

宁波市留学生国际医疗服务满意度影响因素分析

吴升¹, 王涌^{1,2*}

(1. 宁波大学 医学院, 浙江 宁波 315211; 2. 宁波市卫生健康委员会, 浙江 宁波 315010)

摘要: 为掌握留学生对宁波市医疗服务的满意度, 采用问卷调查法, 以宁波2所高校的国际留学生为研究对象, 分别针对留学生(患方)的14项指标和医院(院方)的7项指标进行问卷调查, 采用卡方检验分析患方和院方总体满意度的影响因素, 并进一步采用多元logistic回归模型校正患方影响因素, 获得校正后院方的影响因素。结果显示: 留学生对国际医疗服务总体满意度为82.9%; 中文交流熟练、能够使用中文网页或APP预约就诊、熟悉医疗保险使用、所持保险能覆盖医疗支出4项指标是患方总体满意度的主要影响因素; 经过校正后, 医疗水平、治疗流程、医护服务态度、挂号流程、医生英语水平、个人隐私保护和医院环境7项指标是院方总体满意度的影响因素。提出各级卫生健康行政部门和医疗机构应高度重视国际医疗服务体系的建设, 持续改进医疗质量、技术水平、服务流程、服务价格以及对外宣传, 提升留学生的就医满意度。

关键词: 国际医疗服务; 留学生; 满意度; 影响因素

中图分类号: R197

文献标志码: A

文章编号: 1001-5132(2022)02-0063-05

提升国际医疗服务质量, 对拉动城市经济增长、扩大就业、提升国际竞争力具有重要意义^[1-3]。随着我国改革开放和对外交流的不断推进, 在华外籍人士数量快速增长, 根据国际移民组织数据显示, 截至2018年在中国境内生活的外籍人士达95万人^[4], 对国际医疗服务的需求迅猛增加。北京、上海等国际化都市经过数十年的发展, 国际医疗服务的制度建设、医疗资源整合与流程规划等方面已较为完善^[5-6]。宁波市是我国最早的沿海开放城市之一, 长期在宁波学习、工作和生活的外籍人士达16.8万人^[7], 特别是宁波大学和宁波诺丁汉大学两所高校聚集了大量的国际留学生。但是与北京、上海等国际化都市相比, 宁波的国际医疗体系建设起步较晚, 有待完善。现有的有关国际医疗服务研究大多针对外籍商务和旅游人士等中高端收入群体^[8-11], 且主要以论述为主^[12-13], 缺少实证研究, 而针对留学生的研究更为鲜见。

据有关报道^[14-16], 由于饮食和生活习惯、跨文化压力等原因, 留学生的肥胖和超重相关疾病患

病率较高^[14], 患抑郁、精神疾病的风险增大, 对国际医疗服务需求突出; 且来我国的留学生的经济条件有限, 针对外籍商务和旅游人士等群体提供的中高端国际医疗服务并不适合留学生群体, 留学生就医存在诸多困难^[17]。

本文针对留学生国际医疗服务满意度开展大样本调查, 采用统计学方法对调查数据进行分析研究, 旨在为卫生健康、教育等政府部门进一步完善国际医疗服务体系提供参考。

1 研究对象与方法

从宁波市国际留学生最集中的宁波大学和宁波诺丁汉大学随机抽取400名留学生作为调查对象。通过自行设计的英文版调查问卷, 就国际医疗服务总体满意度的留学生(患方)的14项调查指标以及医院(院方)的7项指标进行问卷调查。

采用SPSS 22软件对调查数据进行统计分析。采用例数和率描述计数资料。采用卡方检验分析总体满意度的患方和院方的影响因素, 并进一步

收稿日期: 2021-04-29.

宁波大学学报(理工版)网址: <http://journalg.nbu.edu.cn/>

第一作者: 吴升(1996-), 男, 湖北武汉人, 在读硕士研究生, 主要研究方向: 医院管理. E-mail: 18571472188@163.com

*通信作者: 王涌(1975-), 男, 浙江宁波人, 博士/教授, 主要研究方向: 医院管理. E-mail: robinwang9401@sina.com

采用多元 logistic 回归模型校正患方影响因素的作用, 获得校正后院方影响因素, $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 研究结果

2.1 基本情况

本次调查发放问卷 400 份, 回收有效问卷 374 份, 回收率 93.5%, 其中男性 202 人, 占 54.0%(表 1)。为保护外籍人士隐私, 未要求填写年龄。统计显示, 310 人对宁波市国际医疗服务总体满意, 64 人总体不满意, 总体满意度为 82.9%。

调查对象中 77.8%留学生来自亚洲(其中印度

等南亚国家人数最多), 16.8%来自非洲; 87.4%留学生就读本科, 7.8%就读研究生。80.5%留学生能用英文熟练交流, 34.2%留学生能用中文熟练交流, 12.3%留学生能使用中文网页或 APP 预约就诊。82.6%留学生购买了医疗保险, 79.9%留学生认为熟悉医疗保险的使用; 96.4%留学生医疗保险费用低于 1 000 元, 81.6%留学生认为保险能够覆盖医疗支出, 90.9%留学生额外医疗费用低于 2 000 元。患病时只有 31.6%留学生首选到医院就诊, 其中仅 35.3%留学生首选到市级公立医院就诊, 其他采用自备药、药店购买药品等方式自行治疗, 仅有 16.8%留学生知晓宁波已开设的国际医疗门诊部。

表 1 留学生医疗服务满意度的患方因素分析

调查指标	指标分类	合计(n=374)	满意(n=310)	不满意(n=64)	χ^2	P 值
性别	男性	202(54.0%)	172(85.1%)	30(14.9%)	1.583	0.208
	女性	172(46.0%)	138(80.2%)	34(19.8%)		
国籍	亚洲	291(77.8%)	240(82.5%)	51(17.5%)	0.158	0.691
	其他	83(22.2%)	70(84.3%)	13(15.7%)		
留学性质	本科	327(87.4%)	272(83.2%)	55(16.8%)	0.157	0.692
	其他	47(12.6%)	38(80.9%)	9(19.1%)		
英文交流熟练	是	301(80.5%)	253(84.1%)	48(15.9%)	1.477	0.224
	否	73(19.5%)	57(78.1%)	16(21.9%)		
中文交流熟练	是	128(34.2%)	116(90.6%)	12(9.4%)	8.213	0.004
	否	246(65.8%)	194(78.9%)	52(21.1%)		
会中文网页或 APP 预约	是	46(12.3%)	44(95.7%)	2(4.3%)	6.025	0.014
	否	328(87.7%)	266(81.1%)	62(18.9%)		
在宁波有医疗保险	是	309(82.6%)	257(83.2%)	52(16.8%)	0.101	0.751
	否	65(17.4%)	53(81.5%)	12(18.5%)		
熟悉医疗保险使用	是	299(79.9%)	254(84.9%)	45(15.1%)	4.470	0.034
	否	75(20.1%)	56(74.7%)	19(25.3%)		
医疗保险费用低于 1 000 元	是	298(96.4%)	248(83.2%)	50(16.8%)	0.015	0.903
	否	11(3.6%)	9(81.8%)	2(18.2%)		
保险能够覆盖医疗支出	是	305(81.6%)	260(85.2%)	45(14.8%)	6.482	0.011
	否	69(18.4%)	50(72.5%)	19(27.5%)		
额外医疗费用低于 2 000 元	是	340(90.9%)	284(83.5%)	56(16.5%)	1.086	0.297
	否	34(9.1%)	26(76.5%)	8(23.5%)		
首选医院就诊	是	118(31.6%)	104(88.1%)	14(11.9%)	3.347	0.067
	否	256(68.4%)	206(80.5%)	50(19.5%)		
首选市级公立医院就诊	是	132(35.3%)	110(83.3%)	22(16.7%)	0.029	0.866
	否	242(64.7%)	200(82.6%)	42(17.4%)		
知晓宁波国际医疗门诊部	是	63(16.8%)	54(85.7%)	9(14.3%)	0.427	0.514
	否	311(83.2%)	256(82.3%)	55(17.7%)		

表 2 留学生医疗服务满意度的院方影响因素分析

测评指标	指标分类	合计(n=374)	满意(n=310)	不满意(n=64)	χ^2	P 值	校正 P 值*
挂号流程	满意	319(78.3%)	277(86.8%)	42(13.2%)	26.820	<0.001	<0.001
	不满意	55(21.7%)	32(58.2%)	23(41.8%)			
医护服务态度	满意	304(72.3%)	272(89.5%)	32(10.5%)	43.006	<0.001	<0.001
	不满意	70(27.7%)	40(57.1%)	30(42.9%)			
医疗水平	满意	314(76.3%)	281(89.5%)	33(10.5%)	52.112	<0.001	<0.001
	不满意	60(23.7%)	31(51.7%)	29(48.3%)			
治疗流程	满意	290(66.8%)	262(90.3%)	28(9.7%)	41.894	<0.001	<0.001
	不满意	84(33.2%)	51(60.7%)	33(39.3%)			
医生英语水平	满意	174(30.8%)	158(90.8%)	16(9.2%)	14.378	<0.001	0.016
	不满意	200(69.2%)	152(76.0%)	48(24.0%)			
个人隐私保护	满意	332(83.4%)	280(84.3%)	52(15.7%)	12.612	<0.001	0.014
	不满意	42(16.6%)	26(61.9%)	16(38.1%)			
医院环境	满意	318(77.9%)	268(84.3%)	50(15.7%)	8.629	0.003	0.038
	不满意	56(22.1%)	38(67.9%)	18(32.1%)			

注: 校正 P 值采用多元 logistic 回归模型, 对中文交流熟练、能够使用中文网页或 APP 预约就诊、熟悉医疗保险使用、保险能够覆盖医疗支出 4 项患方影响因素进行校正, 获得校正后的院方影响因素 P 值。

2.2 留学生医疗服务满意度患方影响因素分析

用卡方检验分析 14 项患方调查指标对留学生医疗服务总体满意度的影响, 结果见表 1。从表 1 可知, 中文交流熟练、能使用中文网页或 APP 预约就诊、熟悉医疗保险使用、保险能覆盖医疗支出 4 项指标为总体满意度患方影响因素($P<0.05$)。能用中文熟练交流的 128 名留学生总体满意度为 90.6%, 中文交流不熟练的 246 名留学生总体满意度只有 78.9%($P=0.004$); 能使用中文网页或 APP 预约就诊的 46 名留学生总体满意度为 95.7%, 不会使用的为 81.1%($P=0.014$); 熟悉医疗保险使用的留学生总体满意度为 84.9%, 不熟悉的为 74.7%($P=0.034$); 认为保险能够覆盖医疗支出的留学生总体满意度为 85.2%, 认为不够的为 72.5%($P=0.011$)。

2.3 留学生医疗服务满意度的院方影响因素分析

7 项院方测评指标满意度结果见表 2。从表 2 可知, 个人隐私保护(83.4%)、挂号流程(78.3%)、医院环境(77.9%)、医疗水平(76.3%)、医护服务态度(72.3%)、治疗流程(66.8%)和医生英语水平(30.8%)中个人隐私保护的满意度较高, 挂号流程、医院环境、医疗水平和医护服务态度的满意度尚可, 治疗流程的满意度偏低, 而医生英语水平的满意度低, 不满意高达 69.2%。卡方检验结果显示, 所有 7 项院方测评指标都对总体满意度有影响, P 值

均小于 0.05。进一步使用多元 logistic 回归模型, 对熟练中文交流、能够使用中文网页或 APP 预约就诊、熟悉医疗保险使用、保险能够覆盖医疗支出 4 项患方影响因素作用进行校正, 校正后的 P 值均小于 0.05, 说明这 7 项院方测评指标确实是总体满意度的院方影响因素。

3 讨论

本研究是目前宁波市最大样本的留学生国际医疗服务满意度调查, 共调查 374 名留学生, 能够较为全面准确地反映宁波市留学生国际医疗服务满意度。调查分析结果, 总体满意度为 82.9%, 个人隐私保护、挂号流程、医院环境、医疗水平和医护服务态度等单项测评指标的满意度较高, 说明宁波市在国际医疗服务领域已经取得了长足的进步, 留学生不仅对宁波市的国际医疗服务总体上比较满意, 同时对隐私保护等传统的弱项目目前也较为认可。影响因素分析发现, 中文交流熟练、能够使用中文网页或 APP 预约就诊、熟悉医疗保险使用、保险能够覆盖医疗支出这 4 项指标是总体满意度的患方影响因素, 医疗水平、治疗流程、医护服务态度、挂号流程、医生英语水平、个人隐私保护和医院环境这 7 项指标是总体满意度的院方影响因素。院方影响因素中, 治疗流程的满意度偏低,

医生英语水平的满意度非常低。

3.1 语言障碍及专业队伍改进措施建议

调查结果显示,多数留学生能够用英文熟练交流,但中文交流能力较弱,使用中文网页或APP进行预约就诊存在较大困难,对医生英语水平满意度低。另外,治疗流程的满意度偏低,可能也与医患双方存在语言障碍,导致患者对治疗流程不理解有关。因此,建议学校针对留学生的医疗服务需求和治疗流程,进行简单中文对话、预约就诊网页或APP使用的专题培训辅导。同时,建议医疗机构针对国际医疗服务需求,组建专门的医务人员团队,开展外语强化培训,重点提高口语交流技巧和医学专业英语能力,亦可与第三方社会组织或高校合作,提供外语翻译志愿者服务。适时开发英文版预约就诊网页或APP,方便留学生使用。随着宁波国际化程度不断提升,涉外医护人才缺口很大,对具备专业技能和较高英语水平的护理人才需求不断增加^[18-19],各级政府应引导医学院校和医院建立人才培养联动机制,医学院校增设国际医疗服务的专业方向,科学规划培养方案,医院派遣骨干师资积极参与国际医疗服务人才的院校教育和毕业后继续教育,为毕业生提供相应的工作岗位,并对在职人员定期培训考核,选拔优秀人才出国交流学习,促进国际医疗服务人才队伍的可持续发展^[20]。

3.2 医疗保险改进措施建议

针对留学生的不同国籍和家庭背景,建议学校为留学生提供不同层次的医疗保险套餐(例如每年800、1200、2000元等),并加强医疗保险使用辅导。同时,建议各医疗机构主动与国际保险公司签约合作^[21],让更多的外籍患者享受第三方直付便捷服务,也可以通过保险公司对医院的国际医疗服务作相应的宣传推广。服务收费方面,目前国际医疗服务大多分为普通门诊和特需门诊。鉴于留学生的参保标准普遍较低,建议医院结合实际情况,设立不同档次的特需服务价格,在保证较高服务质量的基础上,更好地满足留学生等外籍人士的不同需求。

3.3 医疗服务改进措施建议

宁波可借鉴北京、上海等地经验,依托大型三甲医院建设一批国际医疗中心,努力改善硬件环

境,提高服务质量,积极参加各项国际认证。同时通过官网、官微以及高校、外资企业定向合作等各种途径加强国际医疗服务的宣传推广,重点介绍医疗水平、治疗流程、医院设备、医护团队、保险公司、医疗服务价格、交通路线和环境设施等医疗服务相关信息,让外籍人士能够便捷地获取国际医疗服务相关信息,从而提高对我市医疗机构的信任度。基层医疗机构在为外籍人士提供基本预防保健服务的同时,要进一步完善转诊机制,协助有需求的外籍患者向大型医院的国际医疗中心预约转诊^[22]。

国际医疗服务是全球一体化发展的必然趋势,也是我国卫生健康事业高质量发展的重要方向。各级卫生健康行政部门和医疗机构应高度重视国际医疗服务体系建设,坚持问题导向和需求导向,围绕外籍人士的实际需求,在医疗质量、技术水平、服务流程、服务价格、对外宣传等方面持续改进,努力提升就医满意度。

参考文献:

- [1] 王秀峰. 发展国际医疗旅游的意义、经验及建议[J]. 中国卫生政策研究, 2015, 8(2):66-70.
- [2] 魏国珍. 大型综合三甲医院国际医疗服务模式研究[J]. 中华医学教育探索杂志, 2018, 17(3):321-324.
- [3] 杨威, 马丽平, 李娜, 等. 亚太地区部分医疗机构国际医疗服务开展情况调查[J]. 中国医院管理, 2019, 39(6):78-80.
- [4] 张虹. 外籍人口聚居地的主要风险源及治理措施——以广州市为例[J]. 特区经济, 2020(2):19-22.
- [5] 崔钰, 冷文杰, 李富武, 等. 基于多案例分析的北京市中医机构对外服务发展模式研究[J]. 中医药导报, 2020, 26(3):74-77.
- [6] 费维, 房良. 基于卓越全球城市建设背景下的上海市涉外医疗发展研究[J]. 卫生软科学, 2019, 33(7):33-38.
- [7] 崔红, 周菊芝. 涉外医疗服务与人才队伍现状分析及对策研究——以涉外护理人员为例[J]. 浙江医学教育, 2014, 13(3):7-9.
- [8] Sarfaty S, Arnold L K. Preparing for international medical service[J]. Emergency Medicine Clinics of North America, 2005, 23(1):149-175.
- [9] Woods J E, Kiely J M. Short-term international medical service[J]. Mayo Clinic Proceedings, 2000, 75(3):311-313.
- [10] 马盼盼, 李君, 赵冬旭, 等. 高端医疗中商保直付服务流程优化探究[J]. 中国医院管理, 2019, 39(4):72-73.

- [11] 罗洋. 推进国际高端医疗服务工作的调研与思考[J]. 基层医学论坛, 2020, 24(7):998-1000.
- [12] 黄星. 卓有成效的国际医疗部护理管理者探讨[J]. 中国误诊学杂志, 2011, 11(8):1863-1864.
- [13] 寸待丽, 崔文彬, 于广军. “互联网+” 医疗服务的国际经验及借鉴[J]. 中国医院, 2020, 24(3):13-15.
- [14] Ul Haq I, Mariyam Z, Li M, et al. A comparative study of nutritional status, knowledge attitude and practices (KAP) and dietary intake between international and Chinese students in Nanjing, China[J]. International Journal of Environmental Research and Public Health, 2018, 15(9): 1910.
- [15] Yu B, Chen X G, Li S Y, et al. Acculturative stress and influential factors among international students in China: A structural dynamic perspective[J]. PLoS One, 2014, 9(4):e96322.
- [16] Liu Y, Chen X G, Li S Y, et al. Path analysis of acculturative stress components and their relationship with depression among international students in China[J]. Stress and Health, 2016, 32(5):524-532.
- [17] Hasan M, Li X G, Valentino W, et al. Barriers to Healthcare Access for International Students in China[J]. Mymensingh Medical Journal. 2017, 26(1):184-193.
- [18] 王淑翠, 刘海港, 陈海勇. 杭州地区大型公立医院涉外医疗现状调查[J]. 中华医院管理杂志, 2011, 27(5):355-358.
- [19] 李红, 徐一心. 涉外及特需医疗服务护理人员人力资源管理的思考与实践——以河南省国际医疗中心为例[J]. 人才资源开发, 2020(7):31-33.
- [20] 顾静文, 卢燕雯. 关于提升上海国际医疗服务能力的建议[J]. 中国卫生资源, 2015, 18(4):260-262.
- [21] 马盼盼, 李君, 赵冬旭, 等. 北京市某医院国际医疗部商业健康保险服务现状分析[J]. 医学与社会, 2019, 32(6):96-98.
- [22] 祝延红, 夏葳, 陈新乐. 上海涉外医疗市场供求矛盾及对策分析[J]. 中华医院管理杂志, 1999(12):15-16.

Analysis of factors influencing international students' satisfaction on the medical services in Ningbo

WU Sheng¹, WANG Yong^{1,2*}

(1.School of Medicine, Ningbo University, Ningbo 315211, China; 2.Health Commission of Ningbo, Ningbo 315010, China)

Abstract: In order to understand the factors influencing international students' satisfaction for the medical services in Ningbo, a questionnaire survey was conducted among international students from two universities. The questionnaires included the overall satisfaction, 14 survey indicators of international students (patient-side) and 7 evaluation indicators of hospitals (hospital-side). Chi-square test was used to analyze the patient-side and hospital-side factors for overall satisfaction, and multivariate logistic regression model was used to obtain the adjusted factors of hospital-side by controlling the effect of patient-side factors. The results show that the overall satisfaction of international students for international medical services was 82.9%. Proficiency in Chinese communication, ability to use Chinese webpage or APPs to make an appointment, familiarity of using medical insurance, and the medical insurance coverage, are the patient-side factors for overall satisfaction. Following adjustment, 7 evaluation indicators including medical proficiency, treatment process, medical service attitude, registration process, English proficiency of doctors, personal privacy protection and hospital environment were the hospital-side factors for overall satisfaction. It is suggested that health care administrations and hospitals at all levels should attach great importance to the construction of international medical service system. Focusing on the above-discovered factors, further improvements of medical quality, technical level, service process, service price and external publicity should be performed to enhance the medical satisfaction of international patients.

Key words: international medical service; international student; satisfaction; influence factor

(责任编辑 史小丽)