医院服务的社会评价/第三方评价文献检索及综合分析研究顺利结题

作者：侯丽君 时间：2016-10-12

2014年10月底，受云南省卫生计生委委托，云南省医院协会（以下简称“协会”）将承担了“等级医院评审社会满意度调查”等相关工作。为了更好地承接和履行相关职能职责，满足各级医院建设对第三方社会评价的实际需求，协会决定以此为契机，在已有工作基础上，全面开展医疗机构第三方社会评价工作研究，改进评价模式，提升评价品质，打造一个国际接轨、国内领先的权威性、专业性的医疗机构第三方社会评价品牌。

为了达成上述目标，协会决定在“等级医院评审社会满意度调查”总项目下，设置1项子项目，即，“医院服务第三方社会评价”文献检索子项目。该子项目由YHDRA张开宁亲自带领的一批年轻人组团的完成。

通过国内外相关专业期刊文献库和互联网等渠道，检索查询“医院服务质量的维度、评价指标和工具；医院服务第三方社会评价的方法、工具（量表、软件等）；顾客满意度的维度、评价指标、方法和工具”；第三方评价的工作方法、机制和模式等相关文献。在文献检索的基础上，开展文献计量研究，从“量”的角度，对相关文献的类别、作者、分布、增长变化等实际情况等进行统计和分析。同时，系统整理和描述医疗机构社会评价的历史沿革、最新进展和发展动态；第三方社会评价在医院服务质量评价方面应用进展和工作方法、机制、模式等。在上述检索、整理和描述的基础上，结合“等级医院评审社会满意度调查”总项目需求和协会实际情况，提出有针对性的优化和完善第三方社会评价工作的建议与意见。

此项目系统检索、整理和分析了国内外“医院服务第三方社会评价”相关文献资源，详细掌握了国内外最新进展、发展动态、方法和工具等，并在此基础上，为创建更加科学、客观、专业、权威的社会评价工作模式提供针对性的支持与参考。目的在于通过检索医院服务第三方社会评价的国内外文献资料，描述历史沿革、最新进展和发展动态，收集相关的方法和工具，为改进评价模式，提升评价品质提供有针对性的支持与参考。

经过一年多的时间，课题组已经如期产出了高质量的分析报告。

经过医院协会、卫计委的专家评审，现已顺利结题。

手机扫一扫访问在线内容

云南省健康与发展研究会 www.yhdra.org

Tech Support：Tekin

QQ:932256355

Mobile: 13888011868