

新冠疫情等重大突发公共卫生事件对医患关系的影响

李海云, 李思杰

复旦大学附属华山医院, 上海
Email: gc_huashanneuro@sina.com

收稿日期: 2021年1月6日; 录用日期: 2021年4月22日; 发布日期: 2021年4月29日

摘要

2019年12月新型冠状病毒肺炎爆发, 如此严峻的突发公共卫生事件的产生势必会使医患关系发生变化, 及时地了解患者心理以及明白怎样合适地处理医患关系也变得十分重要。本文主要介绍重大公共卫生事件, 如新冠疫情对医患关系产生的影响。

关键词

突发公共卫生事件, 新型冠状病毒肺炎, 医患关系

The Influence of Major Public Health Emergencies Such as COVID-19 on Doctor-Patient Relationship

Haiyun Li, Sijie Li

Huashan Hospital, Fudan University, Shanghai
Email: gc_huashanneuro@sina.com

Received: Jan. 6th, 2021; accepted: Apr. 22nd, 2021; published: Apr. 29th, 2021

Abstract

With the COVID-19 outbreak in December 2019, the emergence of such a serious public health emergency is bound to change the doctor-patient relationship. Timely understanding of the patient's psychology and understand how to properly deal with the doctor-patient relationship has

also become very important. This paper mainly introduces the impact of major public health events, such as COVID-19, on the doctor-patient relationship.

Keywords

Public Health Emergencies, COVID-19, Doctor-Patient Relationship

Copyright © 2021 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

自 2019 年 12 月以来, 中国湖北省武汉市发生了数起以发烧、干咳和疲劳为主要症状的暂时无法解释的肺炎病例, 这些病例后来被统称为新型冠状病毒肺炎[1]。这次重大的公共卫生突发事件严重威胁了武汉当地居民的生活。寻求医疗服务的困难, 医疗资源的匮乏, 道路封锁和媒体报道增加了武汉人的心理负担。作为上海市援鄂医疗队的一员, 如果在当时严峻的环境下盲目协助而忽视医患关系, 援助的效率将大大降低。因此, 了解当时的医患关系至关重要。

2. 突发公共卫生事件

2003 年 5 月我国颁布的《突发公共卫生事件应急条例》指出, 突发公共卫生事件是突然发生、造成或可能造成社会公众健康严重损害的重大传染病疫情、群体性不明原因疾病、重大食物和职业中毒自己其他严重影响公众健康的事件[2]。随着中国新型冠状病毒肺炎疫情的加剧, 中国 31 个省市于 2020 年 1 月 23 日至 29 日启动了重大突发公共卫生事件一级响应。2020 年 1 月 31 日, 世界卫生组织(WHO)宣布将此次新型冠状病毒肺炎疫情列为国际关注的突发公共卫生事件[3]。通常情况下突发的重大公共卫生事件会对社会经济发展、人类健康等方面造成难以预估的严重危害。

新冠疫情等重大公共卫生紧急事件对医患关系的影响

医患关系是医务人员和医疗过程中患者之间的特定治疗关系。它具有三种基本模式: 主动和被动, 指导与合作以及共同参与。由于我们所在的同济医院光谷院区重症监护病房中的病人发病急、病情重, 因此我们接触的大多数医患关系都由前两种模型组成。

3. 患者方面

在几乎相同的医疗条件下, 很多患者凭借着向上的态度迅速调整自我心态, 即使面对新型冠状病毒肺炎这种重大突发公共卫生事件也能积极配合治疗, 与医务人员保持良好的医患关系。但也有不少患者对于自己患上这个疾病表现得消极、情绪低落, 致使医患关系一直保持着紧张状态。

1) 焦虑心理

焦虑心理是指人对自己以及家人生命安全、前途命运等的过度担心而产生的一种烦躁情绪。主观上变现为难以自制的紧张、不愉快、痛苦甚至会导致植物性神经系统的变化或失调。患上新型冠状病毒肺炎的患者几乎会在整个治疗过程中都伴有这种情绪。重大突发公共卫生事件发生后, 患者住院期间所面对拥挤的病区、“全副武装”的医务人员以及外接媒体对新冠疫情铺天盖地的描写报道都会导致他们出现极度的焦虑、紧张最后甚至失去对自己身体状况的基本判断力, 略微有不适感就要求医生对其进行诊

疗。患者过分焦虑后就会相较与其他患者更依赖医护人员, 时刻希望医护人员关注自己的身体状况, 一遍又一遍地主动要求进行对其身体进行检查, 但这些患者在取得报告后又往往会对医护人员的治疗方案多疑, 表现出不信任。因此他们经常与医生沟通治疗计划或配合治疗时出现矛盾。

解决措施与对策: 对于这类患者, 医务人员应表现出足够的耐心并提供更多的心理护理, 以专业的理论和熟练的操作表现出其作为医务人员的专业精神和足够的水平, 以此令患者放下心中的戒备与质疑。鼓励患者多于家人联系沟通, 让他能时刻了解疫情下家人的情况。平日与患者多分享积极向上的话题, 避免谈论负能量信息。逐渐让患者了解自己接受的治疗来自于专业医疗团队, 从而减轻了焦虑并愿意配合。

2) 抑郁心理

抑郁是负面情绪增加的一种表现。抑郁的人会低估自己能力的同时高估周围的困难, 常伴有情绪烦闷、悲伤、基本能力减退以及思想、认知功能迟钝等表现。人们不像普通流感那样熟悉重大的公共卫生紧急事件, 重大突发公共卫生事件的发生不像普通的流感那样为人们所熟悉, 它的出现往往伴随着未知。所以抑郁通常发生在患者每天坚持接受医治, 然而病情短时间内依旧不减好转的情况下, 病人会出现拒绝治疗, 甚至产生放弃治疗的想法。过度抑郁的病人出现意外拔管、拔针的概率会高很多, 医务人员在按要求对其加以约束的同时也要多关注病人的体位、皮肤等因为约束而容易产生的护理问题。若患者的病情有所好转可及时告知患者, 让他重新鼓起勇气面对病情, 与病魔作斗争。

解决措施与对策: 对于这类患者, 医务人员所能做的便是帮助患者最大限度地避免能对他产生抑郁情绪的源头。例如在与同病房其他患者谈论病情、进行医疗操作甚至尸体护理等操作时, 应及时做好遮挡, 以免直观暴露给患者。在与病人沟通时要注重患者的心理变化, 有时过分热心的护理在其眼中可能会变成自己病情难以救治乃至是对自己临终关怀的象征。若患者的病情有所好转可及时告知患者, 让他重新鼓起勇气面对病情, 与病魔作斗争。

3) 愤怒心理

因无法实现理想或为实现目标而进行的行动受挫而引起的紧张和不舒适的情绪可称之为愤怒。愤怒本是一种正常的心理表现, 但是如果患者过于愤怒, 不仅会影响患者的治疗, 还会威胁医护人员。

有的患者在经历遭遇这种突发公共卫生事件后会觉得不公平, 为什么患上疾病的人会是自己, 又因为长时间住院或长时间约束, 就会对医务人员产生严重的排斥, 动不动就拒绝治疗、大发雷霆、言语辱骂甚至动手攻击, 不仅对医务人员造成了威胁, 也会对别的患者产生不良影响。

解决措施与对策: 对于这样的患者我们可以及时告知在新冠疫情背景下攻击、辱骂医务人员的严重后果。必要时将其与其他病人隔离, 以免他的个人行为令其他的患者产生恐慌情绪。在其冷静后列举分享其他患者康复的病例, 给予他信心使其愿意信任医务人员配合治疗。

4. 医务人员方面

新型冠状病毒肺炎疫情发生后, 从 2020 年的小年夜开始离开家乡, 从上海至武汉分批次一共前往 1649 名医务人员逆行而上向前线出征。面对此次突发公共卫生事件, 不少医务人员也有着焦虑、害怕、抑郁甚至愤怒等不健康心理, 有碍医患之间的交流, 不利于抗疫背景下的医患关系。

1) 恐惧心理

面对新冠疫情, 大多数医务人员在明知自己不必担惊受怕时, 仍难以控制自己, 严重者会产生严重的不良症状。若在隔离舱内发生应激症状, 无论是对于医务人员还是对患者都是相当危险的。有些高龄患者在发现医务人员不适后会产生愧疚感, 认为都是自己生了病才导致医务人员也跟着受累, 在随后的治疗中对于自己的病情会选择瞒报、不报等, 影响医患之间的沟通。恐惧常常来自未知。尽管前

往支援的都是专业医务人员,面对重大的公共卫生突发事件(如新的冠状病毒性肺炎)时感到恐惧与害怕也是人之常情。

解决措施与对策:在个人层面上,我们应该以所学的医学知识为基础,在闲暇时间积极学习相关知识,识别正确的信息,不相信谣言以及散布谣言,做好自我保护,用正确的态度,以健康的心态面对疫情。在集体方面,医疗团队将迅速建立一个专业的心理咨询站点,为有需要的团队成员提供帮助,并建立在线讲座,用以教学传授有关新型冠状病毒性肺炎的相关专业知识。摆脱恐惧,医务人员才有机会积极面对疫情,并勇于积极与患者沟通以提高医疗效率。

2) 强迫心理

不少医护人员在学习了解新型冠状病毒肺炎的相关知识后,便对其中的一些内容极其在意。例如在知道新冠病毒能通过接触传播后便难以自制地反复洗手;了解气溶胶也是病毒传播途径后在隔离仓里工作时难以自制地减少自己的呼吸频率,最后难免导致憋气、缺氧;在了解到和患者接触有被直接传播病毒的可能后,刻意的减少与患者的沟通交流时间,以上现象轻则对医患沟通医患关系有着打击,重则对自身也会产生危险。

解决措施与对策:这种现象大多是医务人员对病毒感到过度紧张导致的,我们能通过普及更专业的知识,了解针对新型冠状病毒肺炎而言哪些是正确防护,哪些是过度防护。有了正确的判断力才能游刃有余,在保证自己安全的情况下与病人近距离交流改善医患关系。

3) 愤怒心理

繁重的工作量加上以上各种原因导致的医患关系不和都在渐渐压垮医护人员心理与生理上的防线,情绪堆积后,少数医务人员便会对工作失去兴致,对待病人的态度也逐渐敷衍甚至会通过不良的方式来宣泄心中的这些情绪。

解决措施与对策:我们能通过寻找正确的发泄方式、增加与家人的联系沟通来改善,医疗队开设的心理援助也是一个合适的通过沟通来宣泄情绪的渠道。

5. 结语

当突发的公共卫生事件发生后,作为一名处于一线的医务工作者。我们应该首先调整思路,只有与患者正确沟通,医患关系才能健康,医疗计划才能有效果。在党中央的带领下中国抗击疫情的人民战争、总体战、狙击战取得了巨大的成效。现在回顾一下抗议期间的种种。虽然医与患一直都是医疗体系中的一道难题,但只要及时发现并做好医患双方的心理工作,就算是突发重大公共卫生事件来临时,也可以构建起一个健康的医患关系。

参考文献

- [1] Huang, C., Wang, Y.M., Li, X., *et al.* (2020) Clinical Features of Patients Infected with 2019 Novel Coronavirus in Wuhan, China. *Lancet*, **395**, 497-506. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30183-5](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30183-5)
- [2] 国务院第 376 号令. 突发公共卫生事件条例[EB/OL]. http://www.gov.cn/gongbao/content/2003/content_62137.htm, 2003-05-09.
- [3] 人民网. 世界卫生组织发布新型冠状病毒感染的肺炎疫情为国际关注的突发公共卫生事件[EB/OL]. <http://world.people.com.cn/n1/2020/0131/c1002-31565529.html>, 2020-01-31.