

# 2021년 하반기 강원대학교병원 고객서비스 이행점검 결과

점검 기간 : 2021. 07. 01 ~ 2021. 12. 31.

## ● 핵심 서비스 이행점검 결과

(단위 : %, 건, 점수)

분류	항목	이행		증감 (A-B)
		2021년 상반기(A)	2021년 하반기(B)	
외래진료 서비스	외래진료 예약제	88.7%	85.7%	▼ 3%
	진료안내 연락률	88.3%	89.3%	▲ 1%
	진료시작 시간 준수율	-	84.8%	-
	진료 대기 순서 모니터 안내	20건	20건	-
입원진료 서비스	진료의뢰서 접수	5,048건	5,088건	▲ 40건
	주말 및 공휴일 24시간 응급의료센터 운영 이행률	100%	100%	-
	퇴원 예고제	86%	88.3%	▲ 2.3%
	입원 및 퇴원 관련 정보 설명	99.1%	98.7%	▼ 0.4%
	협의 진료 48시간 이내 회신율	91.4%	91.5%	▲ 0.1%
	병원식 만족도	60점	65점	▲ 5점
공공보건 의료서비스	의무기록 사본발급	12,915건	13,361건	▲ 446건
	간호실명제 실시	병동 100%	병동 100%	-
	의료 지원사업	236건	272건	▲ 36건
	의료 인력파견	15건	15건	-
	국가지정격리병상 운영 이행률	100%	100%	-



● 고객 응대 서비스 이행점검 결과

(단위 : %, 건, 점수)

분류	항목	이행		증감 (A-B)
		2021년 상반기(A)	2021년 하반기(B)	
고객 응대 서비스	전화 응대율	67.2%	69.4%	▲ 2.2%
	고객의 소리 회신율	100%	100%	-
	자체 고객 만족도 조사	79.7점	81.8점	▲ 2.1%