

重大突发公共卫生事件下综合医院护理人员 应急心理服务体系的构建

王利敏¹, 鲁才红², 胡梦云³, 熊莎莎⁴, 王明景⁵

摘要:目的 构建综合医院重大突发公共卫生事件护理人员应急心理服务体系,为在突发公共卫生事件应急状态下护士的心理服务提供依据。**方法** 基于文献分析及现象学研究,初步拟定专家咨询问卷。运用德尔菲法对 35 名从事心理卫生服务、医院管理、护理管理以及应急管理领域的专家进行 2 轮专家咨询。**结果** 第 1、2 轮专家咨询问卷的有效回收率分别为 94.29%、90.91%;专家权威系数分别为 0.83、0.84;肯德尔和谐系数分别为 0.16、0.20(均 $P < 0.01$)。最终形成的体系包括 4 个一级指标,19 个二级指标,36 个三级指标。**结论** 综合医院重大突发公共卫生事件护理人员应急心理服务体系的可靠性及实用性较高,可在突发公共卫生事件发生时为护理人员提供系统完善的心理服务提供借鉴和参考。

关键词: 突发公共卫生事件; 护理人员; 心理服务体系; 应急管理; 心理咨询; 心理重建; 德尔菲法

中图分类号: R47; R395.6 **文献标识码:** A **DOI:** 10.3870/j.issn.1001-4152.2022.07.067

Construction of emergency psychological service system for nurses in general hospitals under major public health emergencies Wang Limin, Lu Caihong, Hu Mengyun, Xiong Shasha, Wang Mingjing. Nursing Department, Union Hospital, Tongji Medical College, Huazhong University of Science and Technology, Wuhan 430022, China

Abstract: **Objective** To construct an emergency psychological service system for nurses in general hospital under major public health emergencies, and to provide reference for nurses' mental health service in this situation. **Methods** Based on literature analysis and phenomenological research, an expert consultation questionnaire was initially developed. Then a 2-round Delphi study was conducted among 35 experts in the field of mental health service, hospital management, nursing management and emergency management, etc. **Results** Experts' response rate was 94.29% and 90.91% in the first and second round, experts' authority coefficient was 0.83 and 0.84, and the Kendall coefficient of concordance was 0.16 and 0.20 respectively ($P < 0.01$ for both). The final system was consisted of 4 first-level indicators, 19 second-level indicators, and 36 third-level indicators. **Conclusion** The reliability and practicability of the emergency psychological service system for nurses in general hospital under major public health emergencies are high, which can provide reference to offer systematic and complete psychological services for nurses when public health emergencies occur.

Key words: public health emergencies; nursing staff; psychological service system; emergency management; psychological counseling; mental reconstruction; Delphi method

SARS、甲型 H1N1 流感以及新型冠状病毒肺炎等突发公共卫生事件的发生,给人们的生理和心理造成了重大影响。护理人员是应急救援的主体,在这些突发公共卫生事件的救治中起着至关重要的作用^[1]。然而,由于工作负荷大、相关专业缺乏、社会支持不足等原因,护理人员常出现不同程度的心理困扰。面对 2020 年突发新型冠状病毒肺炎疫情,护士在临床工作中容易出现各种心理问题^[2-3],甚至有 6.5% 护士有自杀意念^[4]。护理人员的心理健康状态对他们的高效救治能力至关重要,尤其是在紧急情况下^[5],只有优先保证护理人员的生理、心理健康^[6],才能使他们更好地应对突发事件,完成救治任务。由于专业

人员资源分布不均和受重视程度不同,各地开展心理服务工作的水平差异巨大,而医院的介入将极大地有益于突发公共卫生事件的响应工作^[7]。医院应依托医疗系统拥有的精神科医生、精神专科护士和具有心理咨询师资质的医护人员等优势资源,建立起系统而完善的应急心理服务体系。因此,本研究立足于突发公共卫生事件下护理人员的心理服务需求,运用专家咨询法构建了符合护理人员需求的综合医院重大突发公共卫生事件护理人员应急心理服务体系,旨在维护护理人员应急状态下的心理健康水平,使他们更好地应对突发公共卫生事件。

1 对象与方法

1.1 咨询专家 专家纳入标准:①本科及以上学历;②中级及以上职称;③现从事医院管理工作、应急管理工作或心理卫生服务工作 ≥ 5 年或有三级甲等综合医院的临床护理工作经验 ≥ 10 年(硕士学历者 ≥ 5 年);④自愿参加专家函询。

1.2 方法

1.2.1 成立研究小组 研究小组由 5 名成员组成,

作者单位:华中科技大学同济医学院附属协和医院 1. 护理部 2. 外科 3. 眼科 4. 肿瘤中心(湖北 武汉, 430022); 5. 华中科技大学同济医学院护理学院

王利敏:女,硕士在读,学生

通信作者:鲁才红,632331613@qq.com

科研项目:湖北省技术创新专项软科学项目(2019ADC074);湖北省卫生健康委面上项目(WJ2021M241)

收稿:2021-09-29;修回:2022-01-10

包括副主任护师 1 名、主任医师 1 名、主管护师 1 名以及护理研究生 2 名。主要任务是查阅文献,访谈一线护理人员,初步拟定综合医院重大突发公共卫生事件护理人员应急心理服务体系框架条目,编制并发放专家咨询问卷,统计并整理专家意见。

1.2.2 文献分析 系统检索中国知网、万方数据、CBM、PubMed、Web of Science、Psycinfo、Psyarticles、EMBASE、Cochrane 图书馆、cinahl 10 个中英文数据库,并检索相关指南网和政府网站,搜集关于国内外突发公共卫生事件护理人员应急心理服务的文献。研究小组成员对突发公共卫生事件下护士的心理状态、对护士进行的心理援助以及突发公共卫生事件下对心理服务的管理等文献进行对比、整理和分析,初步形成包括 83 个条目在内的条目池。

1.2.3 现象学研究 采用目的抽样法,对新型冠状病毒肺炎疫情期间在一线工作的护士进行访谈,了解其在突发公共卫生事件紧急状态下对心理服务的需求情况。在访谈了 15 名护士后数据达到饱和,其中男 3 人,女 12 人;主管护师 9 人,护师 6 人。采用 Colaizzi 7 步分析法对访谈结果进行分析,提取了 4 个主题:心理服务主体、心理服务方式、心理服务内容和心理服务的组织管理,描述了突发公共卫生事件下护士对心理服务需求的不同方面。根据文献分析以及访谈结果,初步制定体系框架,体系共包含 4 项一级指标、19 项二级指标和 75 项三级指标条目。

1.3 专家函询 2021 年 4~6 月,研究者通过邮件和微信发放、回收函询问卷,共完成 2 轮专家函询。根据专家意见计算各条目的重要性赋值均数、满分比和变异系数。条目筛选标准为重要性赋值均数 > 3.5,变异系数 < 0.25,满分比 > 0.20,并结合专家意

见进行筛选。

1.4 统计学方法 采用 SPSS 21.0 软件进行统计分析。专家积极系数用问卷回收率表示;专家权威程度用专家权威系数表示;专家意见协调程度用肯德尔和谐系数表示,检验水准 $\alpha=0.05$ 。

2 结果

2.1 函询专家的基本情况 第 1 轮发放专家咨询问卷 35 份,回收有效问卷 33 份,有效回收率为 94.29%,其中 13 名专家提出修改意见;第 2 轮发放问卷 33 份,回收有效问卷 30 份,有效回收率 90.91%,有 12 名专家提出修改意见。33 名专家中男 4 人,女 29 人;年龄 28~55 (42.97 ± 7.30) 岁;工作年限 5~37 (21.64 ± 8.69) 年;中级职称 19 人,副高级 8 人,正高级 6 人;本科 17 名,硕士 12 人,博士 4 人;精神心理卫生服务领域专家 13 人,护理管理专家 9 人,医院管理方面专家 7 人,应急管理领域专家 4 人;来自医院 25 名,院校及精神心理卫生中心 8 名。

2.2 专家权威系数及意见协调程度 第 1 轮专家咨询的权威系数、判断系数、熟悉程度系数分别为 0.83、0.91、0.76,第 2 轮分别为 0.84、0.92、0.77。第 1 轮专家咨询肯德尔和谐系数为 0.16,第 2 轮为 0.20 ($\chi^2=118.37, 91.82$, 均 $P < 0.01$)。

2.3 综合医院重大突发公共卫生事件护理人员应急心理服务体系的内容 第 1 轮专家咨询后,共修改一级指标 2 个、二级指标 1 个,合并二级指标 5 个、三级指标 18 个,删除二级指标 3 个、三级指标 14 个。第 2 轮专家咨询共修改二级指标 3 个、三级指标 3 个,删除三级指标 2 个。最终形成的体系包含 4 个一级指标、19 个二级指标和 36 个三级指标,具体见表 1。

表 1 综合医院重大突发公共卫生事件护理人员应急心理服务体系

一、二、三级指标	重要性得分($\bar{x} \pm s$)	变异系数	满分比
A 心理健康问题预防	4.77 ± 0.43	0.09	0.77
A1 组织架构	4.67 ± 0.61	0.13	0.73
A11 应急心理管理部门:统一管理医院的应急心理服务工作	4.53 ± 0.57	0.13	0.57
A12 专家咨询委员会:提供技术培训指导和监督	4.60 ± 0.56	0.12	0.63
A13 心理服务团队:为护士提供具体的心理服务	4.83 ± 0.38	0.08	0.83
A14 计划小组:收集和评估各类信息,用于决策支持;设置应急预案和行动方案,并协助整理其他资料	4.27 ± 0.91	0.21	0.47
A15 宣传小组:负责微信公众号及微博等线上平台及线下平台的宣传工作	4.23 ± 0.73	0.17	0.40
A16 后勤服务小组:物资、经费及相关设备的管理	4.27 ± 0.83	0.19	0.47
A17 心理服务合作机构:加强与医院内部各部门之间的协调,以及与第三方心理服务机构的交流与合作	4.27 ± 0.69	0.16	0.40
A2 制度建设	4.80 ± 0.48	0.10	0.83
A21 应急管理制度	4.80 ± 0.48	0.10	0.83
A22 应急报告制度	4.83 ± 0.46	0.10	0.87
A23 应急保障制度	4.87 ± 0.43	0.09	0.90
A3 队伍建设	4.83 ± 0.46	0.10	0.87
A31 成员选拔:挑选具有心理咨询师证书,共情能力强并且经验丰富的护士通过考核组成心理服务队伍	4.80 ± 0.41	0.08	0.80

续表 1 综合医院重大突发公共卫生事件护理人员应急心理服务体系

一、二、三级指标	重要性得分($\bar{x} \pm s$)	变异系数	满分比
A32 成员培训	4.87±0.35	0.07	0.87
A33 成员考核	4.87±0.35	0.07	0.87
A4 基础设施建设	4.33±0.55	0.13	0.37
A41 心理健康教育室	4.67±0.55	0.12	0.70
A42 心理咨询热线	4.67±0.48	0.10	0.67
A43 心理辅助用具	4.30±0.65	0.15	0.40
A5 平台建设:建立护士电子心理档案,心理服务应急响应平台,心理服务需求与资源平台和心理服务专业队伍资质及信息平台	4.67±0.48	0.10	0.67
A6 心理知识普及教育	4.67±0.48	0.10	0.67
A61 宣教人员	4.60±0.62	0.14	0.67
A62 宣教方式	4.57±0.57	0.12	0.60
A63 宣教内容:寻求心理帮助的渠道,排解不良情绪的方法,对患者提供心理护理的方法	4.80±0.41	0.08	0.80
A7 心理监测及个别服务	4.67±0.55	0.12	0.70
A71 监测人员:心理服务团队成员、护士长及科室有资质的护士	4.67±0.55	0.12	0.70
A72 监测指标:焦虑、抑郁、创伤后应激障碍、抗逆力和心理弹性	4.63±0.62	0.13	0.70
A73 监测方式:主动报告与被动筛查	4.57±0.57	0.12	0.60
A74 监测信息的处理:注重保密、收集和分析	4.73±0.58	0.12	0.80
B 心理服务应急准备	4.83±0.46	0.09	0.87
B1 人员准备	4.83±0.46	0.10	0.87
B11 集结心理服务团队成员,联系社会力量及志愿者作为后备力量	4.67±0.55	0.12	0.70
B12 合理安排心理服务团队成员工作:制定工作时间表,采用轮换工作制,合理安排人员排班,重视人文关怀,预防职业倦怠,保障劳逸结合,避免二次伤害	4.73±0.52	0.11	0.77
B13 保障工作休息环境及营养	4.67±0.48	0.10	0.67
B14 提供紧急培训及安抚鼓励工作	4.87±0.35	0.07	0.87
B2 物品设备	4.43±0.68	0.15	0.53
B21 给予心理服务团队相应的经费保障和防护物资	4.90±0.31	0.06	0.90
B22 确保通信设施及其他心理服务设施的完备	4.70±0.54	0.11	0.73
B3 心理健康测评:初步评估突发公共卫生事件暴露程度高、受影响大的护士的心理状态,发现问题及时处理	4.87±0.35	0.07	0.87
C 心理服务应急响应	4.87±0.35	0.07	0.87
C1 风险评估:根据突发公共卫生事件的破坏程度及影响范围确定响应级别	4.77±0.63	0.13	0.83
C2 先期处置:高危护士进行普遍筛查及预防性辅导	4.77±0.43	0.09	0.77
C3 信息反馈:根据搜集到的心理信息进行报告,评估选择合适的干预方式	4.67±0.55	0.12	0.70
C4 开始响应	4.73±0.45	0.10	0.73
C41 普遍筛查	4.83±0.46	0.10	0.87
C42 分级分期干预	4.73±0.52	0.11	0.77
C5 扩大响应:加强与心理服务合作机构的联系,动员社会力量及志愿者的参与	4.47±0.68	0.15	0.57
C6 响应结束:做好从紧急状态向常态化服务的转变工作	4.57±0.57	0.12	0.60
D 心理重建	4.67±0.55	0.12	0.70
D1 总结评估	4.70±0.47	0.10	0.70
D11 综合评估:事件概况、处理概况、心理服务情况、所采取的措施、效果评价等	4.77±0.50	0.11	0.80
D12 流程评估:应急心理服务流程的合理性	4.67±0.61	0.13	0.73
D13 需求评估:需求的满足情况	4.70±0.54	0.11	0.73
D2 持续心理服务:建立跟踪系统,定期监测以评估护士的长期总体心理健康状况,并提供持续心理服务	4.50±0.63	0.14	0.57
D3 科学研究	4.30±0.65	0.15	0.40
D31 调查研究	4.53±0.57	0.13	0.57
D32 交流与合作	4.30±0.70	0.16	0.43

3 讨论

3.1 突发公共卫生事件应急状态下护理人员心理服务体系构建的重要性 在突发公共卫生事件临床环境中,护士与患者的接触时间最长、频率最高,交叉传播的可能性最高。由于一线护士的暴露程度更高,他们更易出现不同程度的心理问题^[8]。研究发现,一线护士对心理服务的需求普遍偏高^[9]。武汉的一项调查研究同样显示,有3 556名(75.8%)护士认为疫情爆发期间他们需要定期参加个人或团体咨询,7.7%护士认为他们需要心理健康专业人员的帮助^[4],这与本研究一致。

3.2 综合医院重大突发公共卫生事件护理人员应急心理服务体系的科学性较好 本研究在了解护士在突发公共卫生事件应急状态下对心理服务需求的情况下,查阅国内外相关文献,并结合不同研究领域的专家意见,以不同专业视角构建了综合医院重大突发公共卫生事件护理人员应急心理服务体系。本研究的函询专家来自综合医院、高等院校以及心理危机干预中心,专业范围涉及心理服务、医院管理、护理管理以及应急管理等多个领域。本研究2轮专家咨询问卷的有效回收率均大于90%,提出建议专家的比例分别为39.39%、40.00%,专家的积极性较高。2轮专家咨询的权威系数分别为0.83、0.84,专家权威性较高。肯德尔和谐系数分别为0.16、0.20(均 $P < 0.01$),专家的协调性也较好,这些都保证了函询结果的可靠性。

3.3 综合医院重大突发公共卫生事件护理人员应急心理服务体系的实用性较好 本研究构建的体系涵盖4个方面的内容:心理健康问题预防、心理服务应急准备、心理服务应急响应以及心理重建。其中心理问题预防阶段的目的是预防及减少突发公共卫生事件造成的影响,应急准备阶段重点在于保障后续响应的顺利实施,心理重建阶段重点在于恢复和善后。该体系符合危机管理理论的具体内容^[10],包含了突发公共卫生事件发生过程中的各个阶段,有利于突发公共卫生事件应急状态下的系统化管理。有研究者强调要在突发公共卫生情况下采取支持手段来维护一线护士的心理健康^[11]。我国政府为一线护士等卫生保健工作人员开发了紧急心理危机干预指导原则^[12]。许多心理服务专业人员也试图为一线护士提供基本的心理服务,但这些心理服务措施并未针对一线护士的特定需求^[13]。本研究以突发公共卫生事件情况下护士对心理服务的需求为基础,建立以护士需求为导向的综合医院重大突发公共卫生事件应急心理服务体系,充分考虑了临床护士的需求。可作为突发公共卫生事件下为护理人员提供心理服务的指引。

4 小结

本研究构建的综合医院重大突发公共卫生事件

护理人员应急心理服务体系包含4个一级指标、19个二级指标、36个三级指标。咨询结果可靠,构建的体系能够在突发公共卫生事件紧急状态下为护士进行心理服务提供依据。

参考文献:

- [1] Yang Y N, Xiao L D, Cheng H Y, et al. Chinese nurses' experience in the Wenchuan earthquake relief [J]. *Int Nurs Rev*, 2010, 57(2): 217-223.
- [2] Li Z, Ge J, Yang M, et al. Vicarious traumatization in the general public, members, and non-members of medical teams aiding in COVID-19 control [J]. *Brain Behav Immun*, 2020, 88: 916-919.
- [3] Labrague L J, De Los S J. COVID-19 anxiety among front-line nurses: Predictive role of organisational support, personal resilience and social support [J]. *J Nurs Manag*, 2020, 28(7): 1653-1661.
- [4] Hong S, Ai M, Xu X, et al. Immediate psychological impact on nurses working at 42 government-designated hospitals during COVID-19 outbreak in China: a cross-sectional study [J]. *Nurs Outlook*, 2021, 69(1): 6-12.
- [5] Surya M, Jaff D, Stilwell B, et al. The importance of mental well-being for health professionals during complex emergencies: it is time we take it seriously [J]. *Glob Health Sci Pract*, 2017, 5(2): 188-196.
- [6] Orsini E, Mireles-Cabodevila E, Ashton R, et al. How we do it: lessons on outbreak preparedness from the Cleveland Clinic [J]. *Chest*, 2020, 158(5): 2090-2096.
- [7] Persoff J, Orloff D, Little C. The role of hospital medicine in emergency preparedness: a framework for hospitalist leadership in disaster preparedness, response, and recovery [J]. *J Hosp Med*, 2018, 13(10): 713-718.
- [8] Goldmann E, Galea S. Mental health consequences of disasters [J]. *Annu Rev Public Health*, 2014, 35: 169-183.
- [9] Kang L, Ma S, Chen M, et al. Impact on mental health and perceptions of psychological care among medical and nursing staff in Wuhan during the 2019 novel coronavirus disease outbreak: a cross-sectional study [J]. *Brain Behav Immun*, 2020, 87: 11-17.
- [10] 张永理. 公共危机管理 [M]. 武汉: 武汉大学出版社, 2015: 17-24.
- [11] Xiang Y T, Yang Y, Li W, et al. Timely mental health care for the 2019 novel coronavirus outbreak is urgently needed [J]. *Lancet Psychiatry*, 2020, 7(3): 228-229.
- [12] 应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情联防联控工作机制. 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) [2021-06-30]. http://www.gov.cn/xinwen/2020-01/27/content_5472433.htm.
- [13] Ransing R, Adiukwu F, Pereira-Sanchez V, et al. Mental health interventions during the COVID-19 pandemic: a conceptual framework by early career psychiatrists [J]. *Asian J Psychiatr*, 2020, 51: 102085.