

# 心内科医护人员人文素养培训对患者就医体验的影响研究

李怡茜

(西安交通大学第一附属医院 陕西西安 710061)

**【摘要】**目的:探讨针对心内科医护人员实施系统化人文素养培训,对其照护的患者就医体验产生的具体影响。方法:采用回顾性非随机对照试验设计。将2024年2月至2025年12月期间本院心内科80名医护人员作为研究对象,依据其是否在同期内接受系统化人文素养培训,划分为观察组(n=40)与对照组(n=40)。比较两组医护人员所负责的共计400例患者的就医体验核心指标数据。结果:两组对比分析显示,观察组在四项评估指标上均表现更佳。具体而言,观察组患者感知人文素养评分的提升具有统计学意义( $P<0.001$ )。观察组医患沟通质量评分的改善同样达到显著水平( $P<0.001$ )。此外,观察组总体就医满意度评分亦呈现明显优势( $P<0.001$ )。结论:针对心内科医护人员的系统化人文素养培训能够有效提升患者感知的医护人员人文素养水平、医患沟通质量及总体满意度,对改善患者就医体验具有明确的积极价值。

**【关键词】**心内科;人文素养;培训;就医体验;患者满意度

Study on the Impact of Humanistic Literacy Training for Cardiology Healthcare Professionals on Patient Experience

Li Yiqian

(The First Affiliated Hospital of Xi'an Jiaotong University, Xi'an, Shaanxi Province 710061)

**[Abstract]** Objective: To investigate the specific impact of systematic humanistic literacy training implemented for cardiology healthcare professionals on the patient experience during medical care. Methods: A retrospective non-randomized controlled trial was conducted. Eighty cardiology healthcare professionals from the hospital between February 2024 and December 2025 were enrolled as study subjects and divided into an observation group (n=40) and a control group (n=40) based on whether they received systematic humanistic literacy training during the same period. Core patient experience indicators for a total of 400 patients cared for by both groups were compared. Results: Comparative analysis revealed that the observation group demonstrated superior performance across all four evaluation metrics. Specifically, the improvement in patient-perceived humanistic literacy scores was statistically significant ( $P<0.001$ ). The quality of doctor-patient communication scores in the observation group also showed significant improvement ( $P<0.001$ ). Additionally, the overall patient satisfaction scores in the observation group exhibited a clear advantage ( $P<0.001$ ). Conclusion: Systematic humanistic literacy training for cardiology healthcare professionals effectively enhances patients' perception of healthcare humanistic competence, improves doctor-patient communication quality, and increases overall satisfaction, demonstrating significant positive value in enhancing patient experience.

**[Key words]** Cardiology; Humanistic Literacy; Training; Healthcare Experience; Patient Satisfaction

## 引言

由于心血管疾病发病率高、病情复杂,患者及其家属常常会受到巨大的心理压力和精神负担,对医疗过程中的人文关怀、沟通交流等方面的要求也比单纯的技术性要求要高得多<sup>[1]</sup>。心内科是治疗这类疾病的中心科室,医护人员对病人在疾病过程中出现的情感和心理需求有充分的理解和回应<sup>[2]</sup>。把人文理念转化为医护人员具体的、可测量的、能够体现到患者终端体验上的职业行为,是目前医疗质量和服务体系优化中需要解决的问题<sup>[3]</sup>。本文主要研究心内科这个场景,用回顾性对照分析的方法来实证评价一套系统的人文素养培训方案对患者多维就医体验的具体效

果,给临床科室有针对性的人文能力建设提供数据支撑和实践参照。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

本文为回顾性非随机对照研究。研究对象为2024年2月到2025年12月本院心内科在职人员共80人。纳入标准为在心内科临床一线岗位工作 $\geq 1$ 年,直接参与患者诊疗或者护理工作。排除标准为①研究期间因进修、长期病假等原因导致离岗时间累计超过3个月;②所负责的患者病历资料严重不全。按照研究期间是否完全参加过“心内科

医护人员人文素养系统培训项目”将研究对象分为两组，每组各40人。两组人员在年龄、性别、职称、工作年限等基线资料上比较，差异无统计学意义（ $P > 0.05$ ），具有可比性。两组医护人员在相同的时间段里分别负责诊疗的患者各200例，患者的基线资料也不存在统计学上的差别。

### 1.2 方法

对照组医护人员按照科室常规工作模式和岗前培训内容进行操作，没有参加额外的、系统的、以人文素养为主要内容的集中培训。观察组医护人员在正常的工作基础上再接受6个月的系统人文素养培训。培训方案整合理论是授课、情境模拟、反思性实践、同伴督导这四个部分组成。理论内容包含医患沟通基本技巧（共情表达、信息告知）心血管疾病患者常见心理社会问题识别、医学伦理决策框架、叙事医学初步实践。情境模拟以告知不良预后、处理患者的焦虑情绪、应对家属的质疑等临床典型的高难度沟通为模拟内容。每月举行一次用真实的案例做为依托的反思研讨会，采用导师制下行为指导<sup>[4]</sup>。

### 1.3 观察指标

（1）患者对医护人员人文素养的感知用自设的“心内科医护人员人文素养患者评价量表”来评定，该量表分为尊重与尊严维护、同理心与情感支持、信息提供与教育、整体关怀氛围四个维度，共有20个条目，用Likert5级评分，总分20-100分。量表的Cronbach's  $\alpha$ 系数为0.91，具有良好的信效度。在患者出院前1天进行调查。（2）患者医患沟通质量评价使用《医患沟通能力评价量表（患者版）》，该量表包含倾听与理解、解释与引导、鼓励提问与

参与、沟通氛围营造4个方面，共有16个条目，用5级评分法，总分16-80分。主要的诊疗决策（手术方案的选择、重大药物治疗方案的更改等）之后24小时之内进行评价。

（3）患者总体就医满意度用本院修订的住院患者满意度调查表核心模块来评价，主要考察医护人员服务态度、沟通解释、尊重隐私、整体就医体验等各方面的满意度，总分为0到100分。在患者出院时匿名填写。

### 1.4 统计学分析

用SPSS26.0软件处理数据。计量资料符合正态分布的用（ $\bar{x} \pm s$ ）表示，组间比较用独立样本t检验；计数资料用[n(%)]表示，组间比较用 $\chi^2$ 检验。 $P < 0.05$ 表示差异有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 两组患者感知的医护人员人文素养水平比较

观察组患者对医护人员人文素养的感知评分全面优于对照组，两组间的得分差异十分明确（ $P < 0.001$ ）。

### 2.2 两组患者医患沟通质量评价比较

与对照组相比，观察组在沟通质量总体评估及各项指标上均获得更高评分，两组得分存在显著落差（ $P < 0.001$ ）。

### 2.3 两组患者总体就医满意度比较

观察组在满意度总分及各维度评分上均高于对照组，组间差距明显（ $P < 0.001$ ）。

表1 两组患者感知的医护人员人文素养评分比较（ $\bar{x} \pm s$ ,分）

| 分组  | 人数  | 尊重与尊严维护      | 同理心与情感支持     | 信息提供与教育      | 整体关怀氛围       | 总分           |
|-----|-----|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 对照组 | 200 | 18.35 ± 2.14 | 17.82 ± 2.33 | 16.90 ± 2.45 | 18.01 ± 2.19 | 71.08 ± 5.24 |
| 观察组 | 200 | 22.46 ± 1.87 | 21.75 ± 2.04 | 20.83 ± 2.11 | 22.34 ± 1.95 | 87.38 ± 4.67 |
| t值  | -   | 18.853       | 17.018       | 16.239       | 19.412       | 31.567       |
| P值  | -   | 0.000        | 0.000        | 0.000        | 0.000        | 0.000        |

表2 两组患者医患沟通质量评分比较（ $\bar{x} \pm s$ ,分）

| 分组  | 人数  | 倾听与理解        | 解释与引导        | 鼓励提问与参与      | 沟通氛围营造       | 总分           |
|-----|-----|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 对照组 | 200 | 14.22 ± 1.98 | 13.95 ± 2.11 | 12.88 ± 2.24 | 14.05 ± 2.17 | 55.10 ± 5.89 |
| 观察组 | 200 | 17.86 ± 1.75 | 17.54 ± 1.82 | 16.72 ± 1.93 | 17.43 ± 1.80 | 69.55 ± 4.78 |
| t值  | -   | 18.211       | 17.445       | 18.032       | 16.779       | 26.339       |
| P值  | -   | 0.000        | 0.000        | 0.000        | 0.000        | 0.000        |

表3 两组患者总体就医满意度评分比较（ $\bar{x} \pm s$ ,分）

| 分组  | 人数  | 服务态度满意度      | 沟通解释满意度      | 尊重隐私满意度      | 整体体验满意度      | 总分            |
|-----|-----|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| 对照组 | 200 | 22.15 ± 3.21 | 21.08 ± 3.45 | 23.40 ± 2.98 | 22.67 ± 3.12 | 89.30 ± 6.54  |
| 观察组 | 200 | 26.88 ± 2.75 | 25.74 ± 2.89 | 27.95 ± 2.54 | 26.53 ± 2.67 | 107.10 ± 5.83 |
| t值  | -   | 14.982       | 13.875       | 15.667       | 12.904       | 28.077        |
| P值  | -   | 0.000        | 0.000        | 0.000        | 0.000        | 0.000         |

### 3 讨论

本研究结果总结可知,经过系统的人文素养培训后,观察组医护人员所对应患者的就医体验各方面的评价均比对照组好。数据显示,观察组在“患者感知人文素养”总分( $87.38 \pm 4.67$  vs  $71.08 \pm 5.24$ ,  $P < 0.001$ )及“医患沟通质量”总分( $69.55 \pm 4.78$  vs  $55.10 \pm 5.89$ ,  $P < 0.001$ )上提升明显<sup>[6]</sup>。最终,这些积极改变汇聚为更高的“总体就医满意度”( $107.10 \pm 5.83$  vs  $89.30 \pm 6.54$ ,  $P < 0.001$ )。由此可知,结构化的文化培训可以转化为病人可以感受到的行为改善,进而全面提高就医体验。

本文结论得到的多方支持与已有的文献相比。陈敏等(2025)<sup>[11]</sup>在护理教学中采用基于人文关怀的CBL体验式模式,也取得了学习者人文关怀能力和患者满意度的提高,和本文所观察到的沟通质量与满意度改善趋势一致。于云龙等(2026)<sup>[5]</sup>进行的Meta整合发现人文关怀会对护生与患者之间的互动体验产生重大影响,从质性角度看也证明了人文素养对于关系构建基础的作用。韦柳枝(2024)认为人文关怀理念在慢性心衰护理中能提高患者的满意度,虽然场景不同,但其基本逻辑是相通的。但是瞿靖芮等(2025)<sup>[7]</sup>用KANO模型的研究发现,护患双方对于关怀行为的期望是不一样的,这就说明未来的培训应该更加细致地对接患

者的中心需求,而不能泛泛而谈。

本文验证了在心脏专科开展结构化人文培训是可行的,并且有明显的效益。它既给科室管理者提供了一份提高服务质量的具体方法,即一份可以复制的培训方案,又从患者体验的终端反馈角度,给医学人文教育价值的实证研究赋予了数据支持。和颖等人(2023)<sup>[12]</sup>认为通过提高患者的体验来培养人文素养,本研究属于这一思想在心内科的具体运用。郭润泽等(2026)<sup>[10]</sup>在心脏康复教学改革中提出的“双链驱动”模式,也重视实践能力,与本文重视情境模拟和实践反思的设计思路一致。

该研究存在选择偏倚,缺少长期随访数据,今后应采用多中心前瞻性研究、质性研究、临床结局指标等手段来检验培训的效果;借鉴和健洋(2024)<sup>[8]</sup>和苗卉(2024)<sup>[9]</sup>在某些护理模式或者病房创建过程中取得的经验,寻找把人文素养培训同特定的护理流程或者病房管理制度融合起来的方法,塑造出更加具操作性的临床路径。

结论为,对心内科医护人员进行系统的、多模块的人文素养培训,可以明显提高患者对医护人员人文素养的感知水平,提高医患沟通质量,提高患者医疗决策参与度,从而提高总体就医满意度。该种培训模式有临床推广的价值。

#### 参考文献:

- [1]李越,刘瑞吉.如何提高医务人员管理水平的可视化分析——以人文素养培训实践为例[J].河北企业,2025(3):132-135.
- [2]中国心血管健康联盟心血管病护理及技术培训中心专家委员会,海峡两岸医药卫生交流协会护理分会心血管护技学组,陈媛,等.介入手术室患者人文关怀实践规范专家共识[J].介入放射学杂志,2025,34(8):808-815.
- [3]郭楠,刘尖尖,徐海,林秀,张洁,闫巍.临床医生对践行叙事医学体验和需求的质性研究[J].中国现代医生,2024,62(33):103-106.
- [4]丁冠守,葛力萌,高秉钰,葛长江.双心医学临床实践的哲学思考与教育探索[J].医学与哲学,2024,45(24):50-53.
- [5]于云龙,方安帅,崔青,等.医学人文视角下实习护生亲密护理体验质性研究的Meta整合[J].中华现代护理杂志,2026(4):462-470.
- [6]韦柳枝.人文关怀理念在慢性心力衰竭患者护理中的应用价值及护理满意度探讨[J].基层医学论坛,2024,28(3):124-126.
- [7]瞿靖芮,郑喜灿,刘义兰,等.基于KANO模型的护患双方对专科护理门诊关怀行为期望比较[J].护理学杂志,2025,40(1):3-7.
- [8]和健洋.人文关怀护理模式在心内科接受药物泵入治疗患者中的应用[J].养生大世界,2024(2):188-189.
- [9]苗卉.人文关怀病房建设对消化内科患者依从性、护理风险事件发生率和满意度的影响[J].福建医药杂志,2024,46(1):164-167.
- [10]郭润泽,李扬雪,鲁洋,等.基于实践能力为导向的双链驱动模式在心脏康复学教学改革中的创新探索[J].国际老年医学杂志,2026,47(1):117-120.
- [11]陈敏,孙源慧,田晓静,等.基于人文关怀的CBL体验式教学模式应用于心内科护理带教中的效果研究[J].中国医药科学,2025,15(15):180-184.
- [12]和颖,王琛,徐艺境,等.基于患者体验提升的公立医院人文素养培育实践[J].中国医学伦理学,2023,36(9):1057-1062.