

新冠肺炎临床一线人员心理管控探索与经验

王贺¹, 朱可可¹, 郝义彬¹, 张思森¹, 宋科¹, 马明瑞², 杨敬随¹, 刘文君¹

(1. 河南中医药大学人民医院/郑州人民医院, 河南 郑州 450003; 2. 河南中医药大学第三附属医院, 河南 郑州 450003)

摘要: 医院隔离病区作为突发传染性疾病的主要诊疗场所, 是提高疫情重症患者治愈率, 降低死亡率的关键环节。这次新冠肺炎 (COVID-19) 疫情是新中国成立以来, 传播速度最快、感染范围最广、防控难度最大的突发公共卫生事件。COVID-19 作为新发的传染性极强的以呼吸道传播为主的传染性疾病, 规范、严格的隔离病区建设与管理是其防治的关键。随着 COVID-19 疫情的进展, 郑州人民医院从后备医院立即启动成为患者定点医院。医院快速完成隔离病区建立、人力资源调配、感染控制等各项工作, 快速完成功能转换, 统筹管理, 科学规范, 人员稳定, 全体一线医护人员零感染, 在这场新冠肺炎疫情防控阻击战中取得了初步成绩, 防控经验值得大型综合医院推广应用。

关键词: 新型冠状病毒肺炎; 医护人员; 心理支持

中图分类号: R395.6 **doi:** 10.3969/j.issn.1004-437X.2020.08.001

Psychological Management and Thinking of First-Line Staff in Designated Hospitals of COVID-19

WANG He¹, ZHU Ke-ke¹, HAO Yi-bin¹, ZHANG Si-sen¹, SONG Ke¹,
MA Ming-ru², YANG Jing-sui¹, LIU Wen-jun¹

(1. Zhengzhou People's Hospital, Henan University of Traditional Chinese Medicine, Zhengzhou 450003, China;

2. the Third Affiliated Hospital of Henan University of Traditional Chinese Medicine, Zhengzhou 450003, China)

Abstract: Hospital isolation ward as the main diagnosis and treatment place of emergent infectious diseases, is the key link to improve the cure rate and reduce the mortality of the patients with severe disease. The outbreak of coronavirus disease 2019 (COVID-19) is a public health emergency with the fastest transmission speed, the widest scope of infection, and the most difficult prevention and control since the founding of New China. COVID-19 as a highly contagious emerging infectious disease, mainly transmitted through the respiratory tract. The construction and management of standardized and strict isolation ward is the key to its prevention and treatment. With the development of the epidemic of COVID-19, Zhengzhou People's Hospital immediately started to become the designated hospital for patients from the reserve hospital. The hospital quickly completed the establishment of isolated wards, human resources deployment, infection control and other tasks, quickly completed function conversion, and coordinated management. Scientific and standardized, stable personnel, zero-infection of all front-line medical staff, and preliminary achievements have been made in this COVID-19 epidemic prevention and control battle. The prevention and control experience is worthy of popularization and application in large general hospitals.

Key words: corona virus disease 2019; medical staff; psychological support

近年来, 火灾、地震等自然灾害频发, 严重急性呼吸综合征 (severe acute respiratory syndrome, SARS) 和埃博拉等疫病的流行直接威胁着人类的生存和发展^[1-2]。在面对突发灾害事件的危急时刻, 医务人员总是第一时间奔赴前线参与救援。作为救援团队的中坚力量, 他们往往需要与患者近距离接触, 而且要进行有创性操作, 具有较高的感染风险, 加之对突发公共卫生事件的病因、防护措施、治疗方案等了解有待深入研究, 容易引起临床一线人员的恐惧、焦虑等身心健康问

题。有研究表明, >58% 的被调查者在突发公共卫生事件中存在心理问题, 有强烈的心理干预需求^[3-5]。我国学者研究表明, 在 SARS 爆发、汶川地震期间, 参与救援的一线人员在开始参与救援时、救援结束后, 甚至救援结束几年后仍存在不同程度的心理应激问题^[6-9]。相关研究认为在应对突发事件时, 全程关注一线人员身心健康, 进行专业评估和干预治疗是至关重要的^[10-11]。

2019 年 12 月, 湖北省武汉市出现多人感染不明原因肺炎, 全国各省、市、自治区均受波及。郑州人民医院作为河南省新型冠状病毒肺炎 (corona virus disease 2019, COVID-19) 医疗救治定点医院, 一线人员

基金项目: 河南省医学重点学科建设基金项目 (2016-26155); 河南省高校重点科研支持项目 (2019-522)

通信作者: 张思森, E-mail: 2362176700@qq.com

承受着巨大的心理压力,其心理状况直接关系到工作效果和自身健康。为保障一线人员的身心健康,医院成立了护理管理、临床心理、医学人文等方面专家组成的综合指导专家小组,制定了 COVID-19 一线医护人员心理干预服务项目实施方案。现将郑州人民医院抗击 COVID-19 一线人员的心理支持经验进行分享。

1 突发公共卫生事件临床一线人员常见心理问题

据国家卫生健康委公告,COVID-19 是一种由新型冠状病毒引起的经呼吸道飞沫和接触传播为主的急性呼吸道传染病,已纳入《中华人民共和国传染病防治法》规定的乙类传染病,按照甲类传染病进行管理^[12]。COVID-19 具有较强的传染性,而且目前尚无特效药,以对症治疗为主。据国务院新闻办公室通告,截至 2 月 11 日 24 时,全国共报告医务人员确诊病例 1 716 例,死亡 6 人^[13]。临床一线医务人员承担着隔离与被隔离、控制感染与自身是被感染的高危人群的双重压力,处于强烈的应激状态,心理必然受到一定的损伤。

研究表明,因一线医务人员为各科临时抽调,应对公共卫生事件经验较少,临床工作紧张而繁忙,自身感染风险较大,担心家人健康,容易产生恐惧、焦虑、抑郁、多疑、恪守职业道德与担心自身被感染的矛盾等心理问题^[14-16]。杨来启等^[17]认为,如不进行及时、有效的心理干预,防治严重疫病会对临床一线医护人员产生远期的心理影响,造成不同程度的迟发性应激障碍(post-traumatic stress disorder, PTSD)症状。

2 新冠肺炎临床一线人员心理危机干预模式

心理危机是指在面对地震、火灾、疾病暴发等危机事件时,使个体的生活状态发生明显的变化,而个体缺乏相当的应对能力而引起的痛苦、不安状态,并伴有神经症状及行为障碍。心理危机干预是指针对个体产生的心理障碍采取相应措施,帮助其恢复正常的适应水平,防止或减轻未来心理创伤的影响的过程^[18]。

目前国内外常用的心理危机干预模式为 Belkin 等提出的平衡模式、认知模式及心理社会转变模式 3 种,这些模式为研究者制定不同的危机干预策略提供了理论基础^[19]。(1)平衡模式(equilibrium model)是指在危机出现时,个体会措手不及,不知道如何进行应对,从而出现心理失衡,此时危机干预的主要目的是使其负性情绪得到宣泄,保持稳定,从而帮助个体恢复危机前的平衡状态;(2)认知模式(cognitive model)认为心理危机的形成是由个体对应激事件的主观判断而不是事件本身引起的,危机干预的重点是个体对危机事件的错误认知,通过心理干预引导个体改变非理性思维,以

正确的思维方式看待危机,从而恢复心理平衡;(3)心理社会转变模式(psychosocial transition model)则强调在危机干预中应充分考虑个体的内、外部因素,在心理干预中应从个体心理、家庭、社会多个方面进行,充分利用社会支持协助个体恢复心理健康。从 COVID-19 危机来看,COVID-19 临床一线人员心理干预模式应融合这 3 种模式,采取综合干预的模式帮助一线人员恢复心理平衡。故本研究认为 COVID-19 临床一线人员心理干预模式可分为 3 个阶段,即一线人员进入隔离病房支援前、中、后 3 个时期,根据不同的需要及环境采取不同的干预手段,详见图 1。

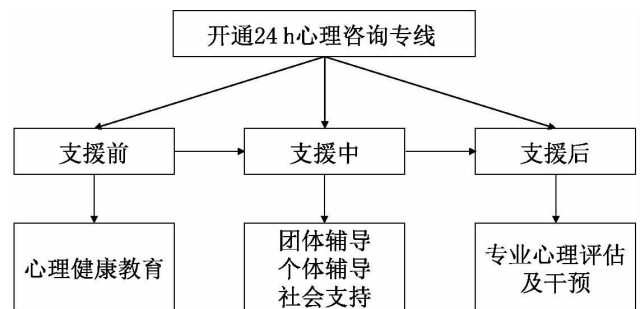


图 1 COVID-19 临床一线人员心理危机干预模式

3 新冠肺炎临床一线人员心理危机干预具体措施

医院综合指导专家小组在为临床一线人员提供 24 h 心理咨询专线的基础上,探索在临床一线人员进入隔离病区支援前、中、后期采取多种心理干预措施以维护其身心健康。

3.1 新冠肺炎临床一线人员支援前心理干预措施

3.1.1 防治知识培训 郑州人民医院在 1 月 16 日进行疫情防控工作部署,17 日对重要位点及科室人员进行了不明原因社区获得肺炎诊治思路、新型冠状病毒肺炎医院感染防控及诊疗方案(试行)的解读培训,根据疫情发展,郑州人民医院作为河南省和郑州市 COVID-19 防治定点医院,在筹备发热门诊及隔离病区时开始对抽调到相关区域工作的人员进行 COVID-19 最新诊疗、防控等知识培训,带领他们提前到工作区域现场考察,并进行防护用品穿脱及工作流程考核,减轻初入隔离病区的恐慌感。

3.1.2 常见心理问题的识别与应对知识培训 临床一线医护人员常见心理问题包括思维狭隘、易怒、恐惧、焦虑等,提前对临床一线人员进行这些常见心理问题的宣教及指导,告知其在危机状态下,这些都是正确的应激反应,应该学会控制情绪,工作中注意理解和包容,正确认识心理状态变化,及时调整。

3.1.3 指导正确的情绪宣泄方式 指导临床一线人员在意识到自身出现不良心理状态后,不将这些情绪压抑在心里,学会利用社会资源,主动寻求帮助,释放

心理压力,包括向团队成员倾诉、呐喊、痛哭或者拨打 24 h 心理咨询专线等,如果羞于向他人表达,也可以采取听音乐、记日记、运动的方式进行情感宣泄。

3.1.4 营造和谐的组织氛围 研究表明,温暖和谐的组织氛围和领导、同事的关心、支持更有利于护理工作的开展,可以提高护士工作的满意度,提高护理服务质量^[20]。在隔离病区工作,面对巨大的心理压力,而且在隔离病区防护用品穿戴较多,个人不易发现防护用品破裂或脱落,需要团队互相监督,指导临床一线人员在隔离病区工作中要主动沟通,互相帮助,领导者要充分发挥作用,多鼓励、支持工作人员,形成团结、温馨的工作氛围。

3.2 新冠肺炎临床一线人员支援中心心理干预措施

3.2.1 保障生理需要 医院为临床一线人员提供充足的防护设备、住所、饮食保障;进入隔离病房前进行健康体检,阻止不适合进入隔离病区人员进驻病区;进入隔离病房前注射胸腺肽提高免疫力;发放 COVID-19 中药预防汤剂;隔离病区设置 24 h 安保保护医护人员人身安全;根据患者情况实时调整班次,避免医护人员过度劳累,满足医护人员的生理需求,这也是开展工作和进行心理干预的基础。

3.2.2 团体辅导 隔离病区内的团体辅导主要分为两种形式。一是借助互联网平台,建立隔离病区所有医护人员微信群,心理咨询师通过提前录制语音的形式在群内进行放松、稳定情绪等心理疏导训练,每周进行 2 次,每次进行 30~60 min,医护人员可随时重复学习,可根据人员需求调整课程,具体安排详见表 1。

表 1 医护人员全员团体辅导方案

时间	主题	内容
第 1 周	疫情下的应激反应	常见应激反应及调整
	沟通技巧	与患者、同事、家属沟通技巧
第 2 周	放松训练	呼吸放松、渐进式放松、冥想放松
	情绪稳定训练	安全岛训练
第 3 周	情绪宣泄训练	眼动脱敏训练
	展望未来	未来的家园

二是隔离病区工作人员以班次为 1 组,按组由专业心理咨询师主导的心理干预模式,我院隔离病区排班为 6 h/班,每组建立 1 个微信群,由 1 名心理咨询师、2 名护理人文学组成员负责,根据该组人员需要,每周至少进行 1 次视频形式的心理干预,团体辅导持续 5 周,心理咨询师营造支持性氛围,引导医务人员表达内心的感受和经历,了解不同个体的心理反应,引发团体共鸣,消除孤独感,促进团体成员互相帮助,达到让医务人员宣泄不良情绪,积极面对工作,树立战胜疫病的信心的目的。护理人文学组成员负责辅导过程的

记录,记录每名医护人员的发言,协助心理咨询师对有心理障碍的医护人员进行识别,以便对其进行相应的疏导及干预,详见表 2。

表 2 医护人员分组团体辅导方案

时间	主题	内容
第 1 周	情绪宣泄	简述团体辅导的目的及结构,协助成员相互认识,表达自我的感觉和行为
第 2 周	团结互助	营造支持性氛围,成员分享危机中的感受和经历,促进彼此了解,凝聚团体向心力
第 3 周	认识自身	说出病房内感觉简单及无能为力的事,认识自身并非无所不能,正确认识援助过程中可控及不可控因素
第 4 周	我不孤单	让目标人群确认自己可以从外界得到帮助,有人关心他/她,提高目标人群的安全感
第 5 周	成长收获	成员总结自己的收获和感悟,鼓励将收获和体会迁移到团体外的生活之中

3.2.3 个体辅导 在自愿报名的隔离病区人员选拔中,医院综合指导专家小组除考虑专业、心理素质外,优先考虑具有心理咨询相关资质的人员,每个班次设置 1 名心理辅导员,在隔离病房中承担较轻的工作任务,并负责注意工作人员心理健康状况,及时给予其心理疏导,并报告该组心理咨询师,由心理咨询师进行专业心理评估及干预。

3.2.4 社会支持

3.2.4.1 领导支持 郑州人民医院党委高度关心、重视临床一线人员的心理健康状态,院党委党组成员利用互联网平台与临床一线人员进行视频沟通,就当前疫情形势、医院工作安排进行沟通交流,充分肯定一线人员的辛苦付出,告诉一线人员将需求及时反馈,医院全力做好后勤保障工作,鼓励一线人员加强锻炼,调整心情,保持好的状态,胜利完成任务。院长每晚在全院职工群内以“知心、知信、知行”主题就当下情况、疫情形势进行发言,引导全院职工正确把握疫情,树立战胜疾病的信心。医务部、护理部主任加入隔离病区医护人员相关群聊,每周至少进行 1 次慰问及鼓励人心的发言;积极主动与隔离病区主任、护士长沟通,了解需求,及时协调帮助。抽调人员原科室主任、护士长每周至少与抽调人员进行 2 次沟通,了解其心理状态及需求,及时提供力所能及的帮助,不能解决的及时上报上级,通过以上措施达到掌握一线人员心理动态,及时发现和解决问题,鼓舞士气,振奋人心的效果。

3.2.4.2 同事支持 一线人员有些问题不便告知领导,抽调科室护士长负责鼓励与一线人员关系较好的同事多与其沟通,主动关心关爱,对其进行心理疏导。

3.2.4.3 家庭支持 家庭成员的理解与支持是一线

人员心理支持的重要组成部分,同时,对于家庭成员的担心也是造成医务人员心理问题的重要因素之一。为解除医务人员的后顾之忧,也为了其家庭成员能给予其积极向上的心理支持,院党委指导工会定期对一线人员家属开展慰问,保证基本生活用品及防护用品供给;建立一线医务人员家属微信群,及时发布医院疫情防控中的正能量事件和不涉及医疗保密及患者隐私的视频,促进家属对医务人员工作的理解;鼓励家属多与医务人员沟通交流,让医务人员和家属互相支持鼓励。

3.3 新冠肺炎临床一线人员支援后心理干预措施
在临床一线人员完成 3 周的支援任务后,院党委为其举办简单的欢迎仪式并送上鲜花,安排其撤离驻地前往相应宾馆进行隔离,隔离期间保障食宿及防护用品,提供哑铃、瑜伽球、跳绳、毽子等可单独锻炼的运动器材,鼓励其适当运动以发泄情绪,安排临床心理咨询师进行一对一网络心理评估,并对存在心理障碍的人员进行终身免费专业心理干预。

4 小结

COVID-19 疫情发生以来,医务工作者积极响应国家号召,为保护人民生命健康不顾个人安危,英勇奋战在抗击病魔的最前线,临床一线人员工作任务重,感染风险高,心理压力,政府相关部门连连发文指导医疗机构切实保障医务人员身心健康^[21-23]。对临床一线人员进行支援前、中、后包含领导、同事、家庭全方位的心理支持,对保障医务人员身心健康及疫情防治工作的顺利开展具有重要意义。

参考文献

- [1] 吴晓旭,田怀玉,周森,等. 全球变化对人类传染病发生与传播的影响[J]. 中国科学(地球科学), 2013, 43(11): 1743-1759.
- [2] CHENG Y, LI Y, YU H J. Ebola virus disease: general characteristics, thoughts, and perspectives[J]. Biomed Environ Sci, 2014, 27(8): 651-653.
- [3] 肖佳庆,吴群红,郝艳华,等. SARS 期间哈尔滨市居民心理健康状况、影响因素及干预对策研究[J]. 中国卫生经济, 2007, 26(3): 20-23.
- [4] 吕建华,汤冬梅. 北京市大兴区部分人群禽流感知识、心理、行为状况调查分析[J]. 中国健康教育, 2004, 20(10): 924-925.
- [5] 向虎,黄宣银,王荣科,等. 汶川地震绵阳极重灾区心理危机干预纪实[J]. 中国循证医学杂志, 2008, 8(11): 918-921.
- [6] 区正红,黄利荣,冯晓玲,等. 传染性非典型肺炎隔离病区护士的心理反应及对策[J]. 中华护理杂志, 2003(12): 56-57.
- [7] 李莘,罗艳华,翟丽玲,等. 地震灾区救护护士心理反应与应对方式的分析[J]. 中华护理杂志, 2008, 43(12): 1070-1072.
- [8] 罗稀,李小麟,马英,等. 汶川地震两年后重灾区护士心理健康状况的调查研究[J]. 中国实用护理杂志, 2012, 28(36): 49-51.
- [9] 雷蕾,廖静萍,李小麟. 汶川地震 6 年后救援护士的心理健康状况及其影响因素[J]. 广西医学, 2018, 40(18): 102-105.
- [10] 左月燃,金宁宁,唐泓源,等. 预防性心理辅导在应对突发事件中的应用[J]. 护理管理杂志, 2003(5): 20-22.
- [11] 吴芳,张耀丹,李静,等. 国内外地震灾害救援护理人员心理健康文献分析[J]. 职业卫生与应急救援, 2019, 37(4): 367-370.
- [12] 中华人民共和国国家卫生健康委员会. 关于印发新型冠状病毒肺炎诊疗方案(试行第五版 修正版)的通知[EB/OL]. (2020-02-08)[2020-02-19]. <http://www.nhc.gov.cn/xcs/zhengc-wj/202002/d4b895337e19445f8d728fca1e3e13a.shtml>.
- [13] 中华人民共和国国务院新闻办公室. 疫情防控最新进展及关爱医务人员举措新闻发布会[EB/OL]. (2020-02-14)[2020-02-19]. <http://www.scio.gov.cn/xwfbh/xwfbh/wqfbh/42311/42512/index.htm#1>
- [14] 吴际军,宋娴,陈飞,等. 抗击新型冠状病毒肺炎疫情临床一线护士睡眠质量调查及其影响因素[J/OL]. 护理研究: 1-5. [2020-02-19]. <http://kns.cnki.net/kcms/detail/14.1272.r.20200214.1136.004.html>.
- [15] 徐明川,张悦. 首批抗击新型冠状病毒感染肺炎的临床一线支援护士的心理状况调查[J/OL]. 护理研究: 1-3. [2020-02-19]. <http://kns.cnki.net/kcms/detail/14.1272.r.20200131.1911.004.html>.
- [16] 李瑞云,王秀丽. 发热门诊护士常见的心理问题及心理干预[J]. 齐鲁护理杂志, 2005(1): 70-71.
- [17] 杨来启,吴兴曲,张彦,等. 非典时期一线医务人员远期心理健康状况调查研究[J]. 中国健康心理学杂志, 2007(6): 567-569.
- [18] EVERLY G S, FLANNERY R B, MITCHELL J T. Critical Incident Stress Management (CISM): A review of the literature[J]. Aggress Viol Behav, 2000, 5(1): 23-40.
- [19] 李建明,晏丽娟. 国外心理危机干预研究[J]. 中国健康心理学杂志, 2011, 19(2): 244-247.
- [20] 张婧. 护理组织氛围与护士工作满意度的相关性[J]. 解放军护理杂志, 2014, 31(23): 19-21.
- [21] 中华人民共和国国家卫生健康委员会. 关于印发新型冠状病毒感染的肺炎疫情紧急心理危机干预指导原则的通知[EB/OL]. (2020-01-27)[2020-02-19]. <http://www.nhc.gov.cn/xcs/zhengc-wj/202001/6adc08b966594253b2b791be5c3b9467.shtml>.
- [22] 中华人民共和国国家卫生健康委员会. 国务院办公厅转发国家卫生健康委、人力资源社会保障部、财政部关于改善一线医务人员工作条件切实关心医务人员身心健康若干措施的通知[EB/OL]. (2020-02-11)[2020-02-19]. <http://www.nhc.gov.cn/xcs/zhengc-wj/202002/63b2473ed0cd44d8ae8f40757208839a.shtml>.
- [23] 中华人民共和国国家卫生健康委员会. 国家卫生健康委关于贯彻落实改善一线医务人员工作条件切实关心医务人员身心健康若干措施的通知[EB/OL]. (2020-02-15)[2020-02-19]. <http://www.nhc.gov.cn/xcs/zhengc-wj/202002/85896fabe90747cba8b79beb4c57f202.shtml>.

(收稿日期:2020-02-26)