

반기별 고객불만 및 고충처리 개선활동 보고서

결제	담당 서현민	과장 김유리	부장 	원장
----	-----------	-----------	--------	--------

기간	2017년 7월 1일 ~ 2017년 12월 31일 (6개월)								
고충처리 건수	3건								
민원 유형 분석	○ 불만 및 고충 건 수 : (3) 건								
	구분	의료진	검사실	외래	입원 (병동)	접수/ 수납	예약	시설	기타
	전화/ 방문				1				
	고객 의견함				1			1	
	인터넷 접수								
	○ 칭찬사항 : (0) 건								
	구분	의료진	검사실	외래	입원 (병동)	접수/ 수납	예약	시설	기타
	전화/ 방문								
	고객 의견함								
	인터넷 접수								
개선시행내용	가. 발생일자	나. 불만내용			다. 개선사항				
	2017년 7월 28일	▲ 식사 시에 수저를 개인이 씻어서 사용하고 있어 비위생적이고 감염 우려가 있음			⇨ 병원에서 수저를 구비하여 매 식사 시에 소독하여 제공하기로 함				
	2017년 9월 11일	▲ 병실 침상 옆에 작은 휴지통 구비 요함			⇨ 휴지통은 위생관리상의 문제가 있어 보호자나 환자의 요구가 있을 때에만 비치하기로 함				
	2017년 11월 11일	▲ 보호자가 기저귀를 갈아달라고 요청했으나 간병사가 식사 후에 하자고 나가버리셨음			⇨ 당일 환자분은 변비약을 투약하여 잦은 변을 보는 상황이었으나 당일 과정에서 오해가 발생하였음 ⇨ 대처가 미숙한 것에 반성하고 간병서비스 교육 실시함				
추후개선방안	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 수저 여분을 구비해 두어 수저 제공이 원활히 이루어지도록 함 ▶ 병동 라운딩 시에 휴지통의 위생관리 확인 하도록 함 ▶ 보호자가 불편한 사항은 없는지 확인하고 고객서비스 만족도 실시함 								
작성일시	2018년 1월 15일			작성자	서현민				