

# 因應嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）社區防疫人力 工作指引

109年3月13日

## 一、前言

疫情的應變並非僅是政府或衛生部門的責任，WHO在2009年出版的流感大流行指引中，強調民間組織扮演著與社區密切連結的角色，有助於傳遞防疫知識及推動防疫工作。

為更有效率地推動嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）疫情流行整備工作，參採SARS時期實務推動經驗，結合政府與民間社區及專業團體抗疫資源，開創多元社區防疫模式，以因應疫情大流行發生時，有大量社區民眾需居家隔離、檢疫，政府將難以全面地照顧民眾所有需求。因此，為協助各直轄市、縣(市)政府有效結合社區內相關資源，落實防疫政策，特制定本指引，以供其參考辦理。

## 二、目標

為使社區及志工組織導入社區自主力量，以協助社區維持重要社會生活機能、社區生活秩序維持、重要場所之安全維護、食物及重要原料的統籌與協調，本指引之目標為達成以下3項重點成果：

- (一) 具有自我照顧（self-care）的能力；
- (二) 維持社區之基本機能；
- (三) 協助社區的秩序與安全。

## 三、社區防疫人力

(一) 直轄市、縣(市)政府就各局處盤點整合所轄下列各志願服務領域既有人力資源，組成社區防疫團隊，並進行任務編組。其可運用的人力資源如下：

1. 村里辦公室。
2. 衛生所、長照單位、護理單位、校護、醫療診所、社區藥局、醫檢所、廠護。
3. 社福機構、社會福利團體、社區發展協會。
4. 公寓大廈管理委員會。
5. 學校。
6. 宗教團體、社團組織。
7. 社區巡守隊、義警、義消。
8. 環保志工、環保團體。

(二) 直轄市、縣(市)政府應指定主責單位，設立單一窗口，以落實是項社區防疫人力動員、整備、服務協調及執行。

(三) 中央設有資源（支援）中心，以單一窗口方式，協助各直轄市、縣(市)

政府就社區防疫人力運作所遭遇到的問題或困難，予以協調、解決。

#### 四、社區防疫採行措施

依據 109 年 2 月 11 日嚴重特殊傳染性肺炎醫療體系及社區防疫前置應變會議指示，為利超前部署發生社區感染時之社區防疫作為，爰因應疫情可採行措施如下：

| 採 行 措 施   | 防護配備需求               |
|---|----------------------|
| <p><b>(一) 社區防疫能量盤點：</b><br/>直轄市、縣(市)政府於預為盤點各局處所轄社區及志工服務能量，俾相關防疫需求提出時能即時調度運用。</p>  | 無                    |
| <p><b>(二) 防疫資訊納入衛教：</b><br/>結合社區內診所、藥局、醫檢所、校護、廠護等社區醫療資源，透過社區相關活動提供院內感染控制、安全防護之衛教及重要政策宣導。</p>  | 無                    |
| <p><b>(三) 防疫知能傳遞宣導：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供社區民眾即時且清楚的訊息，尤其是弱勢民眾社區防疫資訊提供，教導防疫技能，澄清謠言或錯誤訊息。</li> <li>2. 宣導社區內的教育單位、民營企業等配合政府措施。</li> </ol>   | 無                    |
| <p><b>(四) 社區輿情收集溝通：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 協助收集社區輿情，反應民眾需求，主動關心社區鄰里間之健康狀況。</li> <li>2. 透過直轄市、縣(市)政府居家檢疫及居家隔離者關懷服務中心收集受隔離者生活相關需求並提供服務。</li> <li>3. 在有確定病例或通報病例之相關地區/社區，加強與社區民眾建立良好溝通管道，以強化對確診或疑似病例民眾之保護。</li> </ol> | 如與相關病例處相同空間時，著一般醫用口罩 |

| 採 行 措 施   | 防護配備需求   |
|---|--|
| <p><b>(五) 居民心理支持關懷：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>對於自主健康管理者協助進行自主健康管理，尤其是缺乏生活能力之獨居者予主動關心。</li> <li>瞭解社區鄰里健康與感染民眾之分佈，並主動關心。</li> <li>當社區內有解除隔離進行自主健康管理或確定病例接觸者接受隔離時，針對被隔離/檢疫/自主健康管理者，可協助給予心理支持及關懷，或提供休閒資源。</li> <li>影響居民接納輕症確定病例、居家隔離或居家檢疫之社區民眾。</li> <li>當社區內有確定病例死亡時可協助悲傷處理。</li> </ol>               | <p>如與隔離/檢疫/自主健康管理者處相同空間時，著一般醫用口罩</p>                             |
| <p><b>(六) 居民生活機能維持：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>協助居民生活機能維持包括協助安排無住所者安置旅館或場所、送餐服務、民生必需品代購、廢棄物處理及垃圾清運服務、重要事項代辦(代繳費、衣物送洗等)、生活支持所需之資源管道整合與提供、家庭成員照料、停課學生之課業輔導等。</li> <li>於政府宣布採行社區層次之擴大社交距離措施時，協助受影響者之生活基本功能維持，包括輕症確定病例、居家隔離或居家檢疫之社區民眾，提供其維持基本生活需求，尤其是缺乏生活能力之獨居者。</li> <li>協助解決維持生活基本機能之人力資源。</li> </ol> | <p>如與病例/隔離/檢疫者處相同空間時著一般醫用口罩，必要時著手套（例如：會接觸病例、處理廢棄物、清運垃圾...等）。</p> |
| <p><b>(七) 社區物資管理配送：</b></p> <p>疫情期間如有需要，可協助分發政府配送或外界捐助之物資，以使社區落實防疫措施，並維續社區生活機能之所需。</p>  | <p>如與病例/隔離/檢疫者處相同空間時著一般醫用口罩。</p>                                 |
| <p><b>(八) 社區秩序安全維護：</b></p> <p>當社區須採取區域封鎖、快速圍堵等措施時，由當地警力偕同社區防疫團隊維持社區內秩序及安全。</p>   | <p>如與病例/隔離/檢疫者處相同空間時著一般醫用口罩。</p>                                 |

| 採 行 措 施   | 防護配備需求                           |
|---|----------------------------------|
| <p><b>(九) 防疫活動宣導推動：</b><br/>協助自主健康管理者，鼓勵民眾施打流感疫苗，辦理社區宣導活動，協助管制公共場所或公眾集會之防疫措施等。</p>  | <p>如與自主健康管理者處相同空間時著一般醫用口罩。</p>   |
| <p><b>(十) 協助防疫交通安排：</b><br/>1. 協助輕症確定病例及隔離者來往大型隔離收治場所之交通安排。<br/>2. 協助居家檢疫及居家隔離者來往就醫地點之交通安排。</p>   | <p>如與病例/隔離/檢疫者處相同空間時著一般醫用口罩。</p> |
| <p><b>(十一) 確保弱勢服務持續：</b><br/>加強弱勢民眾社區防疫資訊提供，預為規劃疫情加劇減少訪視頻率後之服務輸送方式，確保個案服務不中斷。</p>   | <p>無</p>                         |
| <p><b>(十二) 擴大防疫團隊量能：</b><br/>1. 調派社區防疫所需人力之替代方案，例如徵調退休醫護人員補充不足之人力。<br/>2. 透過地方政府號召大型非營利組織或企業團隊參與，依其服務屬性及其類別並予任務編組，提供社區防疫服務，以擴大服務量能。</p> | <p>無</p>                         |

## 五、防疫教育訓練

### (一) 上課人員類型：

1. **志工：**結合志工基礎、特殊訓練課程，加入防疫期間相關衛教課程，幫助社區防疫人力了解其於社區防疫扮演之角色與重要性。
2. **一般防疫人員：**施予防疫相關衛教課程，協助儘快瞭解於社區防疫扮演之角色與重要性。

**(二) 教育訓練時間：**各社區防疫團隊組成後，所有成員於1週內完成防疫線上教材之研讀及影片觀看。

### (三) 線上訓練教材：

1. 疾病管制署嚴重特殊傳染性肺炎\_核心教材(20200131)  
[https://www.cdc.gov.tw/File/Get/SvVS-A1PV5F3CibzERbT\\_A](https://www.cdc.gov.tw/File/Get/SvVS-A1PV5F3CibzERbT_A)
2. 內政部「嚴重特殊傳染性肺炎(武漢肺炎)」因應指引：社區管理維護(20200304)  
[https://www.cdc.gov.tw/File/Get/9G\\_tJC4fy3OcIWSD8P4CQ](https://www.cdc.gov.tw/File/Get/9G_tJC4fy3OcIWSD8P4CQ)

3. 新型冠狀病毒感染防疫行為指引  
<https://www.cdc.gov.tw/File/Get/7qnbqMBoJRLr74SOuNdGvg>
4. 國健署對社區志工及會進入家戶工作的防疫人員，刻正製作 3 支宣導影片，可納入防疫人員教育訓練中，內容包括：
  - (1) 會近身接觸個案的志工/防疫人員的注意事項；
  - (2) 會進入個案家戶中的志工/防疫人員的注意事項；
  - (3) 可能接觸到個案家戶廢棄物品、社區環境維護的注意事項。

## 六、防護設備提供

請各直轄市、縣（市）政府預先盤點各區域或村里之防疫人力，並統計所需之防護物資(例如口罩、消毒酒精等)之數量以「公務防疫需求」回報疾病管制署，並將獲配防疫物資適時分配予社區防疫人力或志工。

## 七、獎勵機制

對於推動本項社區防疫人力績效良好之機關(單位)、學校、企業、團體、志工或個人，得予以公開表揚或納入相關服務績效考核成績。

## 八、附則

- (一)本項社區防疫人力運用原則，應注意志工服務倫理，並秉持「在地優先、及時協助」之精神，尊重其個人服務意願及興趣。對於從事具風險性之社區防疫人力，除提供適當之防護配備及教育訓練外，予以投保志工意外險。
- (二)社區防疫人力服務過程中，給予之任務或工作內容應具體明確，並應注意其心理調適或壓力，指定專責人員予以關懷及協助。