

·护理研究·

三级综合医院首批抗击新型冠状病毒肺炎门急诊预检分诊
护士应激心理体验的质性研究

董海菲, 李桂蓉, 刘红, 陈红苓, 蒲佳

(绵阳市中心医院风湿免疫科¹, 护理部², 四川 绵阳 621000)

摘要:目的 探讨三级综合医院首批抗击新型冠状病毒肺炎门急诊预检分诊护士应激心理体验,为构建重大传染病事件医院门急诊预检分诊护士管理模式提供参考依据。方法 采用现象学研究方法对2020年1月~3月我院10名首批在门急诊预检分诊处工作的护士进行半结构式面对面深度访谈,运用Colaizzi分析法对访谈资料进行汇总、整理、分析、归纳、总结和提炼。结果 10名门急诊预检分诊护士应激心理体验主要涉及3个方面:①担负重责的积极心态,包括守卫人民健康的责任感、实现自我价值的满足感、抗击疫情的信心与决心;②不安全感导致的心理压力,如恐慌、焦虑;③渴望社会支持,如就诊患者或家属不理解、家庭支持不足、感激社会支持。结论 护理管理者应深入了解疫情期间预检分诊护士的应激心理体验,积极进行心理干预,促进心理健康,以保证工作质量。

关键词:新型冠状病毒肺炎;应激心理体验;三级综合医院;预检分诊护士

中图分类号:R473

文献标识码:A

DOI:10.3969/j.issn.1006-1959.2021.09.050

文章编号:1006-1959(2021)09-0182-03

A Qualitative Study on the Stress Psychological Experience of the First Batch of Nurses in the First
Batch of Outpatient and Emergency Pre-examination Triage to Fight Against COVID-19

DONG Hai-fei, LI Gui-rong, LIU Hong, CHEN Hong-ling, PU Jia

(Department of Rheumatology and Immunology¹, Department of Nursing², Mianyang Central Hospital, Mianyang 621000, Sichuan, China)

Abstract: Objective To explore the stress psychological experience of the first batch of nurses in the first batch of outpatient and emergency pre-examination triage to fight against COVID-19 in tertiary general hospitals. It provides a reference basis for constructing the management model of outpatient and emergency pre-examination and triage nurses in major infectious disease incidents. Methods The phenomenological research method was used to conduct semi-structured face-to-face in-depth interviews with the first batch of 10 nurses working in the pre-examination branch of our hospital from January to March 2020. Using the Colaizzi analysis method to summarize, sort, analyze, summarize, summarize and refine the interview data. Results The stress psychological experience of 10 outpatient and emergency pre-examination and triage nurses mainly involved three aspects: ① A positive attitude to shoulder heavy responsibilities, including the sense of responsibility to guard people's health, the satisfaction of realizing self-worth, and the confidence and determination to fight the epidemic; ② Psychological pressure caused by insecurity, such as panic and anxiety; ③ Desire for social support, such as patients or family members who do not understand, insufficient family support, and gratitude for social support. Conclusion Nursing managers should have an in-depth understanding of the stress psychological experience of pre-inspection and triage nurses during the epidemic, and actively carry out psychological interventions to promote mental health to ensure the quality of work.

Key words: COVID-19; Stress psychological experience; Tertiary general hospital; Pre-check triage nurse

新型冠状病毒肺炎(COVID-19)具有传染性强、传播速度快、人群普遍易感等特征,国家卫生健康委员会于2020年1月20日将其纳入法定传染病乙类管理,采取甲类传染病的预防、控制措施。门急诊预检分诊处作为医院疫情防控的第一道关口,承担着重要的筛查责任^[1]。突发疫情给预检分诊人员带来巨大的心理压力,其应激心理体验具有复杂性。因此,关注重视预检分诊人员心理动机、情绪波动以及心理体验转变十分必要。本研究采用质性研究中的现象学研究方法,访谈10名首批抗击新型冠状病毒肺炎门急诊预检分诊护士,了解预检分诊工作中内心真实感受,探讨身处医院疫情排查关口的应激心

理体验,以期构建重大传染病事件医院门急诊预检分诊护士管理模式提供依据。

1 对象与方法

1.1 研究对象 采用目的抽样法抽取绵阳市中心医院2020年1月~3月门急诊预检分诊护士10名。纳入标准:①工龄≥1年;②沟通能力良好,能清楚的表达自己的想法;③自愿参与本研究。排除标准:①担任新型冠状病毒肺炎门急诊预检分诊工作小于1月;②非首次参加突发公共卫生事件应对工作。样本量以研究对象的资料重复出现,且分析资料时不再出现新的主题为准。本研究共访谈10名护士,研究对象一般资料见表1。

1.2 方法

1.2.1 确定访谈提纲 根据研究目的,查阅相关文献,制定访谈提纲。向2名高级职称护理专家及1名护理学硕士研究生征询意见,反复修订形成最终访谈提纲,包括①当您接到调去门急诊进行预检分诊工作通知后的第一反应是什么?②您对门急诊预检分诊工作有什么看法?③工作期间有何顾虑与担忧?④您

基金项目:1. 绵阳市科技局关于新型冠状病毒感染肺炎疫情应急科研项目(编号:2020YJKY002);2. 绵阳市中心医院2020年新型冠状病毒肺炎专项科研项目(编号:2020XGZX015)

作者简介:董海菲(1993.5-),女,四川绵阳人,本科,护师,主要从事临床护理工作

通讯作者:李桂蓉(1973.2-),女,四川绵阳人,本科,主任护师,主要从事护理管理、护理教育工作

表1 研究对象一般资料

编号	年龄(岁)	学历	职称	工龄(年)	婚姻状况
N1	28	本科	主管护师	6	已婚
N2	32	硕士	主管护师	7	已婚
N3	29	大专	护师	6	未婚
N4	29	大专	护师	9	未婚
N5	29	本科	护师	4	已婚
N6	28	大专	护师	4	未婚
N7	24	本科	护师	1	未婚
N8	42	本科	副主任护师	20	已婚
N9	28	本科	护师	6	未婚
N10	32	大专	护师	8	已婚

的家人对您调整后的岗位有什么看法?⑤在这次预检分诊工作中感触最深的是什么?

1.2.2 资料收集方法 访谈地点为科室工作人员休息室。访谈前告知受访者本研究的目的、内容及访谈所需时间,同时征得录音同意。访谈过程中,密切观察受访者面部表情、肢体动作、语速语调等非语言信息,注重灵活提问、及时追溯。每名访谈者访谈时间控制在30~40 min。

1.3 资料分析方法 每次访谈结束后,务必在当日内完成资料整理,回忆访谈细节,将现场记录文本与录音资料反复核准、纠正,保证资料的准确性及完整性。及时归纳总结有效内容及类聚主题,以求在下次访谈中挖掘更多的信息。将受访者依次编号为N1-N10,运用Colaizzi分析法^[2]对访谈资料进行汇总、整理、分析、归纳、总结和提炼。

2 结果

2.1 主题一:担负重责的积极心态

2.1.1 守卫人民健康的责任感 面对疫情,护士角色的要求坚定了其站在防疫第一线的信念,守卫人民健康义不容辞。N1:“平日热闹的街如今空荡荡的,感觉特别难受,我愿意付出自己的一份力量帮助疫情尽快消散。”N5:“每当穿上防护服,使命感会变笼罩我的全身,救死扶伤是我们的职责,我们不能辜负‘白衣天使’的称号。”访谈显示,此种正性应激心理体验对维护护士积极乐观心态起着重要作用。N7:“科室抽调人员到门急诊,大家都在申请,被选中很幸运,这是一个能得到锻炼和磨练的好机会。”N8:“灾难时刻最是展现医务人员责任和担当的时刻,我们必定不负众望。”

2.1.2 实现自我价值的满足感 护士通过专业价值的实现获得相应的成就感和满足感,激发了疫情防控工作的责任感、主动性和工作热情。N1:“全国医务人员共同奋战,我为自己是其中一员感到自豪。”N3:“能用专业知识为恐慌不安的患者答疑解惑,并获得信任和认可,这是专业价值的体现,我很开心。”N6:“看到电视、网络都在报道医务人员积极抗疫的场

景,我既感动又骄傲。”N9:“家人跟孩子说妈妈在跟恶魔作斗争,孩子心中的妈妈成为了战士,家人为我而骄傲,我为自己是医务人员而自豪。”

2.1.3 抗击疫情的信心与决心 随着疫情形势不断变化,防控工作中出现了越来越多的新问题,坚定信心与决心不动摇成为筑牢医务人员抗疫心理屏障的重要力量。N2:“这是一次全国性的战役,我相信中国人民定会团结一心、取得抗疫的成功。”N3:“全国所有医院都在针对疫情防控积极采取措施,战胜新冠肺炎我们很有信心。”N7:“人民群众都响应国家号召,戴好口罩,减少出行,也在积极配合筛查和隔离,众志成城,相信疫情很快会控制的。”

2.2 主题二:不安全感导致的心理压力

2.2.1 恐慌 新型冠状病毒肺炎疫情突然且迅速蔓延,医务人员对新发疾病认识不足、传染病防控经验缺乏,出现恐慌的心理。N1:“家里有老人和孩子,听到谁咳嗽我神经都紧绷了,自己感染都没关系,就怕保护不好家人。”N2:“每天近距离接触那么多的疑似患者,还是挺害怕被感染。”N7:“对传染病防控知识掌握不足,害怕自己跟不上工作节奏。”

2.2.2 焦虑 研究对象均表示因来院患者急剧增多、工作量大等原因出现焦虑的状态,给医务人员带来巨大的心理压力。N7:“大量有流行病学史的患者来院做筛查,工作量特别大,也会有烦躁的时候,但自己会努力调整心态。”N9:“我晚上做梦都在测体温,问流行病学史,焦虑感逐渐加重。”

2.3 主题三:渴望社会支持

2.3.1 就诊患者或家属不理解 疫情期间护士工作量大、感染风险高,但个别就诊患者及家属因知识缺乏、恐惧担心、情绪不稳定等原因会在就诊过程中对护士显示出不耐烦态度或指责,造成研究对象内心出现委屈感、失落感。N2:“有的人嫌麻烦,明显想要避开筛查,不利于工作的开展。”N6:“完成测体温、询问流行病学史只需要不到一分钟,有的人就很抗拒,委屈只能放心里,我还是选择耐心的反复解释。”N10:“我知道获得所有人理解是不现实的,但是被

吼的时候我内心还是很难过的,也不敢告诉家人,怕影响他们的情绪。”

2.3.2 家庭支持不足 新型冠状病毒的强传染性给医务人员的家属带来极大心理压力,家庭支持不足将会导致护士情绪低落、工作激情不足。**N1**:“父母认为我感染的风险很大,就带着孩子一起去其他地方住了,虽然我很理解这样做,但是内心还是很失落的。”**N2**:“每天下班回家很累不想动,家人不太理解,这时候是真的身心俱疲。”**N9**:“工作很忙,孩子的作业都没人辅导,当时还是很苦恼。”

2.3.3 感激社会支持 受访者一致认为抗击疫情虽辛苦且危险,但社会企业、爱心人士的温暖举动让她们感受到了深切的关心及社会团结一致的美好。**N2**:“有位阿姨每天骑着电瓶车送一大筐分装好的烧麦到门诊预检分诊处,连大年初一都是送了的,真的很感动。”**N4**:“疫情期间有很多单位、企业慰问医务人员,牛奶、面包、猪肉、还有来自大山农家的蔬菜,感谢他们的关心。”**N9**:“疫情突发,防护物资紧缺,很多企业、爱心人士为医院捐赠防护物资,我们感受到了满满的关爱。”

3 讨论

3.1 全面提升护理人员应对突发疫情的处置能力 本次研究发现,首批预检分诊护士出现的不安全感多源于对新发疾病认识不足、传染病防控经验缺乏。虽自疫情初起,全院自上而下开展了多次线上、线下培训,但由于知识储备不足、培训内容繁多,导致培训效果未达最理想化,加上疫情的全面爆发,带给一线护士强烈的不安全感和压力感。自2014年我院组建了一支专业化、水平高的灾害护理预备队^[9],在本次疫情突发后接上级命令迅速集结、奔赴武汉,发挥了重要的护理应急救援作用。根据目前自然环境形势,扩大灾害护理预备队人才储备、从日常提升护理人员应对突发疫情处置能力势在必行^[10]。将院内综合素质高、专业技术过硬、应变能力强的护理人员纳入预备队教育培训体系,加强灾害护理理论知识的掌握和实践能力的培养。同时以灾害护理预备队为基础,向全院辐射影响力,将自我防护、灾害救护、传染病防控知识及技能等内容纳入日常培训,做到重点培养与全院培训相结合,全面提升护理人员灾害护理能力。

3.2 构建重大传染病事件医院门急诊预检分诊护士管理模式 优化院内人力资源配置是提高应急防控水平的核心^[11]。门急诊预检分诊护士在上班期间必须认真仔细的对每一位来院人员进行疫情筛查,并作好沟通解释工作。医院需优化人力资源调配流程,做好护理梯队人员组织管理,保证人员充足战斗力,科学建设抗疫队伍,综合提升防控能力。完善的保障体系能有效缓解预检分诊人员被感染危机感。为切实维护医务人员身体健康和生命安全,需制定医院院

内感染防控管理制度,完善防护用品配置,牢固医务人员个人防控意识,安排感控护士对防护用品使用、消毒隔离措施落实情况进行监督检查。

3.3 注重护士人文关怀,强化社会支持 相关研究显示^[12],参与突发疫情处置护士的心理健康水平明显低于一般护士,存在强迫症状、抑郁、焦虑、恐惧、人际关系敏感等方面心理健康问题。简银菊等^[13]通过明尼苏达护士体验和满意度问卷证实护理管理者对护士实施人文关怀,可以有效缓解情绪,提高工作积极性及职业体验。护理管理者应及时关注身处疫情防控关口的预检分诊护士的情绪变化,通过营造团结和谐的集体氛围、科学合理排班、负性情绪疏导、生活家庭关怀等方式为护士排除后顾之忧。社会支持来自于父母、亲戚、朋友、患者及其家属等给予的物质或精神上的支持和帮助,对心理健康具有积极的作用,能直接或间接产生主观幸福感^[14]。通过加强社会宣传引导、促进有效沟通、树立正确的职业价值观、培养自我肯定意识等方式强化社会支持,可有效缓解心理压力,提升护士的职业认同感。

综上所述,我院首批抗击疫情的门急诊预检分诊护士在面对突发疫情时心怀守卫人民健康的责任感和使命感,抱着必胜的决心和信心奋战在疫情前线,实现了自我价值。但由于对新发疾病认识不足、传染病防控经验缺乏、社会支持不足等原因部分护士产生了不良应激心理体验。医院管理者应积极采取制度规范及流程优化、科学合理调配护理人力资源、加强人文关怀等措施改善护士心理体验,促进心理健康,保证工作质量。

参考文献:

- [1]张丹,余媛,陈军华,等.大型综合医院发热门诊新型冠状病毒感染预检分诊管理实践[J].护理研究,2020,34(4):565-566.
- [2]刘明.Colaizzi 七个步骤在现象学研究资料分析中的应用[J].护理学杂志,2019,34(11):90-92.
- [3]何梅.医院灾害护理预备队培训体系的构建与实践[J].当代护士,2017(4):160-162.
- [4]Huh SS,Kang HY.Effects of an educational program on disaster nursing competency [J].Public health nursing (Boston,Mass), 2019,36(1):28-35.
- [5]张华,张娜,蒙莉萍,等.改良护理应急管理系统及人力资源配置在灾害救援中的应用效果 [J].解放军护理杂志,2018,35(10):63-67.
- [6]许筱伦,刘勇.传染科护理人员心理状况与生活事件的相关性研究[J].护理研究,2015,29(12):1454-1456.
- [7]简银菊,冉琼林.护理管理者对护士实施人文关怀的意义[J].中国卫生产业,2019,16(14):101-102.
- [8]何云涓,卢曼曼,陈贵梅,等.公立医院医务人员焦虑与社会支持、领悟社会支持及应对方式的相关性研究[J].中华疾病控制杂志,2019,23(3):328-331.

收稿日期:2020-04-15;修回日期:2020-06-09

编辑/王朵梅