

2023년 하반기 강원대학교병원 고객서비스 이행점검 결과

○ 점검 기간 : 2023년 07월 01일 ~ 12월 31일 (6개월)

1 핵심 서비스 이행점검 결과

분류	항목(단위)	2023년 상반기(A)	2023년 하반기(B)	증감 (A-B)
외래진료 서비스	외래진료 예약제(%)	89.8%	91.6%	▲ 1.8%
	진료 안내 연락률(%)	91.0%	74.8%	▼ 16.2%
	진료 시작 시간 준수율(%)	93.0%	92.6%	▼ 0.4%
	진료 대기 순서 모니터 안내(건)	22건	22건	-
	진료의뢰서 접수(건)	6,489건	6,005건	▼ 484건
입원진료 서비스	주말 및 공휴일 24시간 응급의료센터 운영 이행률(%)	100%	100%	-
	퇴원 예고제(%)	83.8%	88.9%	▲ 5.1%
	입원 및 퇴원 관련 정보 설명(%)	98.7%	97.8%	▼ 0.9%
	협의 진료 48시간 이내 회신율(%)	90.9%	90.6%	▼ 0.3%
	의무기록 사본발급(건)	13,838건	14,279건	▲ 441건
	병원식 만족도(점)	3.8점	3.6점	▼ 0.2점
	간호실명제 실시율(%)	100%	100%	-
공공 보건의료 서비스	의료 지원 사업(건)	321건	323건	▲ 2건
	의료 인력파견(명)	27명	25명	▼ 2명
	국가지정격리병상 운영 이행률(%)	100%	100%	-

2 고객 응대 서비스 이행점검 결과

분류	항목(단위)	2023년 상반기(A)	2023년 하반기(B)	증감 (A-B)
고객응대 서비스	전화 응대율(%)	75.0%	80.0%	▲ 5.0%
	고객의 소리 회신율(%)	100%	100%	-
	자체 고객 만족도 조사	-	80.4점	연1회 하반기점검