

# 2022년 하반기 강원대학교병원 고객센터서비스 이행점검 결과

점검 기간 : 2022. 07. 01 ~ 2022. 12. 31.

## ● 핵심 서비스 이행점검 결과

(단위 : %, 건, 점)

분류	항목	이행		증감 (A-B)
		2022년 상반기(A)	2022년 하반기(B)	
외래진료 서비스	외래진료 예약제	83.3%	87.9%	▲ 4.6%
	진료안내 연락률	89.0%	89.4%	▲ 0.4%
	진료시작 시간 준수율	95.4%	92.3%	▼ 3.1%
	진료 대기 순서 모니터 안내	20건	20건	-
입원진료 서비스	진료의뢰서 접수	5,281건	5,504건	▲ 223건
	주말 및 공휴일 24시간 응급의료센터 운영 이행률	100%	100%	-
	퇴원 예고제	85.7%	83.9%	▼ 1.8%
	입원 및 퇴원 관련 정보 설명	98.5%	98.7%	▲ 0.2%
	협외 진료 48시간 이내 회신율	92.2%	91.8%	▼ 0.4%
	병원식 만족도 (5점 만점)	3.6점	3.7점	▲ 0.1점
공공보건 의료서비스	의무기록 사본발급	12,439건	12,992건	▲ 553건
	간호실명제 실시	100%	100%	-
	의료 지원사업	284건	259건	▼ 25건
	의료 인력파견	18건	28건	▲ 10건
	국가지정격리병상 운영 이행률	100%	100%	-

## ● 고객 응대 서비스 이행점검 결과

(단위 : %, 건, 점)

분류	항목	이행		증감 (A-B)
		2022년 상반기(A)	2022년 하반기(B)	
고객 응대 서비스	전화 응대율	67.0%	74.0%	▲ 7.0%
	고객의 소리 회신율	100%	100%	-
	자체 고객 만족도 조사	-	77.5점	-