



山东大学附属威海市立医院

开启“叙事护理”新模式，让护理服务更温情

齐鲁晚报·齐鲁壹点通讯员 刘禹 周娜 摄影 商承媛

为不断推进优质化护理服务，营造提升医院人文关怀环境，山东大学附属威海市立医院坚持问题导向，以干部作风大改进推动问题大解决、工作大提升。护理部创新开启了“叙事护理”新模式，通过共同讲述医患护患之间的故事，努力让患者寻找自信、强化认同，助力患者尽快康复。



叙事护理： 一种全新的护理模式

所谓叙事护理是由后现代心理学的叙事疗法和临床护理相结合的一种新的心理护理模式，是指护理人员打破以往只了解患者病史、病情的惯例，通过对患者患病的故事倾听、吸收，发现护理要点，运用叙事疗法的技术和精神实施护理干预，是护士与患者心与心的沟通，属于人文护理的范畴。叙事护理近年来在国际护理领域报道较多，但目前国内开展推广的医院还不多见。

作为威海市成立最早的三级甲等综合医院，威海市立医院一直非常注重护理技术和护理理念的创新。叙事护理作为一种新颖的护理理念和方法，于2019年底在医院内得到初步推广。

推广之初，困难重重。因三甲医院患者多，病情重，对于护士而言，工作量的巨大程度众所周知。想要临床护士在已经习惯的繁忙工作中再重新学习，融入一种全新的护理模式，难度很大。

面对压力和挑战，护理部主任董玲玲表示，“叙事护理让护士走进患者的故事，了解患者的故事，是一种真正能让护士看到患者内心情感的护理模式，从而真正对患者的痛苦、压力和纠结感同身受，这将是一件很有意义的事情，即使再难我们也要积极的推动下去。”

推进有序： 以点带面全院展开

为使叙事护理在医院内有序推进，护理部通过每季度叙事护理案例交流会及评估护士临床沟通能力，精挑细选了一批有敏锐洞察力、有强烈责任心以及具有丰富专业知识的护士，共同推动叙事护理新模式在全院的开展。

面对这种全新的护理模式，最开始很多护士并不是很理解，她们认为叙事护理不就是我们平时所做的心理护理吗？对此，董玲玲通过反复理论授课、实践讲解等方式，让护士了解叙事护理的内涵，掌握叙事护理的三个精神和五个核心理念，并且实践运用叙事护理的五大技术。

慢慢的，通过了解叙事护理、开展叙事护理并做好叙事护理这一过程，大家逐渐认识到，患者真正的健康需求不再仅是拥有健康的身体，更要拥有一个健康的心理。

同时，叙事护理的开展也进一步促进了常规的心理护理更加规范化、条理化、常态化。于是，更多护理人员自觉自愿地加入到叙事护理的队伍中来，大家纷纷表示，要让每一位来到威海市立医院就诊的患者都能够真切地感受到护理工作的温度和内涵。

2020年11月，护理部聚焦服务大提升，深入贯彻干部作风大改进，正式组建成立了叙事护理工作小组，标志着威海市立医院的护理工作进入了一个新阶段。

为了更加全面系统准确的掌握叙事护理的护理理念和操作技巧，医院叙事护理工作小组成员都报名参加了“叙事护理线上案例督导培训班”，通过在培训班中对不同案例的解读督导，与不同医院老师交流经验、探讨问题，达到规范系统的学习、提高叙事护理能力的目的。

护理部还通过组织全院优秀叙事护理案例成果交流汇报，通过同事们声情并茂的案例分享，跌宕起伏的故事情节阐述，以及由叙事护理带来的感想与启发等交流碰撞，使医院整个叙事护理队伍的思想认识水平和护理实践能力都得到了一个显

著的提高。

成果显著： 促成护患建立信任，产生共鸣

“只有生命才能进入生命，只有灵魂才能与灵魂交流”，叙事护理的发起宗旨与威海市立医院“全心全意为人民群众身心健康服务”的医院宗旨、“胞与为怀 至爱人生”的医院文化高度吻合。

在院党委的大力支持下，威海市立医院叙事护理工作在临床得到了快速实践推广。临床众多护士纷纷加入到叙事护理的队伍中：心内科护士刘禹利用休息时间，对慢性心衰患者进行叙事护理，通过焦虑抑郁评分量表评估，在改善患者负面情绪，提高患者生活质量上发挥重要作用；血液科护士吴长影运用叙事的态度陪伴、倾听、疏导血液病患者的情绪，得到了科室患者一致好评……

医院叙事护理在临床的成功实践，极大鼓舞了叙事护理小组所有成员的热情，他们纷纷将自己叙事护理故事记录下来，与更多人分享。护士刘禹的《“暴跳如雷”的背后》、吴长影的《不再自暴自弃的陈小妹》、苏国平的《陪伴是最长情的告白》等在叙事护理等公众号上先后发表。护士李延平的《一份99分的答卷》、汤晓迪的《生活可以“没糖也甜”》、林荣婷的《共情的力量》等案例，也通过微信分发等在业内得到广泛传播。

叙事护理是一种简单、有效、可依循的心理护理方法和人文关怀实践，也是促成护患建立信任，产生共鸣，减少护患矛盾的简单有效的方法。叙事护理分享只是方式，不是目的，叙述的是故事，疗愈的是心灵，威海市立医院护理同仁们将继续秉承“胞与为怀 至爱人生”的精神，通过叙事护理减轻患者的痛苦，为更多患者提供更加优质温馨的护理服务。

