

上海市民 新冠肺炎疫情认知调查报告

◆上海市质协用户评价中心 / 文

新型冠状病毒感染肺炎疫情发生以来，全国上下正全力开展疫情防控工作，上海作为人口密集的超大型城市，疫情防控工作尤为重要。1月24日，上海采取最严措施，落实重大突发公共卫生事件一级响应机制，在上海市委市政府的领导下，在各部门的配合和基层党政干部的共同努力下，上海防控疫情工作正在有条不紊地进行。

疫情防控事关每位市民。如何全力支持配合疫情防控工作，切实保障公众身体健康和生命安全，本市市民对疫情的认知对疫情防控将起到至关重要的作用，为此上海市质协用户评价中心于2月3日对上海16个区组织开展了相关调查。

本次调查采用在线调查的方式，在全市收集有效问卷共计2570份。调查对象囊括全市16个

区，覆盖本市市民各年龄层。

1 调查发现

1.1 95.8%市民对战胜疫情有信心

调查显示，73.1%的市民对最终战胜疫情充满信心，22.7%认为较有信心，仅有0.8%认为有一定难

度，0.5%认为难度非常大。

1.2 对疫情信息关注度高，电视是信息获取主要途径

本市市民对疫情的新闻媒体报道的关注度非常高，为94.8，而且随着受访者年龄增大，关注度呈现持续升高的趋势（图1）。

为获取有关疫情的信息，市

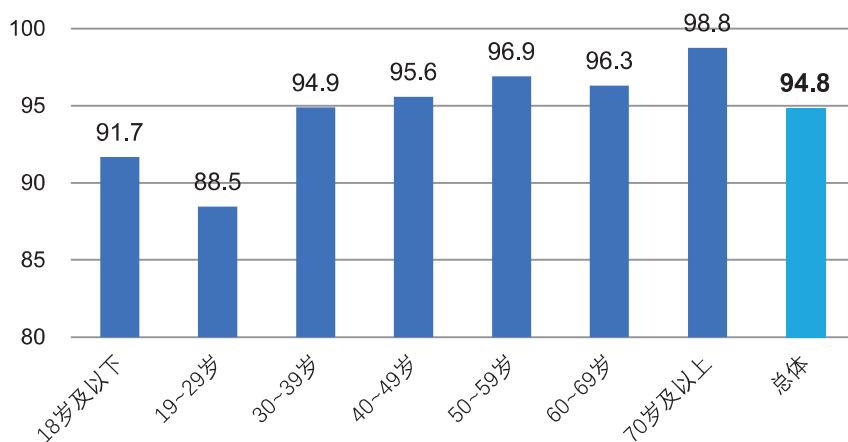


图1 不同人群对疫情信息的关注度对比情况

民最为关注的发布渠道中,排在前三位的分别是电视(79.2%)、官方微信/微博(68.5%)和个人微信/微博(50.8%)。此外,自媒体31.7%,广播29.5%,家人及邻居沟通13.6%,报纸11.7%。

从市民最关注的疫情信息发布主体来看,国家卫健委和疾控中心占比88.8%,上海市人民政府82.5%,排在前两位。此外,医疗领域专家51.3%,有良好口碑的专业垂直媒体33.0%,知名科普人士7.7%。目前新型冠状病毒感染肺炎疫情的消息占据了各大媒体。从调查的数据来看,本市市民能够甄别消息的真实性与准确性,不被谣言“牵着鼻子走”。

1.3 市民“自我防护”知晓率高,防范意识强

从调查数据来看,广大市民对于口罩和手部卫生方面的意识已基本普及,但是要关注的是“接触动物和动物产品后洗手”和“处理生食和熟食的切菜板及刀具分开”,这两项知晓的比例相对较低(图2)。

对于本市自启动重大突发公共卫生事件一级响应机制、为阻击疫情而出台的与个人有关的防控管理措施中,市民的知晓情况比较高。

“尽量减少人群聚集活动”的知晓率为93.7%;“对疫情重点地区来沪人员实施居家或集中隔离”知晓率为91.8%;“取消各类大型公共活动”知晓率为88.0%;“延迟开学、复工日期”知晓率为83.4%;“加大对人群密集公共区域的预防性消毒和通风”知晓率为78.8%;“配合做好排查、隔离治疗”知晓率为70.3%。

但“配合好调查、检验、采集样本”的知晓率相对较低,仅为55.3%。

《中华人民共和国传染病防治法》第十二条规定,中国境内所有单位和个人,必须接受疾病预防控制机构、医疗机构有关传染病的调查、检验、采集样本、隔离治疗等预防、控制措施,如实提供有关情况。疫情期间,中国境内任何单位和个人都有义务配合做好传染病防控工作;在检查过程中不配合检查的,严重者或将承担刑事责任。

1.4 市民疫情防控配合度高

调查显示,99.5%的市民愿意积极配合政府的疫情防控工作,仅有0.14%表示不太愿意。99.3%的受访者表示,如果自己接触到感染人员后,会主动报告并自觉实行居家或集中隔离医学观察,97.7%的受访者愿意积极地配合医务人员对其健康状况的随访或电话询问。

1.5 防控宣传落实有效,回沪人员对疫情认知度更高

从图3、图4数据分析来看,回

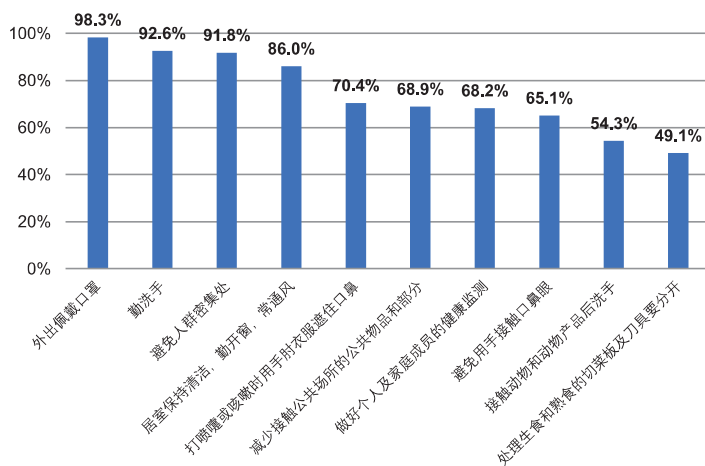


图2 市民各类自我防护措施知晓率

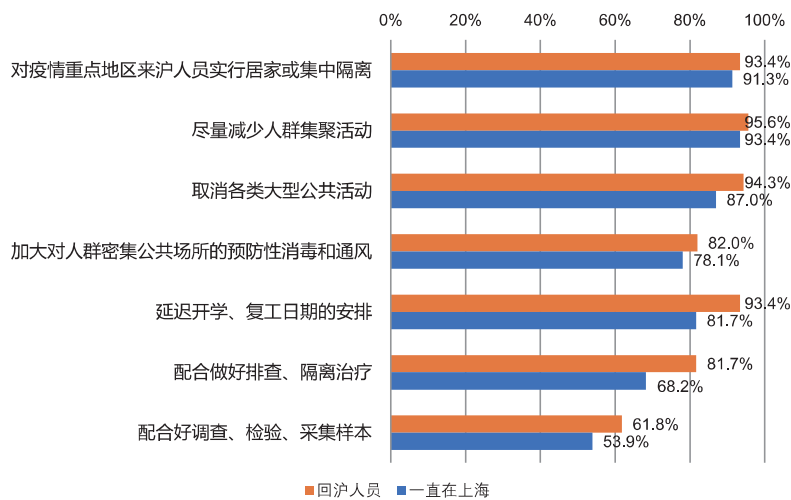


图3 回沪人员与在沪市民对政府出台的防控措施的知晓对比

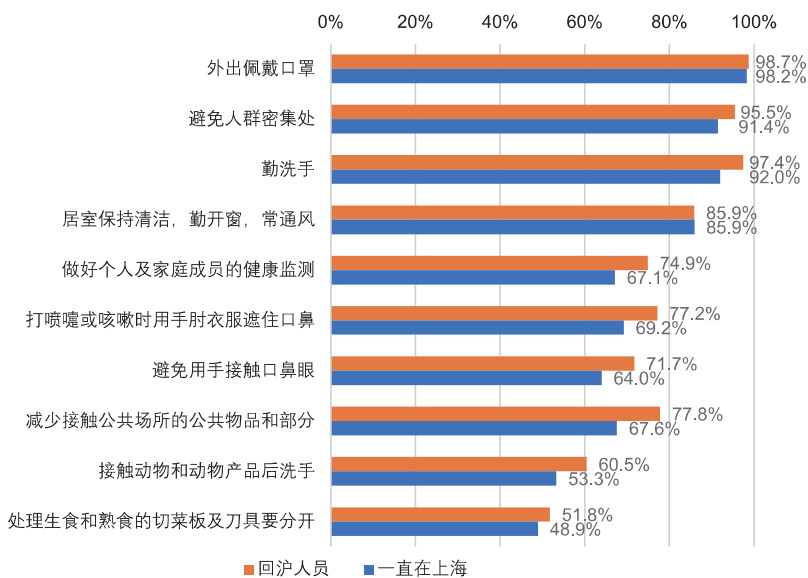


图4 回沪人员与在沪市民个人防护知识的知晓对比

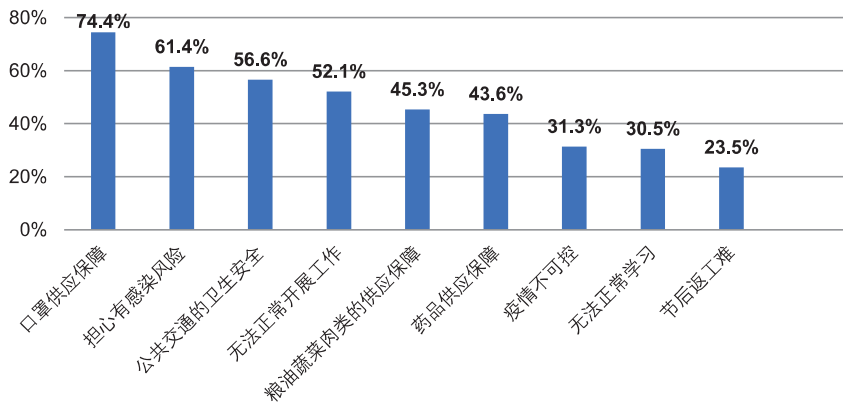


图5 受访者在不同方面的焦虑度

沪人员对于政府的各项防控政策及自我防护方面的知晓率普遍更高。这也说明, 上海市政府对防控措施的宣传比较到位, 对回沪人员排查力度上也比较充分。

1.6 口罩供应能否保障是市民主要焦虑点

随着本市复工日期的临近, 口

罩供应保障 (74.4%)、担心有感染风险 (61.4%) 和公共交通的卫生安全 (56.6%) 是目前受访者对自己及家人的生活、学习和工作最为焦虑的三个因素 (图5)。

2 市民的需求和关注

针对受访者提出的需求和建

议, 进行了文本分析, 对建议进行了梳理和归纳后, 需求大致可以分为16个方面。排名前5位的是加大防护用品的生产和供应、加大排查力度、加强个人防护, 复工后的疫情防护和感染疫情信息的透明公开 (图6)。

结合调查中的其他数据, 核心需求和关注点主要有以下几点。

2.1 加大防护用品的生产和供应是核心需求

疫情发生时恰逢春节假期, 本地防护用品生产企业春节期间产能不足, 导致市场供不应求。随着防护用品生产企业的复工, 供应情况正在逐渐转好。同时, 2月2日起, 上海开通口罩“预约”购买模式, 通过“居村委会预约登记+指定药店购买”缓解购买口罩难的矛盾, 并积极运用线上预约的方式, 降低人群聚集带来的交叉感染风险。但是, 部分市民仍担心去药店领取时有交叉感染的风险, 同时消耗紧缺的口罩, 因此希望政府进一步优化口罩供应的方式。

2.2 复工后的疫情防控措施尤为重要

随着返程高峰的到来和企业复工在即, 上海市疫情防控也进入关键期。对于复工后如何更好地进行个人防护, 公共场所、交通工具、工作场所、工作餐等防疫保障, 以及疫情为企业经营生产所带来的影响, 也是较多受访者关心的问题。

目前, 本市要求复工企业必须积极采取疫情防控应对措施, 加强人员管控、日常监控和管理, 在厂区出入口、办公人群集聚区域设立临时体

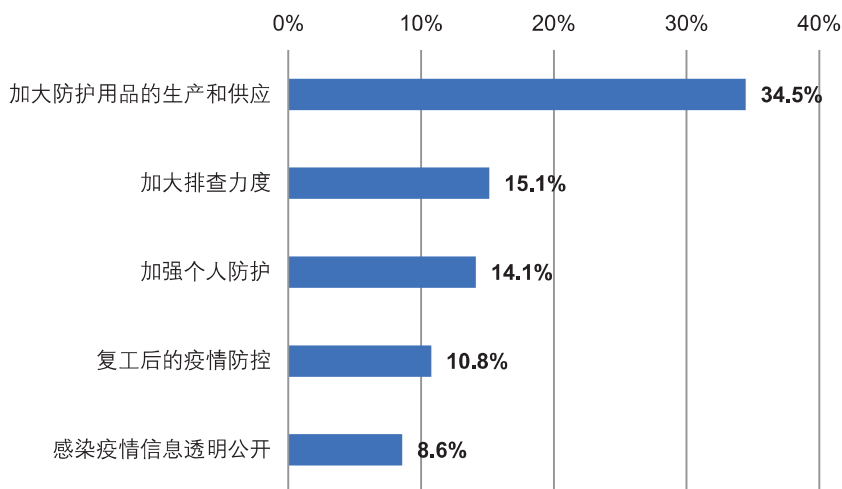


图6 受访者对疫情防控和措施的需求

温检测点,对体温异常者做好登记报告,加强日常监控;经信、商务、住建、民政、卫健等部门已制定了针对性防控举措,形成了各类公共场所和设施疫情防控规范,强化行业主管责任落实的情况;2月6日,本市公布了《上海市人民政府致全市各企业书》,为保障企业的正常经营秩序,根据国家政策,上海市将针对当前需求,出台扶持企业的综合政策,支持企业发展,减轻企业负担,同时也对企业如何做好防控工作提出了具体要求,企业作为防控工作的主体要落实责任。因为只有企业认真落实好主体责任,才能做好来自全国各地的复工者的甄别防控工作。

2.3 市民希望疫情信息更加充分和透明公开

调查数据显示,85.8%的受访者对报道披露的疫情信息的充分性表示认同。结合意见建议来看,目前市民的呼声聚焦在希望公开确诊病例的活动轨迹和密切接触史。

市民要求公开的目的是为了更好的规避,降低交叉感染的风险。目前部分城市公开了患者的活动轨迹等,目的也是为了更好的防控。2月7日,上海市卫健委首次发布了2月6日确认的15例确诊病例涉及区域和场所轨迹,这是顺应民意的有效举措。但随着疫情信息越来越公开透明,相关部门也应关注涉及区域和场所的相关群众的宣传疏导,避免因公布引起不必要的恐慌,影响社会稳定。

2.4 发挥落实社区防控体系的作用

疫情的防控核心在人,这就离不开基层社区的管理。应强化属地责任,加强社区各类人员的排摸,落实防控措施,全面部署、监督对居住小区、租赁用房、沿街商铺、商业楼宇、集贸市场、环卫设施等社区人群聚集公共场所的防疫工作。

对于市民日常生活所接触到的各个环节,整合小区物业、城管队伍、

市容协管、除害服务等基层资源,全面落实居住区公共环境、公厕、垃圾收集设施、农贸市场、超市、社区市民服务和活动场所的预防性消毒工作,应进一步落实联防联控机制,强化跨部门合作,并加强相关防疫知识的宣传,指导家庭做好以环境清洁和开窗通风为主的卫生措施。

2.5 加大宣传解读力度,严厉打击虚假信息

在决战疫情的特殊时刻,重要问题之一就是要及时准确、公开透明发布疫情信息,回应境内外关切。一方面要加强有关政策措施宣传解读工作,同时对虚假信息,政府相关部门要及时准确地做出回应,增强群众自我防病意识和社会信心;另一方面,对网络等媒体及个人故意散布谣言、制造混乱的行为,要迅速采取行动,及时予以严厉打击,粉碎各种谣言,稳定社会秩序。

2.6 关注老年群体的防疫和基本生活需求的保障

上海约有80万的80岁及以上老年人口、20万独居老人、2万孤寡老人,此次疫情给居家养老、社区养老及机构养老带来了巨大的挑战。一方面通过社区,加强老年人的宣传倡导,使广大老年人充分认识到新型冠状病毒感染的肺炎疫情的危害性,切实提高防范意识和自我保护能力;另一方面,针对居家、社区老年人,要发挥社区防控体系的作用,发动涉老社会组织、志愿服务组织积极参与疫情防控工作,帮助高龄、行动不便等有困难的老年人做好个人防护,为老年人提供心理疏导和健康指导。☑