2021년 상반기 강원대학교병원 고객 서비스 이행실적 점검 결과

점검 기간 : 2021. 01. 01 ~ 2021. 06. 30.

● 핵심 서비스 이행실적 점검 결과

(단위 : %, 건, 점수)

분류	항목	이행실적		증감 (A-B)
		2020년도 하반기(A)	2021년도 상반기(B)	
외래진료 서비스	외래진료 예약제	88.6%	88.7%	▲ 0.1%
	진료안내 연락률	-	88.3%	-
	진료 대기 순서 모니터 안내	20건	20건	-
	진료의뢰서 접수	3,817건	5048건	▲ 1,231건
입원진료 서비스	퇴원 예고제	86.3%	86.0%	▼ 0.3%
	입원 및 퇴원 관련 정보 설명	99.8%	99.1%	▼ 0.7%
	48시간 이내 협의 진료 회신율	90.7%	91.1%	▲ 0.4%
	병원식	83.1점	84.3점	▲ 1.2점
	간호실명제 실시	병동 100% (특수파트 제외)	병동 100% (특수파트 제외)	-
공공보건 의료서비스	의료지원 실시	208건	236건	▲ 28건
	의료인력 파견	18건	15건	▼ 3건
	국가지정격리병상 운영	100%	100%	-

● 고객응대 서비스 이행실적 점검 결과

(단위 : %, 건, 점수)

분류	항목	2020년 이행실적		증감 (A-B)
		상반기(A)	하반기(B)	
고객응대 서비스	전화 응대율	76.5%	67.2%	▼ 9.3%
	VOC 접수 회신율	100%	100%	-
	자체 고객 만족도 조사	83.1점	79.7점	▼ 3.4점