

医务人员共情对改善患者满意度的影响研究

吴康荣, 廖艾秋, 谢婉钰, 李懋

泸州市妇幼保健院（泸州市第二人民医院），四川 泸州 646000

摘 要： 随着“改善就医感受，提升患者体验”主题活动持续深入，医疗服务的质量与患者满意度已成为社会各界关注的焦点。医务人员的共情能力，作为构建和谐医患关系、提升医疗服务水平的关键因素，其重要性日益凸显。本研究通过文献回顾、实证研究和案例分析，深入探讨了医务人员共情对患者满意度的影响机制，并据此提出了一系列针对性的改善策略。研究结果显示，医务人员的共情能力不仅能够显著提升患者的就医体验和满意度，还能有效降低医疗纠纷，促进治疗效果的提升。因此，加强医务人员的共情培训，构建以患者为中心的服务模式，对于全面提升医疗服务质量具有重要意义。

关 键 词： 就医感受；患者体验；医务人员共情；患者满意度

Research on the Impact of Medical Staff's Empathy on Improving Patient Satisfaction

Wu Kangrong, Liao Aiqiu, Xie Wanyu, Li Mao

Luzhou Maternal and Child Health Hospital (Luzhou Second People's Hospital), Luzhou, Sichuan 646000

Abstract: With the continuous deepening of the theme activity of "Improving Medical Experience and Enhancing Patient Experience", the quality of medical services and patient satisfaction have become the focus of attention from all sectors of society. The empathy ability of medical personnel, as a key factor in building harmonious doctor-patient relationships and improving the level of medical services, is becoming increasingly important. This study conducted a literature review, empirical research, and case analysis to explore in depth the impact mechanism of empathy among medical staff on patient satisfaction, and based on this, proposed a series of targeted improvement strategies. The research results show that the empathy ability of medical staff can not only significantly improve patients' medical experience and satisfaction, but also effectively reduce medical disputes and promote the improvement of treatment effectiveness. Therefore, strengthening empathy training for medical personnel and building a patient-centered service model are of great significance for comprehensively improving the quality of medical services.

Keywords: experience of receiving medical treatment; patient experience; medical staff's empathy; patient satisfaction

引言

在医疗卫生事业快速发展的今天，患者对于医疗服务的需求已不再局限于疾病治疗本身，而是开始更加注重就医过程中的感受与体验。为此，国家卫生健康委员会和国家中医药管理局联合启动了为期三年的“改善就医感受，提升患者体验”主题活动，旨在通过一系列创新举措，全面提升医疗服务的便利化、智慧化、人性化水平，推动形成中国式现代化医疗服务模式。在此背景下，医务人员的共情能力成为了改善医患关系、提升患者满意度的重要因素。本研究旨在深入探讨医务人员共情对患者满意度的影响，并提出相应的改善策略，为医疗机构提供实践指导和理论依据。

一、共情在医患关系中的重要性

共情，作为心理学中的一个重要概念，指的是个体能够站在他人的角度，理解并感受其情绪和需求的能力，是医患关系中不可或缺的一部分。研究表明，医务人员的共情能力对患者的治疗

效果、满意度和信任度有着显著的影响。

（一）提升治疗效果

共情有助于医务人员更精准地把握患者的主诉与需求，从而制定更贴合个体情况的治疗方案，最终提高治疗成效。当医务人员能够真正体会到患者的痛苦和焦虑时，他们往往会更加耐心地

基金项目：四川医院管理和发展研究中心课题（SCYG2024-38）。

作者简介：吴康荣（1989.11-），男，汉族，广东湛江人，硕士研究生，中级工程师，研究方向为：医院管理与医院信息化。

倾听、解释和安慰患者，这不仅有助于减轻患者的心理负担，还能提高患者对治疗的依从性和信心，进而促进治疗效果的提升。

（二）减少医疗纠纷

研究显示，医务人员的共情水平越低，医疗纠纷的发生率往往越高。患者常因感觉被忽视或误解而心生不满，而共情能够显著缓解这种状况，进而降低医疗纠纷的风险。医务人员的共情能力能够增强患者的信任感，减少因沟通不畅或误解引发的纠纷，提高医疗服务的整体满意度。

（三）提高患者满意度

共情让患者感受到被尊重和理解，从而增进对医务人员的信任，提高对医疗服务的满意度。患者的满意度提升不仅有利于医院的声誉，还能促进医疗资源的有效利用。通过共情，医务人员能够更好地了解患者的需求和期望，提供更为贴心和个性化的服务，从而提高患者的满意度和忠诚度。

二、医务人员共情对患者满意度的影响

医务人员的共情能力对患者满意度的影响主要体现在以下几个方面：

（一）改善沟通效果

共情能力强的医务人员能够更好地理解患者的情感和需求，从而更有效地进行沟通。良好的沟通能够增强患者的信任感和满意度，减少因误解和沟通不畅引发的矛盾。医务人员通过共情，能够更好地解答患者的疑问，提供更为详细和准确的医疗信息，提高患者的知晓率和满意度。

（二）提升服务质量

医务人员的共情能力能够促使他们提供更加贴心和人性化的服务。例如，医务人员可以通过共情了解患者的疼痛程度和心理状态，提供更为细致的护理和关怀，从而提升服务质量。共情还能够激发医务人员的积极性和责任心，促使他们更加用心地对待每一位患者，提高医疗服务的整体质量。

（三）增强患者信任

共情能力强的医务人员能够赢得患者的信任和尊重。通过共情，医务人员能够更好地理解患者的需求和期望，提供更符合患者期望的服务，从而增强患者的信任感。患者的信任是医疗服务质量的重要体现，也是医疗机构声誉和竞争力的重要保障。通过提升医务人员的共情能力，医疗机构能够构建更加和谐的医患关系，提高患者的满意度和忠诚度。

三、医务人员共情能力的现状及挑战

尽管共情在医患关系中的重要性得到了广泛认可，但医务人员的共情能力仍存在一些问题和不足。

（一）共情意识不足

部分医务人员对共情的重要性认识不足，缺乏共情意识和能力。他们往往过于关注医疗技术的提升和疾病的治疗，忽视了患者的情感需求和心理状态。这种缺乏共情意识的行为容易导致医

患关系的紧张和矛盾，降低患者的满意度和信任度。

（二）共情技能欠缺

部分医务人员虽然具备共情意识，但缺乏相应的共情技能和方法。他们可能不知道如何更好地理解和回应患者的情感需求，缺乏有效的沟通技巧和应对策略。这种共情技能的欠缺会限制医务人员与患者之间的有效沟通，影响医疗服务的质量和效果。

（三）工作压力大

医务人员的工作压力较大，时间和精力有限，难以充分投入共情服务。他们需要在繁忙的工作中应对各种挑战和压力，很难抽出时间和精力去深入了解患者的情感需求和心理状态。这种工作压力和时间的限制会影响医务人员的共情能力，降低患者的满意度和体验。

（四）过度共情的负面影响

过度的共情可能导致医生自身情绪的耗竭和工作压力的增加。当医生过于沉浸在患者的痛苦和困境中时，他们可能会产生强烈的情感共鸣，从而影响自身的情绪状态，甚至引发职业倦怠，对医务人员的身心健康和职业发展造成不利影响。

四、提升医务人员共情能力的策略

为了提升医务人员的共情能力，改善患者的就医体验和满意度，医疗机构可以采取以下策略：

（一）加强共情培训

医疗机构可将共情培训融入医务人员继续教育，系统教授共情技能，通过案例分析、模拟、角色扮演等实践方式，助其掌握技巧。同时，医疗机构可以定期举办共情培训和讲座，邀请专家进行指导和分享经验，提高医务人员的共情意识和能力。

（二）建立患者反馈机制

医疗机构可以建立患者反馈机制，让患者对医务人员的共情表现进行评价。通过定期收集和分析患者反馈，医疗机构可以为医务人员提供有针对性的改进建议，从而不断提升医务人员的共情能力。患者反馈机制可以包括问卷调查、满意度测评、投诉处理等方式，让患者能够积极参与评价，提出宝贵的意见和建议。

（三）优化工作环境

医疗机构可以优化医务人员的工作环境，减轻他们的工作压力和负担，为他们提供更多的时间和精力去关注患者的情感需求和心理状态。例如，医疗机构可以合理安排工作时间和任务分配，减轻医务人员的工作压力；提供舒适的工作环境和设施，提高医务人员的工作效率和满意度。通过优化工作环境，医疗机构可以激发医务人员的积极性和责任心，提高他们的共情能力和服务质量。

（四）构建心理支持机制

针对医生因过度共情而引发的情绪疲惫问题，我们可以着手构建一套心理支持机制，为医生提供包括心理咨询和心理疏导在内的专业援助。同时，我们也应鼓励医生主动加入团队建设活动和社会交往，以此来加强他们的社交互动技巧及情绪自我调控能力。

（五）加强人文关怀

医疗机构可以加强人文关怀，营造温馨和谐的就医环境，提高患者的就医体验和满意度。例如，医疗机构可以设置心理咨询室和患者关怀中心，为患者提供心理支持和关怀；开展健康讲座和康复活动，提高患者的健康意识和自我管理能力。通过加强人文关怀，医疗机构可以构建更加和谐的医患关系，增强患者的信任感和满意度。

五、案例分析

（一）克利夫兰诊所的共情培训

美国的克利夫兰诊所创新性地推出了共情培训课程，其核心目的在于增强医生对患者情感需求的敏感度与响应能力。课程内容丰富多彩，包括模拟病患体验、角色互换活动以及情感管理技巧等。研究数据揭示，参与此课程的医生在医患互动中展现出更为显著的共情表现，患者满意度因此大幅提升，医疗纠纷数量亦明显下降。

（二）加拿大的“患者安全与共情”项目

在加拿大，多家医院启动了“患者安全与共情”项目，将共情视为患者安全保障的重要基石。该项目不仅向医务人员传授共情相关理论知识，还通过案例分析与模拟演练，深化医生对共情价值的理解并学习如何在实际工作中运用这些技巧。项目实施后，因沟通问题导致的医疗失误大幅减少，患者的就医安全感也明显提升。

（三）英国 NHS 的共情推广

英国国家医疗服务体系（NHS）在其广泛的医疗服务框架内，特别强调了初级医疗服务和精神卫生领域中共情理念的应用。NHS 为医务人员配备了多样化的共情培训资源，并通过实施定期评估与反馈机制，助力其共情能力的提升。实践结果显示，接受过共情培训的医生在构建患者信任、缓解医患冲突及提高整

体医疗服务质量方面均表现出色。

（四）国内医院的共情实践

在国内，共情培训也逐渐受到一些医院的关注，并被纳入医务人员的培训体系。例如，山东省淄博市中心医院和辽健集团抚矿总医院等某些大型综合医院开展了共情培训项目，通过定期组织共情专题讲座和模拟演练，提升医务人员的共情能力和沟通技巧。经过培训，医务人员的共情意识和能力显著增强，患者的满意度和信任度也得到了明显改善。此外，部分医院还设立了患者反馈机制，通过定期收集和分析患者意见，为医务人员提供改进建议，持续提升医疗服务的整体质量。

六、结论与展望

本研究通过文献回顾、实证研究和案例分析，探讨了医务人员共情对患者满意度的影响。研究发现，医务人员的共情能力能够显著提升患者满意度，减少医疗纠纷，提高治疗效果。因此，医疗机构应重视医务人员的共情培训，构建和谐的医患关系，提升医疗服务质量。

同时我们也意识到，在提升医务人员共情能力的过程中，平衡共情与理性思考也同样重要。医务人员需适度控制情绪共鸣，避免过度共情带来的疲惫与压力。医生作为专业的医疗技术人员，需要时刻保持理性思考，以应对复杂的医疗问题，基于共情客观分析病情，制定科学合理的治疗方案。

未来，医疗机构可以进一步加强对医务人员共情能力的培养和评估，建立更加完善的共情培训体系和反馈机制。同时，医疗机构可以积极探索新的共情服务模式和方法，如利用信息化技术提高共情服务的效率和质量。通过不断努力，医疗机构可以构建更加和谐、温馨的医患关系，提高患者的就医体验和满意度，推动医疗服务的高质量发展。

参考文献

- [1] 国家卫生健康委 国家中医药局. 关于开展改善就医感受提升患者体验主题活动的通知 [EB/OL]. https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/202305/content_6883385.htm. 2023-05-23.
- [2] 徐爽爽. 共情护理对艾滋病患者的服药依从性和满意度的影响 [J]. 中国医药指南, 2024, 22(05): 134-136. DOI: 10.15912/j.issn.1671-8194.2024.05.039.
- [3] 沈贤, 凌芳, 苗小妹, 等. 医务人员共情对改善患者就医体验的影响 [J]. 江苏卫生事业管理, 2023, 34(11): 1508-1511.
- [4] 张惠彬, 罗锦云. 共情培训对门诊护士共情水平及患者满意度的影响 [J]. 中国当代医药, 2020, 27(31): 197-199+204.
- [5] 国家卫生健康委办公厅 教育部办公厅 国家中医药局综合司 国家疾控局综合司. 关于印发医学人文关怀提升行动方案（2024-2027 年）的通知 [EB/OL]. <http://www.nhc.gov.cn/ylyjs/pqt/202410/41c6e1b434d748338b7e620a089946b2.shtml>. 2024-9-29.
- [6] 周翠粉. 共情护理在抑郁患者中的应用效果 [J]. 中国民康医学, 2021, 33(20): 80-81+84.
- [7] 张惠彬, 罗锦云. 共情培训对门诊护士共情水平及患者满意度的影响 [J]. 中国当代医药, 2020, 27(31): 197-199+204.
- [8] 霍尔斯智库. 共情之力：如何通过理解与沟通减少医患矛盾 [EB/OL]. https://www.sohu.com/a/800331746_121899583. 2024-08-12.
- [9] 刁冬梅, 钟陈雯, 任毅, 等. 医生共情状态对糖尿病患者就诊满意度、就诊目的达到程度的影响 [J]. 岭南急诊医学杂志, 2020, 25(03): 303-305+318.
- [10] 李萌, 莫康琼, 王一桥. 产科住院医师门诊患者满意度及影响因素分析 [J]. 中国毕业后医学教育, 2024, 8(12): 898-902.