

珠海市某三甲医院外籍患者门诊就诊现状及护理对策

王文静, 林红*, 张曲云, 王燕 (中山大学附属第五医院, 广东珠海 519000)

摘要: **目的** 了解外籍患者的人口学特征和疾病特点, 为提高临床护士的涉外护理服务与管理水平提供依据。**方法** 收集 2021 年 1-12 月 2 556 例次门诊外籍患者资料, 疾病诊断按照国际疾病分类方法 (ICD-10) 进行统计分析。**结果** 某院外籍门诊患者来自 39 个国家, 就诊量排名前 5 位的患者国籍依次是美国、英国、马来西亚、俄罗斯和南非; 通用语言占比较多的分别是英语、俄语、韩语、日语和葡萄牙语; 就诊人数最多的科室分别是精神心理科、皮肤科、儿科和心血管病科; 疾病种类分布主要是精神和行为障碍、循环系统疾病、呼吸系统疾病和消化系统疾病。**结论** 可根据门诊外籍患者的国籍和疾病特点, 合理增加跨文化护理和语种培训, 加强专业知识培训, 以提升护理工作质量。

关键词: 外籍患者; 涉外医疗; 门诊; 护理

中图分类号: R 47

文献标志码: A

文章编号: 2096-3610 (2022) 05-0596-04

Status quo of medical visits of foreign patients to outpatient department of a tertiary A hospital in Zhuhai and nursing countermeasures

WANG Wen-jing, LIN Hong*, ZHANG Qu-yun, WANG Yan (The Fifth Affiliated Hospital of Sun Yat-sen University, Zhuhai 519000, China)

Abstract: **Objective** To investigate the demographic characteristics and disease characteristics of foreign patients to provide a basis for the improvement of the foreign nursing service and management level of clinical nurses. **Methods** The data of 2 556 foreign patients at the outpatient department from January to December 2021 were collected. The statistical analysis on disease diagnosis was performed according to the International Classification of Diseases (ICD-10). **Results** The foreign outpatients in the hospital came from 39 countries. The top five nationalities of the outpatients were the United States, the United Kingdom, Malaysia, Russia and South Africa. The common languages were English, Russian, Korean, Japanese and Portuguese. The departments with the largest number of visits are psychiatry, dermatology, pediatric and cardiovascular department. The diseases involved were mainly mental and behavioral disorders, circulatory system diseases, respiratory system diseases and digestive system diseases. **Conclusion** The cross-cultural nursing and language training may be provided according to the nationalities and disease characteristics of foreign patients at outpatient department to strengthen the training on professional knowledge to improve the nursing quality.

Key words: foreign patient; foreign medical service; outpatient department; training

近年来, 随着粤港澳大湾区的建设和发展, 以及“一带一路”的建设, 推动珠三角加快建设成世界级城市群已成为国家战略的重要组成部分^[1]。为了给外籍患者提供更优质的医疗服务, 不仅需要合理的人力资源配置, 同时护士的医学英语能力、专业能力和多元文化的护理能力更是提供优质护理服务的关键。本研究采用回顾性分析方法, 对中山大学附属第五医院 2021 年门诊就诊的外籍患者的人口学特征和疾病特点进行分析, 以期为提高该地区护士的涉外护理服务质量提

供依据。

1 资料和方法

1.1 资料来源

收集中山大学附属第五医院 2021 年 1-12 月门诊就诊的外籍患者 2 865 例次, 从中选取 2 556 例次资料完整者进行分析。

1.2 方法

采用回顾性调查方法, 从医院信息系统导出数据, 将患者的性别、出生年月、国籍、结算类别、就诊科

收稿日期: 2022-06-06

作者简介: 王文静 (1992-), 女, 学士, 护师, E-mail: 784899948@qq.com

通信作者: 林红 (1974-), 女, 硕士, 副主任护师, E-mail: 1145308432@qq.com

室、诊断和就诊时间在Excel表格下建立数据库,并进行数据分析。国际疾病分类(ICD-10)编码为本研究疾病分类和疾病名称标准。同一患者同时有多个诊断时,以第1次诊断进行统计。

2 结果

2.1 外籍就诊患者的来源分布情况

就诊患者中男1 534例次(60.02%),女1 022例次(39.98%),平均年龄41.36岁。国际医疗中心就诊患者来自全球39个国家,就诊量排前15位的患者国籍依次为美国、英国、马来西亚、俄罗斯、南非等,见表1。

2.2 外籍患者通用语言情况

门诊就诊的外籍患者中,除英语外,通用语言占比较多的分别是俄语、韩语、日语、葡萄牙语和法语,见表2。

2.3 就诊患者科室分布

就诊人数最多的科室是精神心理科,共计289例次,占11.31%;其次为皮肤科、儿科、心血管病科等,见表3。

2.4 外籍患者就诊疾病种类分布

2 556例外籍患者涉及多个学科系统疾病,居前5位的疾病种类分别为:精神和行为障碍、循环系统疾病、呼吸系统疾病、消化系统疾病、泌尿生殖系统疾病,见表4。

2.5 每个季度的患者就诊量情况

全年各季度的就诊量基本持平,分别占全年就诊量的24.02%、27.62%、24.26%和24.10%,其中第2季度就诊量略高。

3 讨论

3.1 了解外籍患者国籍分布规律,增加多元文化护理培训

2021年国际医疗中心就诊的外籍患者有2 556例次,来自全球39个国家,就诊例次居前5位的患者国籍如表1所示。美国籍的患者最多,共554例次,其次是英国、马来西亚、俄罗斯和南非籍,因统计的是就诊例次而不是不同国籍的就诊患者数量,故就诊例次较多的外籍患者国籍与珠三角外籍患者国籍可能存在差异。

在多元文化的背景下,护理不同国家、不同地区、

表1 外籍患者国籍分布

(n=2 556)

国籍	就诊人次/例次	百分比/%	国籍	就诊人次/例次	百分比/%
美国	554	21.67	韩国	72	2.82
英国	381	14.91	日本	71	2.78
马来西亚	266	10.41	法国	64	2.50
俄罗斯	175	6.85	德国	61	2.39
南非	157	6.14	巴西	53	2.07
加拿大	142	5.56	新加坡	51	2.00
菲律宾	87	3.40	哈萨克斯坦	44	1.72
澳大利亚	75	2.93	其他	303	11.85

表2 外籍患者通用语言情况

(n=2 556)

通用语言	就诊人次/例次	百分比/%	通用语言	就诊人次/例次	百分比/%
英语	1 727	67.57	德语	61	2.39
俄语	175	6.85	哈萨克语	44	1.72
韩语	72	2.82	意大利语	36	1.41
日语	71	2.78	印度语	35	1.37
葡萄牙语	69	2.70	其他	201	7.86
法语	65	2.54			

表3 外籍就诊患者科室分布

(n=2 556)

科室	就诊人次/例次	百分比/%	科室	就诊人次/例次	百分比/%
精神心理科	289	11.31	妇科	135	5.28
皮肤科	224	8.76	眼科	128	5.01
儿科	212	8.29	耳鼻喉科	123	4.81
心血管病科	170	6.65	康复科	117	4.58
内分泌科	158	6.18	其他	851	33.29
消化内科	149	5.83			

表4 外籍患者疾病构成

ICD 疾病分类	就诊人次/ 例次	百分比 /%	ICD 疾病分类	就诊人次/ 例次	百分比 /%
精神和行为障碍	288	11.27	神经系统疾病	85	3.33
循环系统疾病	252	9.86	妊娠、分娩和产褥期	82	3.21
呼吸系统疾病	248	9.70	症状、体征和临床与实验室异常所见,不可归类在他处者	69	2.70
消化系统疾病	242	9.47	耳和乳突疾病	50	1.96
泌尿生殖系统疾病	210	8.22	疾病和死亡的外因	35	1.37
内分泌营养和代谢疾病	195	7.63	传染病和寄生虫病	33	1.29
皮肤和皮下组织疾病	181	7.08	肿瘤	20	0.78
损伤、中毒和外因的某些其他后果	169	6.61	血液及造血器官疾病和某些涉及免疫机制的疾患	8	0.31
眼和附器疾病	139	5.44	起源于围生期的某些情况	2	0.08
影响健康状态和与保健机构接触的因素	136	5.32	用于特殊目的的编码	2	0.08
肌肉骨骼系统和结缔组织疾病	109	4.26	先天性畸形、变形和染色体异常	1	0.04

不同文化的患者,需要根据不同的语言、风俗和信仰,采取相应的护理措施,这是整体护理中不可或缺的重要组成部分^[2]。而多元文化护理对患者的负面情绪也可产生积极的影响^[3],尤其是针对精神心理科的患者,除了药物的维持,护理人员的理解、尊重和支持也同样重要。因此在护理患者的过程中,需充分了解患者的国籍、风俗和文化,这样才能做到尊重患者,了解患者的需求。但有研究指出珠三角地区临床护士的多元文化护理认知水平处于中等^[2],因此护理管理者需加强对护士的多元文化护理培训,提高护士的认知和实践能力^[4]。2022年的培训计划可根据2021年就诊人次最多的患者国籍进行相应国家和地区的文化知识培训,可邀请外籍老师每月授课一次,在工作中也可收集特殊案例,每月组织一次多元文化护理的个案分享。

3.2 了解外籍患者通用语言情况,增强医院涉外门诊的语言翻译服务能力

张聪聪等^[5]对某院2020年1-6月的372名外籍就诊患者进行调查发现,外籍患者对语言的需求度最高,为98.39%,同时语言交流也是多元文化护理的迫切需要^[6]。从医院角度出发,应多引进语种丰富的医护人员从事涉外医疗,门诊的外籍患者来源广泛,根据数据显示,我院门诊有来自39个国家和地区的外籍患者,就诊例次最多的患者是美国籍和英国籍,而他们的通用语言便是英语。就诊例次位居第3的患者为马来西亚籍。马来西亚是一个多种民族、多种语言和多元文化的国家,虽然从国家层面上来说马来语是国语,但由于其曾经是英国殖民地的历史原因,马来西亚各民族之间的通用语言也是英语^[7]。有研究指出,外籍患者对护士的外语沟通交流能力满意度较低^[8-9]。因此,科

室管理人员需定期对护理人员进行培训考核,针对不同的疾病和症状,制定标准的表达语式,每周可针对一种疾病进行学习和讨论,促进语言的正确表达。

门诊外籍患者除了大部分来自讲英语的国家,俄罗斯籍的就诊患者也有很多。这个国籍的外籍患者通用语言不是英语,但考虑到对护理人员的培训成本,可与大学院校或培训机构等进行合作,由非本院人员为外籍患者提供语言翻译服务。来院就诊的外籍患者除了表1中可见的国籍外,还有葡萄牙、西班牙、墨西哥等多个讲葡萄牙语的国家,且珠海临近澳门,葡萄牙语作为澳门的官方语言之一,科室可将葡萄牙语列入护理人员的小语种培训计划,可从澳门聘请葡萄牙语老师进行现场或线上授课,如每周授课1次,每天学习打卡。从表2中可以看出韩语和日语的使用频率分别位居第3和第4位,在以后的的小语种培训计划中,可考虑逐步加入。

3.3 了解外籍患者就诊科室分布,掌握多学科知识

外籍人员就诊科室分布情况见表2,其中就诊科室最多的前3个科室是精神心理科、皮肤科和儿科,分别占总人数的11.31%、8.76%、8.29%。有研究指出欧美籍患者对安全的需求排在首位^[10],对居住在中国的外籍患者因文化冲击、生活习惯和饮食的不同,心理方面会遇到较大的压力和冲击,引发心理方面的问题,因此护士在护理过程中需注意外籍患者对安全的需要,告知患者就诊流程、疾病原因及诊断、用药方案、药物作用和不良反应等,缓解患者因不了解病情而产生的不安和焦虑^[11]。同时带诊护士还需对精神心理科的疾病有一定的了解,熟悉药物的作用,更好地为患者提供专业指导。科室可通过邀请精神心理科的医生定期

授课,对精神心理方面常见的疾病进行专业知识培训,以便护士更好地了解患者的心理状态并提供专业的护理。

因饮食和生活环境的不同,精神心理方面的影响等^[12],外籍患者更容易产生皮肤方面的问题,且外籍患者喜欢户外运动和日光浴等也会对皮肤状态产生影响,因此科室的培训计划可同时安排有关皮肤病方面的专业知识,以便为患者提供更专业的健康宣教,并提前预防疾病。有研究指出,精神心理方面的压力也可激发皮肤病的发生,因此科室在进行专业知识的培训时,也需关注皮肤科疾病与精神心理方面的相关影响^[13]。

儿科患者因为年龄小,免疫系统不完善等原因,也是外籍患者普遍的就诊科室。科室可根据儿科最常见的疾病进行培训。儿科疾病也常常出现季节性,可针对当季出现的常见儿科疾病进行培训,掌握健康宣教的重点,提前预防。

精神和行为障碍是门诊外籍患者就诊的主要疾病,其次是与慢性病有关的循环系统和呼吸系统疾病。科室相关的医学英语培训和专业知识的培训可从这3种疾病分类开始,确保人人掌握。因临床护士工作繁忙,大量培训也会造成护士不堪重负,培训时可使用《临床护士培训负荷调查量表》从培训形式负荷、内容负荷、时间/频率负荷、身心负荷4个维度进行调查^[14],动态调整培训的内容、时间和频次。

3.4 外籍患者2021年各季度就诊情况分析

由表4可见,全年各季度的就诊量基本持平,分别占全年就诊量的24.02%、27.62%、24.26%和24.10%,其中第2季度就诊量略高。科室在人力资源配置方面无需大的调整,但为减轻护士负担,在第2季度期间安排培训的次数和时间可相应减少。

总而言之,本研究对2021年来院就诊的外籍患者国籍、语言种类、就诊科室和疾病类型进行分析,发现英美籍患者占比居多,可对护理人员进行欧美文化护理培训。英语作为涉外医疗中必备的沟通语言,韩语、日语和葡萄牙语作为通用语言的占比紧随其后,此

3种语言可列入涉外护理人员的小语种培训计划。根据就诊的科室和疾病类型,护理管理人员需加强对循环系统、精神心理方面和呼吸系统的专业知识培训,培训时需考虑到护理人员的负荷状态,保证培训的有效性、内容的实用性和时间安排的合理性,保证护理人员人人掌握,为外籍患者提供更优质的护理服务,全面提高粤港澳大湾区的涉外护理服务质量。

参考文献:

- [1]马化腾,王晓冰,谈天,等.粤港澳大湾区[M].北京:中信出版社,2018:5-7.
- [2]SHEN Z. Cultural competence models and cultural competence assessment instruments in nursing: A literature review[J]. J Transcult Nurs, 2015, 26(3): 308-321.
- [3]吴继承,汪学东.多元文化护理对手术室患者负性情绪的影响[J].中国继续医学教育,2021,13(22):192-195.
- [4]郑良芬,陈文,姚伟妍,等.珠三角地区临床护士多元文化护理认知现状及影响因素分析[J].护理学杂志,2019,34(9):57-61.
- [5]张聪聪,丰荣,田庄,等.多元文化需求就医服务体系构建及应用[J].中国卫生质量管理,2022,29(4):50-52,57.
- [6]崔苏敏.多元文化护理在心内科病房工作中的应用[J].中国实用护理杂志,2011(23):73-74.
- [7]牟瑛,陈明辉.马来西亚华语教育现状及发展趋势[J].新教育,2018(34):78-79.
- [8]张红军.涉外门诊环境与护理服务质量相关性分析[J].实用临床护理学电子杂志,2017,2(23):164-165.
- [9]李可红.特需门诊患者满意度调查分析[J].临床和实验医学杂志,2010,9(17):1322-1323.
- [10]杨复丹,钟华,初艳华.外籍病人与护士对护理服务需求认知差异研究[J].护理研究,2017,31(30):3893-3895.
- [11]殷加玲.优质护理在涉外医疗中的应用[J].当代护士(中旬刊),2015(8):175-176.
- [12]本刊编辑部.《皮肤科学通报》“心身皮肤病”专刊导读[J].中国皮肤性病学杂志,2021,35(5):539.
- [13]ROUSSET L, HALIOUA B. Stress and psoriasis[J]. Int J Dermatol, 2018, 57(10):1165-1172.
- [14]董丽,丁福.临床护士培训负荷调查量表设计[J].护理学杂志,2018,33(7):63-65.