

# 以“人文之光”引领护理变革，武汉协和经验获29个省市推广 10万个人文关怀案例让护理更有温度

在武汉协和医院妇产科病区，一位来自宜昌的新妈妈生产几个月后查出癌症晚期，她的责任护士罗丽波每天抽时间陪伴，送上亲手煮好的小米粥；当她回到家乡，罗丽波时常拨去电话安慰；被病痛折磨的她流露出“想见一面”，罗丽波专程前去探望。2022年，罗丽波护士与患者的互动故事，被写入全国高校《护士人文修养》教材。

武汉协和医院承百年薪火，将人文关怀融入护理精髓。从早期引入南丁格尔式护理，到现代护理人文关怀的标准化建设，“5分钟沟通法”等数百条细则将人文关怀纳入质控，10万个护士关怀案例见证护患互动温暖实践，多项技术创新与发明彰显护理团队守护人民健康的初心和实力。

近年，协和医院牵头制定护理人文关怀全国专家共识和团体标准，协和人文护理模式在全国29个省市的400多家医院深度推广，发挥积极示范作用。

## 10万个关怀案例写满“我看见了您”

“护士应当尊重、关心、爱护患者”，我国《护士条例》中的这句话，诠释了人文关怀在优质护理中的基石作用。协和医院在中国人文护理领域称得上是渊源深厚、薪火相传。

汉口开埠后，成为中国护理事业发源地之一，有着159年历史的协和医院是中国护理事业最早发端的医院之一，南丁格尔式护理被引入医院。新中国成立后，我国著名护理专家、协和医院首任护理部主任管葆真提出“在患者第一的原则下执行一切工作”，人文关怀理念在一代代协和护理人中传承、发展。

长久以来，人文关怀被视为“软指标”，难以量化和评估。协和医院护理人文关怀标准化建设负责人、护理部主任刘义兰介绍，传统护理模式中的人文关怀，更多是护士基于职业素养和医德良知的自发行为，难免造成“关怀方式各异，关怀内容不同，关怀程度有别”的现象，仅靠高年资护士对新护士的言传身教是远远不够的，更多护士的个人体会、“独门”经验没有机会总结推广。

2010年起，国家系列文件明确提出加强护理人文建设、细化人文关怀措施，为患者提供人性化护理服务。协和医院率先响应，借鉴国际护理人文关怀理论，汇集基层临床经验，思考人文关怀规范化和标准化的路径。

2014年，协和医院护理人文关怀标准开始在院内探索施行。

10余年来，通过构建涵盖组织管理、制度保障、质量监控的标准化体系，医院逐步实现护理人文关怀从“自发自觉”到“标准规范”的跨越。

2024年伊始，协和医院在全国率先开展护理人员常态化记录关怀事例行动。

该院在护理信息系统里面设置患者关怀需求评估与实施以及关怀事例记录模块，护士们可通过移动终端，随时随地记录自己与患者互动的经历与体会。

一年多来，协和医院4300名护士写下了10万个“关怀的故事”，上面自动生成患者信息，这些真实案例将成为有价值的病案资料。



责任护士履行关怀职责关心鼓励患者。

赵炯 摄

“董护士，在那个让我哭泣的夜晚，你抱了我，也救了我，我为你画了张像。”董青护士收下患者送上的第一张素描，也把这经历记录了下来。翻看这些记录，没有惊天动地的大事，大都是护理中的点滴细节，也是护士们平凡的日常，是因为有了记录才让感人的瞬间定格，这些记录让“护理人文关怀”在协和医院蔚然成风。

## “5分钟沟通法”等措施让关怀有标准、好执行

“规范化”是协和护理人文关怀标准化建设的内核。这些“规范”，横向贯穿到整个门诊、病房、手术室等各类诊疗场景，纵向延伸到诊疗链的每一个环节。

在协和医院金银湖院区肿瘤中心，一位老人中风失语，总是闹脾气，主管护师向雪妮及时处理他的不舒服，教会家属照顾技巧。向雪妮和“小伙伴们”一样，每天完成护理工作后，都会去病房走一走，与自己负责的患者们各自聊上至少5分钟，了解困难和需求。

“用‘5分钟沟通法’为患者画像，是病房护士都熟练掌握的工具。”眼科是协和医院首批人文关怀示范病房，护士长王峥嵘介绍，遇到刚来的住院患者，常规病史询问结束后，还会根据医院“人文管理规范”上的流程图，问这些问题：“您有没有哪里不舒服？”“您生活上有什么需求？”“您有没有（心理）

压力？”“关于疾病及康复，您有什么想了解的？”“有没有亲人或朋友来照顾您？”看似简单的五个问题，实际上是围绕患者身体状况、生活现状、心理状况、健康知识需求、社会支持系统五个方面精心设计。经这么一问，什么困难都问出来了，护士们接下来会提供相应的帮助。

“5分钟沟通法”只是诸多措施之一，翻看“规范”，里面有上百条详细而标准的行为规范，细致到教你怎么说，持什么姿势、面带什么样的表情……这样的要求会不会太“刻板”？协和医院车谷院区消化内科曾慧是一名“00后”护士，她对照“标准”说：“刚上岗时跟着老师学，独立护理患者时我就拿着这本‘口袋书’，学着学着就熟悉了、自然了。”经与患儿家属沟通，手术重症监护室周文娟总护士长带领团队，针对不同年龄段的患儿，借用虚拟现实（VR）技术和精心挑选的视频节目，让宝贝们沉浸式体验动画片，把手术当成“做游戏”。该项目获得第八届全国医院擂台赛“金奖”案例。

正是因为有了标准化、系统化建设，护理人文关怀“协和经验”越走越稳。协和医院与南部战区总医院联合牵头，编制《医院护理人文关怀实践规范专家共识》；同时牵头或作为核心专家起草发布中国生命关怀协会《病区护理人文关怀管理规范》《门诊患者人文关怀管理规范》等7项团体标准。这些标准为医院不同区域及特殊专科患者的人文关怀实践与管理提供了借鉴。

在规范与指南的影响下，“协和经验”在全国29个省市规范推广、落地。

2017年以来，协和医院先后获评国家“加强人文关怀示范医院”“全国人文护理示范基地”，护理科技量值2023年度位列全国第三。

## 关注护士待遇和发展成为医院“铁律”

今年护士节主题为“关爱护士队伍，守护人民健康”，国家卫健委也多次发文，要求“采取务实、暖心举措，切实关心关爱护士队伍。”

一直以来，医院党委关心、关爱护士队伍，因此形成“铁律”，在薪酬制度、职业发展等方面向护理人员倾斜。医院成立了关爱护士小组，多措并举关心护士；建立基于岗位胜任力的护理绩效垂直管理体系，让高风险、高强度、高技术难度岗位者获得更好的待遇，让优秀年轻护士凭借能力更快实现职业进阶；该院护理绩效管理成果荣获第五届中国医院管理金奖。护理部副主任熊莉娟表示，医院关注护士职业发展，建立护理人员持续成长机制，提供多元化的职业发展之路。护士的身心健康备受关注，每逢节假日多种愉悦身心的活动围绕护士开展。护理部副主任胡德英介绍，医院成立心理护理小组，每年对护士进行心理测评并提供相应支持，护士长定期与每一位护士谈心并提供所需帮助。

优质护理是诊疗体系的有力支撑，护士们在危急重症救治中大显身手，一批有“绝活”的护士面向患者开设专病门诊。呼吸与危重症医学科柳晗护士值夜班时，细心观察到一位患者较烦躁难以入睡，反复询问后患者说“有点累、有点心慌”，柳晗立即测心率、报告医生抽血查出高钾血症，并配合医生紧急处置，患者转危为安。面对一位坏疽性脓皮病患者严重溃烂的伤口，皮肤科专科护士齐培萱在医疗团队和护士长的指导下，不懈探索展示绝活，实现了伤口的愈合。

既是医嘱执行者，也是创新创造者。协和护理团队共获批100余项发明专利，涵盖医疗器械、护理用具、急救设备与工具、康复与辅助器具、护理技术与方法等多个方面。老年病科总护士长李凌牵头开展以护士为主导的衰弱全程管理，通过系统评估与科学干预，提高了老年患者肌少症衰弱早期发现率，为改善老年人健康状况、制定个性化诊疗方案提供了重要依据。骨科护士长王慧文发明的“多功能颈椎固定器”成功实现专利转化。

协和医院倡导公益文化，护理团队是一道独特的风景线。协和医院儿科在全国首创爱心病房学校，把课堂搬到病房，总护士长吴丽芬团队是孩子们喜爱的护士老师；协和医院大爱民心慈善项目，2010年至2024年，为先心病患儿募集善款1.2亿元，护士长王晶团队是这个项目的主要协调人。

协和医院党委书记张玉表示，未来将继续深化护理人文关怀标准化实践，强化护士人文素养与专业技能培训，推动护理服务向更加人性化、精细化方向发展，实现协和护理队伍与人民群众的双向奔赴。

文/罗兰 聂文闻 王继亮

讲文明 树新风  
长江日报公益广告



随手关灯 倡导节能减排！