

本报记者 何丽娜 本报通讯员 冯晓 金薇薇

这是一本有故事的笔记本,记满了500多天来,有关白衣战士心底最柔软脆弱的秘密。

邵赣琴是杭州师范大学附属医院员工关爱支持服务中心负责人。这本笔记本,就躺在她办公室上了锁的抽屉里,记录的是自2018年底该中心成立以来,同事和家属来寻求心理支持的历程。而近几个月的记录,差不多都与新冠肺炎有关——

因为一次头痛晕倒提前离开隔离病房而万分自责,因为担心驰援武汉的医护家人而彻夜失眠,明明已从武汉平安归来却噩梦连连……

全社会都在致敬抗疫英雄,却很少有人知晓,英雄和他们的家人一直以来承受着怎样的心理压力?而又是怎样的一股力量在支撑着他们?

在“5·20”这个表达爱的特殊日子到来之际,杭师大附院对新冠肺炎以来如何提升对医务人员心理支持进行了“复盘”,给大家讲讲抗疫英雄背后那些不为人知的故事。



邵赣琴抽屉里有故事的笔记本

这本有故事的笔记本 记满了白衣战士心底最柔软脆弱的秘密

第一次进隔离病房就晕倒 她陷入无尽自责

A护士(化名)经验丰富,是科室里的业务骨干,饱含一腔热血的她早就交了请战书。2月9日,她如愿作为杭州市第三批驰援武汉医疗队成员奔赴前线。“当我到达那片土地时,寂静的城市让我心中的不安感倍增,因为疫情远比我想象中要严重许多。”虽时隔数月,但A护士仍觉得那种感受恍如就在昨日。

抗击病毒的时间争分夺秒,很快他们便投入救治武汉重症患者的紧张工作中。穿上防护服,戴上护目镜,还有手套和口罩,在A护士以往的工作中从未体验过。“刚穿戴好,人就觉得喘不上气,进入病房才走几步,护目镜上就起了一层水雾,于是缺氧、头痛的不适感一点点加重。”A护士每每回忆自己首次进隔离病房便满是自责,因为她进去不久便晕倒而不得不提前离开病房。

“这么一点苦都吃不了,我怎么这么没用?本来人手就缺,因为我的提前离岗,给同事们增加了工作量,病人们得到的照护也打了折扣。本来防护物资就极缺,我还这样浪费了一套……”有好几天时间,她都陷在内疚中不能自拔。

所幸,杭师大附院从一开始就十分重视援鄂医护的心理关爱,有专人每天进行一对一的沟通,播放轻音乐,改善他们的睡眠。而在得知A护士的状况后,更是为她发起了线上团辅课,在让大家一一讲述亲身感受的过程中,看到彼此的不容易,出现焦虑、失眠、不适应等都是正常的普遍现象,每个人都在努力调整中,努力坚持到底依然是棒棒的。A护士这才慢慢打开心结,然后全身心投入到抗疫工作中。

亲友发来武汉的小道消息 吓得她彻夜难眠

“我那段时间都不能看手机,翻到关于武汉的信息就怕得发抖,晚上都没办法入睡,就一直在担心他。”B女士(化名)是杭师大附院驰援武汉医护的家属,她说,以前觉得自己还挺勇敢的,当老公说打算报名去武汉时,她还拍着胸脯说“放心把家交给我”,不料他才去了没几天,她自己就先倒下了。

据B女士回忆,她老公是第一批去武汉的医护,当时大家对病毒的了解不多,物资也紧缺,对武汉的报道也少。其实,开始她并没太关注,觉得照顾好家里就是对老公最大的支持。可身边的亲朋好友知道她老公驰援武汉的消息之后,关心的电话和微信接连不断,以及推送来各种关于武汉的小道消息,令她越看越紧张。而她又不敢把自己的担心告诉老公,每次电话都装出一副一切都好的样子,其实担心得彻夜难眠。

后来是医院专门对接援鄂医护家属的工作人员,在了解他们家有什么生活需求时,发现了B女士的不对劲。大致了解前因后果后马上报到了邵赣琴那里。

作为该院的同伴支持志愿者,邵赣琴马上连线

B女士,建议她控制看手机的时间,尤其不要去翻那些未经证实的消息,然后每天推送一些官方发布的权威信息给她,还有钱江晚报等本地媒体对援鄂医护的正面报道,帮助她在阅读正向信息中,增加信心,激发荣誉感,从而缓解焦虑。

抗疫英雄回杭后 一半以上说着说着就哭了

类似的小插曲在援助武汉医护人员及家属中还有许多,不过,都被杭师大附院150多名同伴支持志愿者一一扼杀在萌芽中,从而助力他们漂亮打赢抗疫之战。当然,后疫情时代,对医护的心理支持依然不可忽视。

“当每一批驰援武汉的医护回到杭州,我都赶去隔离酒店,倾听他们的心声,杭师大附院前后有21名医护援鄂,有一半以上的人,跟我说着说着就哭了。他们都说,这次去武汉抗疫的经历,让他们的内心变得非常敏感,可那会忙到连哭泣的时间都没有,回杭州完全放松下来,那些直击心灵的场景跟电影一样历历在目。”说到这里,邵赣琴满是不忍。

C护士除了哭泣之外,还有一个困扰,在隔离期间每晚都噩梦连连,梦到的全是武汉病房里那些紧张、伤感的场景,比如:一对中年夫妻双双感染住院,他们的病床紧挨着,当一个人辛苦得喘不上气时,另一个人就会紧紧拉着对方的手鼓励;一位年轻的病人喘着粗气问医生:“我还有救不?”,他的眼睛里夹杂着恐惧与期盼……

这种打在心里的烙印,没有经历过的人根本无法体会,但类似的体验估计人人都曾有过。邵赣琴打了个挑担子的比方,在挑着重担的时候脑子里就想着咬牙坚持,往往等卸下担子时,才觉察到腰酸背痛。身体的疲劳经休息便能缓解,可心里的创伤得用爱去抚平,不然可能成为日后的一个隐患。

如今,杭师大附院所有抗疫归来的英雄都已回归各自的岗位,他们变得比以前更体贴患者、关爱同事、热爱工作,表现得比以前更成熟、更有担当。而这样的正向改变,来自抗疫经历的历练,也得益于该院一直以来践行关爱医护、关注医护心理支持的承诺。



穿着密不透风防护设备的医护

一个微笑,一次倾听,一声谢谢 都是一片温暖

——杭师大附院党委书记 骆宏



院领导带队每天在全院巡查

新冠肺炎作为一种突发的重大传染病,严重影响着公众的身心健康。

在这次疫情中,杭师大附院通过有效信息的支持、积极的关爱、正向的反馈、物资的保障等,引导员工科学、理性、有爱地面对疫情,凸显了医院“仁心仁术 博爱博学”的文化和核心价值观。

比如:在疫情期间,防护物资一度成为关注焦点,也是最影响医护心理的要素之一。医院第一时间实现有限物资统一归口,由院感部总调配,对发热门诊、隔离病房等重点场所优先保障。且每天院领导带队对全院防护情况进行巡查,就在前几天,一行人在查到大门口监测入院人员健康状况的帐篷,都觉里面比较闷热,入夏后温度持续升高,工作人员会吃不消,于是当天组织相关人员讨论,拿出建活动板房、装空调、增设通风口等一系列改进方案。

再比如:除了驰援武汉的医护之外,留在医院里抗疫的医护,同样也是英雄。为去武汉医护顶班的同事、护送标本的护工等,他们默默为抗疫做出的贡献一样值得称赞。在杭师大附院内,有关后方无名英雄的事迹报道与前线抗疫英雄的报道同步进行,成功营造了“人人都是抗疫英雄”的氛围,增加医护的自我效能感,使得前方与后方人人都干劲十足。

医护是一个特殊的群体,他们要服务的是疾病缠身的患者,在非疫情时期,他们所承受的心理压力也非同一般。所以,杭师大附院一直都很重视关爱医护,早在2018年底时还专门启动了“同伴支持援助计划”,通过心理学习、同伴关爱以及主动寻求帮助等途径,舒缓医护人员的压力,及时排解他们内心的负面情绪,也就能更积极阳光地去服务患者。

而除了医院需要关爱医护之外,也呼吁大众也能关爱医护,哪怕是一个理解的点头、一次耐心的倾听、一句简单的谢谢,对于医护而言都是莫大的鼓励与温暖。