

照顧好您的情緒健康：COVID-19 疫情期內 給醫護人員的提示

2019 冠狀病毒病 (COVID-19) 大流行給人們日常生活帶來了壓力。所有紐約市民都在努力保護自己和親人的安全的同時，適應失去社區成員和繼續在彼此之間保持實際距離的新現實。此外，最近出現的經濟壓力、警察暴力執法以及社會對種族不平等現象的認識提升等事件，更進一步增加了現時期的挑戰性。包括臨床服務提供者、管理人員和維修人員在內的醫護工作者面臨著獨特的壓力和挑戰。支持醫護人員的身心健康對於減緩病毒的傳播及保護我們的社區而言至關重要。瞭解壓力是以怎樣獨特的方式影響著醫護人員，能夠幫助他們更好地應對和渡過當前的艱難時期。

醫療照護環境中的COVID-19相關壓力

- **不斷變化的信息**：這是一株以前從未發現人類感染的新病毒，醫護工作者必須適應不斷快速更新的臨床指導意見。
- **人手不足**：隨著醫護人員自己病倒或是請假照顧孩子或生病的家人，人員配置情況也進一步吃緊。

醫護人員的COVID-19相關壓力

- **感染風險**：所有醫療保健工作者，包括家庭護理工作者和社區工作人員，都面臨更高的感染風險。他們恐怕不得不在各種健康風險（包括維護家人安全）和潛在蒙受收入損失之間做權衡。
- **工作量**：許多醫療保健工作者都在加班加點工作，承擔起自己正常職責以外的責任以及更大的工作量。醫療保健工作者在工作場所之外還承擔著其他責任，而這些責任在疾病大流行期間還可能更為加劇。
- **病患數量**：不得不根據時間和資源狀況做出艱難抉擇，這種可能性所帶來的壓力可以讓人感到難以承受。
- **身體壓力**：醫護人員可能因為長時間工作、穿著防護裝備以及改變日常規程及規則而遭受身體疼痛。
- **死亡人數**：照顧重症患者並目睹死亡是艱難的，醫護人員可能表現出憤怒、無助或失去控制的情緒。
- **新的環境**：醫護保健人員可能要到新的環境中工作，並需要採取新的通勤路線或交通方式上下班；有些人自願去新的環境中工作，或是本已退休，現又重新回來工作。對於許多人來說，新的環境可能再增添一層壓力因素。
- **財務壓力**：如果家中有一位或多位成員失去收入，則醫療保健工作者就可能難以請病假，以便自己能養家糊口。

緩解壓力的方法

在諸如當前健康危機的壓力情況下出現情緒反應，是可預期的。重要的是記得先要照顧好自己，然後才能繼續照顧他人。儘管有很多事情您無法控制，但如果把注意力集中到自己可控制的事情上來，則有助於緩解壓力和焦慮，並增強自己的抗壓能力。

- **體會自己的感受。**當您感到悲傷、憤怒、沮喪和疲憊時，承認這些感受。這些感覺有時強烈得讓人不知所措，是自然現象。承認自己正經歷的感受，並且告訴自己那是正常現象。
- **監測自己的身心健康。**注意可能意味着身患疾病或是焦慮或抑鬱加劇的變化。可以通過在線網站或應用程式 (apps) 獲得可在正念和心理健康支持方面提供幫助的免費服務。NYC Well (NYC 迎向健康) 提供有多種身心健康和情感支持應用程式，可以幫助您應對當前形勢。訪問 nyc.gov/nycwell 上的「App Library」(應用程式庫) 獲取在線工具，幫助您管理自己的身體和情緒健康。也可以與您的雇主聯繫，查詢可能為員工提供的支持服務。
- **盡可能地讓自己有間歇。**即使只是一兩分鐘，也要讓自己停下來，然後重新思考一下自己身處何處、感受如何以及接下來該做什麼。感到不堪負荷時，做做深呼吸及其他正念活動，可有助於緩解焦慮並重建注意力。¹
- **抽身休息一下，不看新聞。**留出時間，在工作和 COVID-19 相關新聞以外，從事輕鬆有趣的活動。
- **確保自己有規律地飲食和睡眠。**在壓力很大的情況下，我們經常忘記自己最基本的需求。給自己留出足夠的時間休息、健康飲食和鍛煉身體。

保持聯繫

與親人和自己的支持網絡保持聯繫，這一點非常重要。

- **時常查看一下至愛親朋的情況。**透過電郵、簡訊、視頻聊天、電話或社群媒體，一聲簡潔的打招呼可以提醒您，人們感謝您的辛勤工作和付出。
- **工作中查看一下同事的情況。**與主管和同事交談，承認每個人都承受的壓力，彼此相互支持。
- **確認並使用自己的支持網絡。**知道自己感到悲傷或生氣或者需要休息一下時，該找誰求助。找出可以幫助自己應對特定感受的活動，並與您願意與之分享的人進行分享，以便在需要時，您的支持網絡隨時能夠做出響應。

建立支持性工作環境

為了適應 COVID-19 疫情應對的需求，許多標準化的政策和規程應運而生。這可能引發困惑並且使壓力感上升。領導層應該提供更多的支持，以幫助減輕這類困惑和壓力感。

- **清晰並且經常性地與員工進行溝通。**承認情勢在不斷變化，但是隨著情況的發展，要提供一致且清晰的訊息。要在承認世事艱難的同時，提倡鎮定和安全感。

¹呼吸：緩慢地深呼吸。用鼻子吸氣，用嘴呼氣；感受吸氣時腹部擴張，呼氣時腹部收縮。重複練習。

正念：有意識地覺察現實事物的練習。通過將自己的注意力集中到當前環境的方法，將自己鎖定在當下。例如，花時間覺察自己看到的五個東西、感覺到的四個事物、聽到的三件事、聞到的兩個東西和嚐到的一個東西。

- **承認員工的擔憂。**確保讓員工感受到自己獲得了傾聽，並確保解決他們的問題。在保護性措施（包括個人防護裝備、患者救治規程和資源分配等）的現況問題上，要訊息清晰透明。不一定每個問題都有答案，但問題至少要能被聽到。
- **承認並回應黑人和拉丁裔紐約市民存在健康差異的現象：**承認黑人和拉丁裔紐約市民中 COVID-19 感染率和相關死亡率更高的事實。通過確保黑人和拉丁裔紐約市民所關注的問題得到傾聽和解決的方式，對這種不平等現象做出回應。
- **對可造成創傷的警察暴力執法事件以及要求伸張正義的抗議活動做出承認和回應：**重要的是，對於那些尤其給人帶來創傷的警察暴力執法事件，以及針對黑人、土著人和其他有色人種群體過去和現在所經歷的創傷所舉行的抗議示威活動，要予以直面承認。同樣重要的是必須承認，員工在擔心自己和親人的安全之外，也對於針對警察暴行、種族不公正和不平等事件的抗議活動有著情感關注。要允許員工有時間療愈悲傷並進行自我護理。
- **提供培訓和壓力管理機會。**將壓力管理工具納入標準規程。為員工提供心理健康支持渠道和資源，包括匿名參與的機會。鼓勵員工常規使用這些資源來自我保健。

其他支持資源及資訊

- 如需獲得更多有關壓力和焦慮的資訊，包括應對及保持聯繫的技巧以及如何面對失與痛方面的資訊，請訪問 nyc.gov/health/coronavirus。
- 紐約市青年與社區發展局 (Department of Youth and Community Development) 為所有年齡段的人士提供了有關如何談論種族歧視的資源。請訪問 nyc.gov 並搜索「[talking about racism](#)」（談論種族歧視）。
- 訪問 RaceForward.org 並閱讀他們的「[call to action](#)」（行動呼籲），為制訂種族公平應急計畫、解決對有色人種及社區的影響而尋求參照。
- NYC Well 提供有多款身心健康和情感支持應用程式 (apps)，可以幫助您應對當前形勢。這些資源中，許多都面向醫護人員提供免費的優質服務。如果您的壓力症狀變得難以承受，請致電 NYC Well，與受過訓練、全天候接聽來電的心理輔導人員聯繫，他們可以用 200 多種語言為您提供服務。聯絡方式包括：致電 888-692-9355，傳送簡訊「WELL」至 65173，或是訪問 nyc.gov/nycwell 進行在線聊天。
- 紐約州也提供有 COVID-19 情感支持求助專線 (COVID-19 Emotional Support Helpline)，號碼是 844-863-9314。該專線配備了受過專門訓練的專業志願者，每週七天早 8:00 至晚 10:00 隨時聆聽您的傾訴，為您提供支持和轉診服務。
- 員工保護熱線 (Worker Protection Hotline) 可回答有關重新開放、工作場所健康安全準則等問題，或可用來舉報未遵循重新開放要求的雇主。請致電 311 或 212-436-0381。
- 對於居住在紐約市以外的人士，全美災難救助專線 (Disaster Distress Helpline) 可以為經歷 COVID-19 大流行病相關困擾或其他心理健康問題的人士，提供全天候的情感支持和危機諮詢。來電 (800-985-5990) 和簡訊（傳送「TalkWithUs」至 66746）均由受過訓練的輔導員應答，他們將傾聽來電者的顧慮，為來電者尋求應對方法和其他可用支持，並為實現後續照護和支持而推薦社區資源。