

2023년 상반기 강원대학교병원 고객서비스 이행점검 결과

○ 점검 기간 : 2023년 01월 01일 ~ 06월 30일 (6개월)

1 핵심 서비스 이행점검 결과

분류	항목(단위)	2022년 하반기(A)	2023년 상반기(B)	증감 (A-B)
외래진료 서비스	외래진료 예약제(%)	87.9%	89.8%	▲ 1.9%
	진료 안내 연락률(%)	89.4%	91.0%	▲ 1.6%
	진료 시작 시간 준수율(%)	92.3%	93.0%	▲ 0.7%
	진료 대기 순서 모니터 안내(건)	20건	22건	▲ 2건
	진료의뢰서 접수(건)	5,504건	6,489건	▲985건
입원진료 서비스	주말 및 공휴일 24시간 응급의료센터 운영 이행률(%)	100%	100%	-
	퇴원 예고제(%)	83.9%	83.8%	▼ 0.1%
	입원 및 퇴원 관련 정보 설명(%)	98.7%	98.7%	-
	협의 진료 48시간 이내 회신율(%)	91.8%	90.9%	▼ 0.9%
	의무기록 사본발급(건)	12,992건	13,838건	▲154건
	병원식 만족도(점)	3.7점	3.8점	▲ 0.1점
	간호실명제 실시율(%)	100%	100%	-
공공 보건의료 서비스	의료 지원 사업(건)	259건	218건	▼ 41건
	의료 인력파견(명)	28명	27명	▼ 1명
	국가지정격리병상 운영 이행률(%)	100%	100%	-

2 고객 응대 서비스 이행점검 결과

분류	항목(단위)	2022년 하반기(A)	2023년 상반기(B)	증감 (A-B)
고객응대 서비스	전화 응대율(%)	74.0%	75.0%	▲ 1.0%
	고객의 소리 회신율(%)	100%	100%	-
	자체 고객 만족도 조사	77.5점	-	연1회 하반기점검