

2024년 상반기 강원대학교병원 고객서비스 이행점검 결과

○ 점검 기간 : 2024년 01월 01일 ~ 06월 30일 (6개월)

1 핵심 서비스 이행점검 결과

분류	항목(단위)	목표값	2024년 상반기	달성률 (%)
외래진료 서비스	외래진료 예약제(%)	90% 이상	94.8%	100%
	진료 안내 연락	시행	491,793건	100%
	진료 시작 시각 준수율(%)	90% 이상	92.6%	100%
	진료 대기 순서 모니터 안내	-	14추가	44구역
	진료의뢰서 접수	시행	5,752건	100%
입원진료 서비스	주말 및 공휴일 24시간 응급의료센터 운영 이행률(%)	100%	100%	100%
	퇴원 예고제(%)	90% 이상	87.7%	87.7%
	입원 및 퇴원 관련 정보 설명(%)	95% 이상	98.5%	100%
	협의 진료 48시간 이내 회신율(%)	90% 이상	90.2%	100%
	의무기록 사본 발급	시행	15,709건	100%
	병원식 만족도(점)	3.5점 이상	3.5점	100%
	간호실명제 실시	시행	시행	100%
공공 보건의료 서비스	의료 지원 사업	시행	302건	100%
	의료 인력파견	시행	29명	100%
	국가지정격리병상 운영 이행률(%)	100%	100%	100%

2 고객 응대 서비스 이행점검 결과

분류	항목(단위)	목표값	2024년 상반기	달성률 (%)
고객응대 서비스	전화 응대율(%)	80% 이상	82.0%	100%
	고객의 소리 회신율(%)	100%	100%	100%
	자체 고객 만족도 조사	80점 이상	-	하반기실시