

불만고충처리규정

관리번호	W-7.2	제정일	2013년 02월 15일
승인책임자	병원장	최근개정일	2016년 10월 31일
검토책임자	규정관리위원회위원장	시행일	2016년 12월 01일
주무부서	간호부	검토주기	3년
관련근거	의료기관인증기준7.2	검토예정일	2019년 10월 30일

I. 목적

윌스기념병원(이하 ‘병원’이라 함)의 고객이 진료과정 중에 발생하는 문제나 불만 및 고충을 처리하기 위하여 적절한 절차를 수립·운영하기 위함이다.

II. 정의

1. 고객 : 외부고객 즉, 환자와 보호자, 내원객을 의미한다.
2. CS : Customer Satisfaction (고객 만족)을 뜻한다.
3. VOC : Voice of Customer (고객의 소리)를 뜻한다.

III. 정책

1. 환자와 보호자에게 불만 및 고충관리 절차를 안내한다.
2. 불만 및 고충사항을 처리한다.
3. 불만 및 고충관리 성과를 지속적으로 관리한다.
4. 불만 및 고충관리 성과를 경영진에게 보고하고 관련 직원과 공유한다.

IV. 절차

1. 담당부서 및 담당직원
 - 1) 불만 및 고충처리는 QPS위원회(고객만족)에서 담당하며, 실무담당자는 외래 수간호사이다.
 - 2) 실무담당자는 접수된 불만과 고충을 공식적인 과정을 통해 처리하고, 처리과정 및 결과를 접수자에게 회신하고 기록한다.
2. 접수 안내
 - 1) 입원 시 입원생활 안내문(리플렛)을 통하여 설명한다.
 - 2) 외래 방문 고객은 게시물을 통하여 인지할 수 있도록 한다.
3. 접수 장소 및 접수방법
 - 1) 방문 : 외래 수간호사
 - 2) 전화상담 : 대표번호 1577-8382
 - 3) 건의함 : 원내 5개 고객의 소리 옴부즈맨 비치(엘리베이터 옆)
 - 4) 인터넷 : 본원 홈페이지(www.anyspine.com)내 고객의 소리
4. 민원 접수절차
 - 1) 민원 접수 후 관련부서의 부서장에게 민원 내용을 알린다.
 - 2) 접수 후 48시간 내에 사내메신저 또는 서면으로 전달
5. 회신절차

- 1) 부서 회신
 - (1) 즉시 처리 가능한 단순사안 : 24시간 내 결과 회신
 - (2) 조사 및 사실 확인을 요하는 복잡사안 : 72시간 이내
 - (3) 해당 부서장 및 당사자 서면회신을 기본으로 한다.
- 2) 결과에 대한 고객 회신
 - (1) 즉시 처리 가능한 단순사안 : 24시간 내 결과 회신
 - (2) 조사 및 사실 확인을 요하는 복잡사안 : 7일 이내
 - (3) 처리 결과 회신 방법 : 고객의 요청 방법에 따라 결과 회신
(전화, 인터넷, 이메일, SMS 등)
- 3) 즉시 회신이 필요한 중요사항에 대한 처리절차
 - (1) 접수 후 즉시 해당 부서장에게 통보시래
 - (2) 접수 후 즉시 병원장, 행정부원장에게 통보
 - (3) 필요시 임시회의 개최
6. 분석 및 개선활동
 - 1) 불만 고충 접수 시 고객의 기본정보와 민원 내용 등을 구체적으로 기록한다.
 - 2) 실무담당자는 월별로 접수된 불만 및 고충의 쟁점을 파악하고 민원의 종류를 분류한다.
 - (1) 접수형태별, 내용별 등
 - (2) 친절, 불친절 직원별
 - 3) 관련 부서장에게 VOC내용을 통보하여 해당부서에서 원인분석을 하며, 개선안을 수립한다.
 - 4) VOC 회의(임시, 정기)시 해당과 부서장은 참석하여 VOC원인, 상황분석, 개선활동 등의 내용을 보고 한다.
 - 5) 분석한 결과를 바탕으로 개선안을 마련하고 적용한다.
 - 6) 병원 시스템이나 프로세스의 개선이 필요한 사안에 대해서는 경영위원회에 안건으로 논의 되도록 한다.
 - 7) 문제의 재발방지를 위한 개선안 마련 및 적용에는 절차 및 프로토콜의 제작 또는 보완, 직원 교육, 인력 및 장비지원 등의 활동을 포함할 수 있다.
7. 경영진 보고 및 관련 직원 공유
 - 1) VOC로 접수된 내용은 월 1회 회의개최를 시행하고 월별 처리결과를 지표분석보고서를 통해 경영진에게 보고하며, 사내 메신저 또는 직원 게시판을 이용하여 공유한다.
 - 2) 내용
 - (1) 접수 형태별, 내용별 통계 및 추이
 - (2) 친절, 불친절 직원별
 - (3) 개선사항 및 처리결과

[별첨]

별첨1. 불만 및 고충 처리 절차



입안자	규정관리위원장	
승인책임자	병원장	
서명일		

[별첨1] 불만 및 고충 처리 절차

