

# 新型冠状病毒肺炎疑似人员隔离期不良情绪分析及心理护理

杨洋, 耿岩, 马涛

关键词: 新型冠状病毒肺炎; 隔离期; 疑似人员; 心理护理

Keywords: corona virus disease 2019; isolation period; suspected personnel; psychological nursing

中图分类号: R473.51 文献标识码: C doi: 10.12104/j.issn.1674-4748.2020.05.048

新型冠状病毒肺炎疫情蔓延期间各基层单位高度重视, 纷纷制定严格的预防隔离措施。针对从湖北武汉疫区返回人员, 有过体温升高史的疑似人员, 直接将其送入医院发热门诊进行 14 d 的医学隔离。此次疫情正值新春佳节, 很多疫区返回的疑似人员还没来得及和家人见上一面, 就被封闭在了隔离区。为此, 本研究针对隔离期疑似人员进行心理护理, 采取了一系列有效的措施, 收到较好的成效。现报告如下。

## 1 疑似人员隔离期不良情绪的特点

1.1 焦虑 隔离期疑似人员主要表现为紧张、不安、烦躁、抑郁、易激惹等, 特别是焦虑表现突出, 人员存在着“早诊断、早排除”的迫切心理, 希望得到发热门诊工作人员的关注, 希望与医护人员多进行病情交流。

1.2 恐惧 由于疑似人员对隔离环境陌生, 新型冠状病毒潜伏期较长, 导致隔离时间长, 再加上对病情诊断结果的未知, 难免会产生恐惧, 导致疑似人员紧张不安。

1.3 敏感 疑似人员隔离期对诊疗医护人员的精神面貌、言谈举止、情绪变化等都非常敏感, 有时会因医护人员说话时的语气语调不适而产生争执。

## 2 引起不良情绪的原因

2.1 隔离时间长 隔离对控制感染源、切断传播途径、保护易感人群起至关重要的作用, 因此须严格按照医学隔离时间 14 d 进行隔离。疑似人员此期间不能离开隔离室, 日常起居的所有生活都在此区域进行, 没有室外活动时间, 各种需求受到限制与剥夺, 容易产生一些心理问题。采访隔离期疑似人员, 他们自诉度日如年、心情烦躁、易发脾气。

2.2 隔离环境恐惧 疑似人员须单间隔离。单间隔离环境易使隔离期疑似人员产生莫名的恐惧感, 加上其对疾病、未知和死亡的过度思虑, 恐惧感会加重。隔离期疑似人员自诉感觉四周冰冷, 内心恐慌。

2.3 急于求成 疑似人员渴望通过医学设备立刻做出医学诊断, 希望马上看到结果, 但同时又担心自己确诊为新型冠状病毒肺炎, 出现心理顾虑、心理负担加重、情绪不稳定、不良情绪增加。

## 3 疑似人员不良情绪的心理护理

3.1 营造温馨、和谐、有序的接诊氛围及隔离环境, 消除疑似人员的焦虑 接诊的医护人员要讲究沟通技巧, 应设身处地地为来诊人员考虑。讲究接诊的语言技巧, 应针对不同年龄、文化程度、发病体征、心理状态的疑似人员, 使用不同的语言表达方式, 如安慰、鼓励、劝说、疏导、解惑等。安排疑似人员入住隔离观察室后, 应对屋内的设备环境、功能设施进行介绍, 并逐一讲解使用方法, 帮助疑似人员以最快的速度熟悉环境, 消除顾虑、稳定情绪。屋内还应配备播放器, 供人员随时收听有益于平和心境的音乐及新型冠状病毒肺炎的防控知识。屋内增设手持呼叫机, 当疑似人员有任何问题时能与工作人员及时沟通。营造温馨的环境, 有助于消除疑似人员的焦虑。

3.2 善于运用心理学知识, 消除疑似人员的恐惧 为了及时观察疑似人员的心理状况, 每天交接班时应应对疑似人员的心理状况进行评估, 每周还应派护理专业的心理咨询师对疑似人员进行心理疏导, 细心观察疑似人员的心理需求, 进行良好有效的解释、沟通, 提高疑似人员对新型冠状病毒肺炎相关知识的认知, 帮助疑似人员理性地分析恐惧源, 确定正确的应对措施, 减少疑似人员因知识缺乏而导致的恐惧。医护人员应仪表端庄, 不仅使疑似人员心情舒畅, 还让其感到依赖、可信任。与疑似人员交流时使用礼貌用语, 亲和的态度能有效拉近护患之间的关系, 从而建立良好的信任关系, 减少疑似人员的恐惧心理。

3.3 提高医护人员防护知识及增强优质化服务理念,

作者简介 杨洋, 主管护师, 本科, 单位: 121000, 中国人民解放军联勤保障部队第九六八医院; 耿岩(通讯作者)、马涛单位: 121000, 中国人民解放军联勤保障部队第九六八医院。

引用信息 杨洋, 耿岩, 马涛. 新型冠状病毒肺炎疑似人员隔离期不良情绪分析及心理护理[J]. 全科护理, 2020, 18(5).

消除疑似人员的敏感心理 所有进入隔离区的医护人员应严格按照进出隔离区的规范流程更换隔离服,在保证自身安全的情况下对隔离期疑似人员心理护理,沟通时语言要专业性强,说话的语气要平和,避免粗枝大叶、漫不经心、敷衍了事的态度。与疑似人员建立彼此信任的关系,认真倾听疑似人员的心理需求,最大限度地满足,使疑似人员心理上感觉不到被歧视。医护人员应时刻保持良好的工作状态,从内心和行动上影响疑似人员,消除疑似人员敏感的心理状态。

3.4 睡眠护理 由于新型冠状病毒核酸检测需到上一级医院进行检查,因此病人等待检测结果的时间长。在等待结果期间隔离期疑似人员大多忐忑不安、精神紧张、思虑过度、焦虑,夜间睡眠质量下降,甚至整夜难以入眠,精神状态差。针对睡眠质量差的隔离期疑似人员应进行心理护理,要多与其沟通,善于倾听他们的

心声,站在他们的角度思考应对措施,为他们排忧解难,减轻心理负担。如医护人员日间对疑似人员采集标本后,要主动与疑似人员谈话,告知其病毒核酸检测是同其他检查项目一样的常规检查,并告知这项检查更具权威性,能帮助更高效地确诊新型冠状病毒感染,从而消除被检查人员的不安心理,增加其安全感。指导入睡困难的隔离期疑似人员睡前服用牛奶、热水泡脚、按摩脚心、静下心躺在床上听舒缓的音乐帮助入睡。如果实施了以上方法仍然不能入睡者,应及时告知夜班医生,给予小剂量地西洋口服进行对症药物干预,并在给药前告知应用小剂量地西洋不会产生药品依赖性。

(收稿日期:2020-02-04;修回日期:2020-02-12)

(本文编辑 李进鹏)