



# 从“治病”到“疗心”

## 闽侯县总医院用叙事护理温暖患者

□本报记者 朱晓洁

清晨,闽侯县总医院十六病区内分泌科、消化内科的走廊已经苏醒。护士长王松青熟稔地穿过病床,开口不是冰冷的床号,而是一句句带着烟火气的话:“陈阿姨,今早血糖测了吗?”“老李,早饭吃了吗?”

从业二十余年,她总能亲切地问候每一位患者。在针头、药瓶与密密麻麻的护理文书之外,

她习惯停下来,听一听那些藏在病痛背后的心事。过去,这只是职业本能;如今,它有了正式的名字——叙事护理。

在被治疗、应急、文件填满的病房,护士们常年超负荷运转。时间被切割成碎片,脚步停不下来,情绪也常常被消耗。可在这样的日常里,她们正尝试把“倾听”放进护理的核心流程。



闽侯县总医院的血透室

01

### 比药物更温柔的疗愈

2025年,十六病区遇到全年仅有的一起护理投诉:一位接受胃肠减压的患者家属,因找不到移动输液架情绪失控。科室当时只有手持架,出于防跌倒考虑,未配备移动式。放在过去,护士只会反复解释规章制度,往往让矛盾更尖锐。

这一次,王松青没有急于辩解。她找到家属,安静听完对方的焦急与不满,再把风险考量、现实困难一一说明。护理部与院方同步核实,及时为科室添置了两台移动输液架。矛盾烟消云散,家属后来主动致歉,说只是一时心急。

“患者的投诉从来不是挑剔。”王松青说,“是没被听见的需求,没被看见的委屈。”

在基层医院,孤独与无助常常比病痛更难愈合。一位80多岁的独居老人入院后,家属失联,中午饿着肚子,还在楼层里迷路。糖尿病专科护士李杨萍用轮椅把老人送回病房,掏出自己的零食先垫上。此后每日查房,她总记得多问一句饮食,多陪几分钟闲聊。老人康复后,特意送来亲手做的点心,说她比家人还贴心。

骨科病房里的故事,更让人看到叙事护理穿透绝望的力量。49岁的李阿姨因车祸重伤,内脏破裂、双下肢骨折,又合并多重耐药菌感染,躺在病床上反复念叨:“我就是个废人。”她曾是舞蹈教



护士长王松青在照顾病人

师,病痛夺走的不仅是健康,还有她珍视的尊严与热爱。

护士没有急于操作,而是坐在床边,轻轻握住她的手,听她讲过去的舞台与光芒。知道她爱音乐,换药时便播放她喜欢的旋律;日常不叫床号,不叫病人,只喊一声“李老师”。一点点陪伴,一句句尊重,慢慢点亮了她眼里的光。

出院那天,她紧紧拉着护士的手,反复说着:“谢谢你,真正听懂了我的故事。”

“三分治疗,七分护理。”护理从来不止打针、发药、监测数据。当一个人躺在病床上,需要的不只是药物,还有被在意、被理解、被当作“人”而不是“病例”。

“其实也没什么特别的,就是把病人当成自己的亲友来对待。”在王松青看来,叙事护理从来不是什么高深的理论,而是融入日常的相处之道。“你对别人笑脸相迎,别人也会对你报以善意,嘴巴甜一点,耐心多一点,很多隔阂就都化解了。”

02

### 叙事护理的双向成全

把倾听变成制度,把温度变成习惯,并非一蹴而就。闽侯县总医院的叙事护理,始于福建医科大学附属第一医院(简称“福医大一医院”)的挂职帮扶。

福医大一医院在叙事护理领域深耕多年。作为紧密型医联体单位,该院派出陈彩萍挂职闽侯县总医院护理部执行主任。陈彩萍到任之初便看到基层医院的独特优势:患者多是周边街坊,方言相通、人情相近,医患本就像邻里,这是人文护理最天然的土壤。

叙事护理是一种以患者为中心的人文护理实践。它不把人看作单一病例,而是通过倾听、共情与陪伴,走进患者的生命故事,帮助其重构对疾病的认知、重拾生活尊严,让护理从“处置病症”走向“抚慰人心”,真正实现有温度的医疗。

医院很快搭建起完整体系:选派骨干赴福医大一医院学习,归来开展全员培训,课件随时可查阅;培训不只有理论,更有案例分享、情景模拟,把“怎么听、怎么问、怎么共情”落到实处;医院还启动有声叙事护理,鼓励护士记录真实案例,定期交流并在公众号选登,形成“培训—实践—提升”的闭环。

推行之初,阻力真实存在。“治疗都忙不完,文书都写不完,哪有时间跟患者聊天?”不少护士直白抵触。但当投诉减少、感谢增多,当疲惫被一句温暖抵消,护士们渐渐懂得:叙事护理不是额外负担,而是让工作回归本质的

路径。

一位年轻护士曾因只会按流程回答,让焦虑的老人更加不解,自己也陷入内耗。直到跟着前辈放慢脚步,多一句安抚,多一次倾听,才忽然发现:医患距离近了,工作反而更顺了。

近一年的实践交出了可量化的答卷:2025年,闽侯县总医院护理投诉量从2024年的15例降至10例,同比下降33.33%;在福建省出院患者第三方满意度调查中,排名一举前进12名。

数字背后,是更动人的改变。护理部主任程锦珍看得最清楚:过去护士下班,身上带着疲惫与委屈,聊起工作多是无奈;现在,大家常常主动分享患者的小善意——一块点心、一句夸奖、一面锦旗。那些被信任、被需要的瞬间,成为基层护理人最扎实的职业底气。

闽侯血透室肾友群(190)

2024年4月1日 09:15



2024年4月1日 09:20

我妈在县医院血透室做了多年的血透,非常感谢血透室各位医护人员的悉心医治与照顾,今天与我弟一起送一面锦旗进来略表感谢之心🙏

