

DOI: 10.11997/ntcwm.202003012

新型冠状病毒肺炎患者院前转运中所关注的问题调查

彭刚刚, 谭薇, 陈安邦, 陈晖, 焦龙

(广东省深圳市第二人民医院急诊科, 广东深圳, 518028)

摘要: 目的 通过了解新型冠状病毒肺炎患者在院前转运过程中关注的问题, 采取措施提高转运效率。方法 对2020年1月21日—2020年2月9日经医院成功转运的47例新型冠状病毒肺炎患者进行访谈, 总结患者转运过程中关注的问题。结果 47例新型冠状病毒肺炎患者院前转运中关注的问题包括: “入院后是否会相互传染”, 占89.36% (42/47); “我是怎么被传染的”, 占85.11% (40/47); “家人会不会被传染”, 占65.96% (31/47); “疾病能否被治愈”, 占53.19% (25/47); “什么时候可以出院”, 占48.94% (23/47); “可以带哪些东西入院和费用”, 占29.79% (14/47)。结论 护理人员应及时了解患者转运过程中关注的问题, 以问题为导向主动采取干预, 以此缓解患者不良情绪, 提高转运效率。

关键词: 新型冠状病毒肺炎; 院前转运; 以问题为导向; 不良情绪

中图分类号: R 472 文献标志码: A

An investigation on COVID-19 patient concerns during pre-hospital transport

PENG Ganggang, TAN Wei, CHEN Anbang, CHEN Hui, JIAO Long

(Department of Emergency, Shenzhen Second People's Hospital, Shenzhen, Guangdong, 518028)

ABSTRACT: Objective To investigate the concerns of patients with Coronavirus disease 2019 (COVID-19) during pre-hospital transport, and carry out countermeasures to improve the efficacy of transport. **Methods** Interviews about concerns during pre-hospital transport were conducted to 47 COVID-19 patients who were transported in the pre-hospital setting. **Results** Most important issues concerned by patients were as follows: ‘likelihood of cross-infection after admission’, ‘how I got infected?’, ‘likelihood of infection among family members’, ‘whether the disease could be cured’, ‘When could I be discharged from the hospital?’, ‘what could I brought and how much did the hospital stay cost’, accounting for 89.36%, 85.11%, 65.96%, 53.19%, 48.94% and 29.79%, respectively. **Conclusion** Nurses should pay more attention on concerns of COVID-19 patients during pre-hospital transport, and carry out problem-based interventions to relieve the negative emotions of patients.

KEY WORDS: COVID-19; pre-hospital transport; problem-based; negative emotion

新型冠状病毒肺炎潜伏期长, 传染性强, 目前尚无特效治疗方法。2020年1月21日开始, 深圳市第二人民医院院前急救科开始承担深圳市疑似和确诊新型冠状病毒肺炎患者转运至定点医院救治的工作。转运过程中, 患者会存在不同程度的心理应激反应, 并表现出一定的行为偏差, 给转运工作带来困难。本研究为了解患者转运过程中焦虑的原因, 贯彻国家卫健委关于新型冠状病毒肺炎患者应注重心理疏导的指示精神, 通过访谈

的方式收集患者转运过程中关注的问题, 并据此制定解决方案, 以缓解患者转运过程中的不良情绪, 提高转运效率, 现报告如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取2020年1月21日—2月9日经深圳市第二人民医院120转运至定点医院救治的疑似或确诊新型冠状病毒肺炎患者47例为研究对象, 其中

基金项目: 深圳市第二人民医院护理新技术引导项目(2019060007)

通信作者: 陈晖, E-mail: 13823729605@163.com

男 20 例,女 27 例;年龄 28 ~ 81 岁,中位年龄 51 岁。纳入标准:符合新型冠状病毒肺炎疑似或确诊标准;自愿参加本研究;神志清楚,具有一定语言表达能力;年龄 ≥ 18 岁。排除标准:生命体征不稳定;神志不清或无法正常表达的患者。

1.2 方法

采用访谈的形式,收集整理患者在转运过程中最关心的问题,并制定解决方案,通过开展针对性的解释和心理疏导工作缓解患者焦虑。①转运前:电话联系转诊医生了解患者病情,告知其准备好转诊单、病例、影像学资料,并给患者穿上隔离衣和佩戴口罩等;电话告知患者可携带入院的相关物品。②转运途中:取得患者同意后,运用追问、重复、重组、总结、回应、眼神交流、手势等技术访谈,避免诱导性暗示,观察患者眼神、表情、手势等非语言信息,对访谈进行录音。访谈按照以下提纲进行:患者对疾病的认识程度;对治疗疾病的愿望、要求;最担心、关心的问题。访谈时间 10 ~ 20 min/次。③转运后:护送患者到达定点医院相关科室,与收治医院进行病情交接,护送患者到达指定床位。访谈结束 24 h 内,对访谈内容进行文字转录,对访谈内容进行分析:仔细阅读所有资料;对反复出现的观点进行编码;将编码后的观点汇集成主题;寻找主题之间的关联。

2 结果

转运过程中患者主要关心的问题有 7 个,分别是 89.36% (42/47) 的患者关心“入院后是否会相互传染”;85.11% (40/47) 患者想知道“我是怎么被传染的”;65.96% (31/47) 患者担心“家人会不会被传染”;53.19% (25/47) 患者担心“疾病能否治愈”;48.94% (23/47) 患者想知道“什么时候可以出院”;29.79% (14/47) 患者想知道“可以带哪些东西入院和费用”。

3 讨论

新型冠状病毒肺炎传染性强,必须严格控制传染源,强制隔离或医学观察。转运过程中患者可出现情绪不稳,观念极端,言行失控,拒绝或逃避隔离治疗等情况。面对突发严重的传染病,患者表现出一定的压力反应是必然的,一定程度的压力可刺激保护性行为的发生,过大的压力则不利于患者健康^[1]。本研究访谈结果显示,转运过程中患者关注最多的问题是入院后是否会交叉传

染,针对此问题,在转运前需要提前了解患者病情并联系定点救治医院床位情况,对于疑似患者在床位允许的情况下会优先安排单人床,对于确诊的患者会收入多人床,并提前告知患者床位问题,以免到达救治医院后出现矛盾。此外,转运时提前电话联系患者,让其准备入院可以携带的生活物品并告知患者转运的目的;转运过程中主动与患者交谈,鼓励其表达自我感受,讲出内在的担心和忧虑,告知疾病传播的方法、隔离治疗的重要性、治疗建议以及费用等问题,能够有效的缓解患者不良情绪,提高其治疗的配合度。

由于患者对强制隔离和医学观察存在畏惧心理,社会的偏见和歧视等会给患者造成较大的心理压力,且医务人员穿着防护服影响正常沟通等原因,导致患者对院前转运存在抵触和不配合的情况。本研究通过访谈,总结患者在转运过程中最关注的问题,运用主动回答、肢体语言、眼神交流等方式,解答患者在转运过程最关切的问题,由此快速缓解患者转运过程中的焦虑,提升转运效率。以问题为导向的护理服务模式以及主动服务模式有助于提升护理质量^[2],欧阳玲等^[3]、战淑桂等^[4]的研究显示,二者在提升护理满意度方面具有明显的优势。新型冠状病毒肺炎是一种传染性疾病,患者感染后心理压力大,在转运过程中会出现不同程度的心理焦虑。护理人员可以基于以问题为导向的护理模式联合主动服务模式开展干预,首先需要了解患者关注的问题,以问题为导向,主动开展针对性干预,解答患者的疑问,进而快速缓解其不良情绪,提高转运效率。

利益冲突声明:作者声明本文无利益冲突。

参考文献

- [1] 吕书红,田本淳,杨廷忠,等.严重急性呼吸综合征流行期间公众知觉压力及其对健康行为的影响[J].中华预防医学杂志,2010,44(2):128-133.
- [2] 李小宇,姚峥,杨华,等.公立医院视角下突发事件应急管理的改进与思考[J].中国急救复苏与灾害医学杂志,2019,14(11):1100-1102.
- [3] 欧阳玲,宋丰琪,黄剑波.以问题为导向的护理管理在提高体检中心护理质量中的应用[J].护理实践与研究,2019,16(6):133-134.
- [4] 战淑桂,赵寒荔,杨国胜.护士主动服务模式在门诊患者中的应用[J].中华现代护理杂志,2019,25(4):519-520.

(本文编辑:尹佳杰)