助公众应对压力的信息：

- 危机期间感到悲伤、压力、担忧、困惑、害怕或生气很正常。
- 跟您信赖的人沟通。联系您的朋友和家人。
- 如果您必须待在家里，保持健康的生活方式（包括合理饮食、睡眠、运动和与亲人保持联系）。通过电子邮件、电话和社交媒体平台与家人和朋友保持联系。
- 不要使用烟草、酒精或其他药物来处理自己的情绪。
- 如果您感到恐慌，与您的医护人员、社工、类似的专业人士或社区内其他值得信赖的人员沟通（如宗教领袖或社区内的长者）。
- 制定去何处寻求保持身心健康和满足社会心理需求方面帮助的计划（需要时）。
- 了解有关您面临的风险以及如何采取预防措施的事实。通过可靠渠道获取信息，如 WHO 网站或地方或国家公共卫生机构。
- 减少您和家人观看或听取令人沮丧的媒体内容的时间。
- 利用您在过去困难时期采用的技能在此次疫情期间管理您的情绪。

资料来源：WHO。*2019 年新型冠状病毒肺炎疫情期间响应压力（宣传手册）*。WHO：日内瓦，2020 年。

参考文献

1. Inter-Agency Standing Committee (IASC). *IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings.* IASC: Geneva, 2007.

2. IASC. Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency settings: checklist for field use. IASC: Geneva, 2008.

3. International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (IFRC). *Mental Health and Psychosocial Support for Staff, Volunteers and Communities in an Outbreak of Novel Coronavirus.* IFRC: Hong Kong, 2020.

4. ONG Inclusiva. *Recommendations for health protection of people with disabilities during outbreaks: Lessons learned from the 2019 Novel Coronavirus.* ONG Inclusiva, 2020.

5. IASC Reference Group on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings. *Mental Health and Psychosocial Support in Ebola Virus Disease Outbreaks: A Guide for Public Health Programme Planners.* IASC: Geneva, 2015.

6. World Health Organization (WHO). *Mental Health and Psychosocial Consideration in Pandemic Human Influenza (2005 Draft version).* 附录 2005 .

7. National Bureau of Health and Disease Control and Prevention (2020). Response to new coronavirus pneumonia: Psychological adjustment guide.

8. West China Medical University. *New coronavirus handbook for public psychological protection.* West China Medical University, 2020.

9. Bao Y, Sun Y, Meng S, Shi J, Lu L. 2019-nCoV epidemic: address mental health care to empower society. *Lancet.* February 7, 2020 https://doi.org/10.1016/ S0140-6736(20)30309-3

10. IFRC. Personal communication, February 11, 2020.

11. Center for the Study of Traumatic Stress, Uniformed Services University of Health Sciences. Mental Health and Behavioral Guidelines for Response to a Pandemic Flu Outbreak. No date.

12. Pan American Health Organization (PAHO). *Protecting Mental Health During Epidemics.* 附录 2006.

13. WHO. *Building back better: sustainable mental health care after emergencies.* WHO: Geneva, 2013.

14. WHO, CBM, World Vision International & UNICEF. *Psychological first aid during Ebola virus disease outbreaks.* WHO: Geneva: 2013.

15. WHO and the International Labour Organization (ILO). *Occupational safety and health in public health emergencies: A manual for protecting health workers and responders.* WHO & ILO: Geneva, 2018.

16. The Alliance for Child Protection in Humanitarian Action. *Guidance note: Protection of children during infectious disease outbreaks.* The Alliance for Child Protection in Humanitarian Action, 2018.

17. The Alliance for Child protection in humanitarian action. *Minimum Standards for Child Protection in Humanitarian Action.* The Alliance for Child Protection in Humanitarian Action, 2019.

18. WHO & United Nations High Commissioner for Refugees. *mhGAP Humanitarian Intervention Guide (mhGAP-HIG): Clinical Management of Mental, Neurological and Substance Use Conditions in Humanitarian Emergencies.* WHO: Geneva, 2015.

19. New Zealand: Ministry of Health. *Psychosocial impacts of quarantine and interventions that may help to relieve strain: Guidance notes.* Ministry of Health: New Zealand, 2009.

重要文件和网站链接

心理急救

https://www.who.int/mental_health/publications/guide_field_workers/en/

IASC 紧急情况下心理健康和社会心理支持指南

https://interagencystandingcommittee.org/mental-health-and-psychosocial-support-emergency-settings-0/documents-public/iasc-guidelines-mental

IASC 紧急情况下心理健康和社会心理支持跨机构转诊指南说明

https://interagencystandingcommittee.org/mental-health-and-psychosocial-support-emergency-settings/content/iasc-inter-agency-referral

IASC 紧急情况下心理健康和社会心理支持通用监控和评估框架

https://interagencystandingcommittee.org/iasc-reference-group-mental-health-and-psychosocial-support-emergency-settings/iasc-common

人道主义儿童保护行动联盟指南说明：传染病疫情期间的儿童保

https://alliancecpha.org/en/child-protection-online-library/guidance-note-protection-children-during-infectious-disease

此文件是报告说明文件(2020 年 2 月)的第一版。
新冠肺炎疫情期间此文件会定期更新。
联系 IASC 心理健康和社会心理支持顾问组
（mhpss.refgroup@gmail.com）获取最新版本文件

此文件是报告说明文件(2020 年 2 月)的第一版。
新冠肺炎疫情期间此文件会定期更新。
联系 IASC 心理健康和社会心理支持顾问组
（mhpss.refgroup@gmail.com）获取最新版本文件

“©IASC 顾问组心理健康和社会心理支持，2020 年。
保留所有权利。联系 IASC 心理健康和社会心理支持顾问组
（mhpss.refgroup@gmail.com）获取现有译文或翻译许可。”

IASC
跨机构常务委员
IASC 紧急情况下心理健康和社会心理支持顾问组