

클레임 발생 시 지침

구분	세부내용	조치내용
이물질 관련 지침서	■ 제공된 음식물에 이물질 혼입 및 식기 청결 상태	▶ 클레임 발생에 따른 소비자 불만 해소를 위한 비용 발생 시 전액 계약상대자가 손해부담 ▶ 이물질로 인한 육체적·정신적 피해 및 부수적으로 발생하는 경제적 손실에 대하여 소비자 및 병원/재단에 계약상대자가 전액 손해부담
종사원 인력 관련	■ 계약조건 상의 종사원 최소 필수 인력 미 충족 시 ■ 관리직 인력 미충원 및 인수인계 미비(2주 오버랩)	▶ 종사자가 장기결원 등의 사유로 인하여 문제가 발생하지 않도록 하며, 양질의 급식업무가 진행될 수 있도록 종사자를 적기에 충원하여야 함.
메뉴변경	■ 병원/재단과 합의 없이 메뉴 임의 변경 ■ 발주 부족으로 대체찬 제공시	▶ 적발 시 즉시 시정조치하고, 월2회 이상 적발 시 대체찬 이외의 추가찬을 제공함 (직전주 평균 대비 식수 20%이상 증가한 경우는 제외)
조리오류 및 상차림 오류	■ 조리상의 오류로 불만 발생 시 (탄 음식, 과숙성 음식, 덜 익혀진 음식 등) ■ 규정된 해당 상차림에서 어긋난 상차림 제공으로 인한 불만 제기 시	▶ 담당 책임자 사과 ▶ 해당 종사원에 대하여 교육 실시 ▶ 환자의 육체적·정신적 피해 및 부수적으로 발생하는 경제적 손실에 대하여 소비자 및 병원/재단에 계약상대자가 전액 손해부담
배식지연 및 배식관련 (퇴식상 포함)	■ 급식위탁운영 관리지침서의 급식시간 기준으로 최초 배식이 15분 이상 지연 시 ■ 환자 개인식사 지연(식사누락, 배식 오류, 식사변경 오류, 코멘트, 간식 등의 누락으로 인한 지연 포함) ■ 다른 환자에게 배식된 경우 ■ 다른 식사가 배식된 경우 ■ 행사 및 다과 배식 지연 ■ 퇴식상 책임관리 미흡	▶ 발생 시마다 즉시 보고(병원 요구 시 서면 보고) ▶ 담당 책임자 사과 ▶ 배식오류로 인해 수술지연, 검사지연 등 환자 치료에 문제 발생 시 환자의 육체적·정신적 피해 및 부수적으로 발생하는 경제적 손실에 대하여 소비자 및 병원에 계약상대자가 전액 손해부담 ▶ 퇴식상 책임 관리 소홀로 소비자 불편 및 병원 자산 손실에 대해 담당자 경위서 및 위탁사 손해 부담
식자재 비율	■ 월간 식재료 비율이 미달된 경우	▶ 부족 식자재 비율의 해당하는 금액을 분기별 특식으로 제공함
질병발생	■ 위탁 운영 기간 중 식중독 및 급식 관련된 질병 발생 시	▶ 병원/재단 및 해당자에 입은 모든 손해에 대하여 계약상대자가 모두 배상하여야 하고 계약 해지할 수 있음

구분	세부내용	조치내용
행정처분	■ 행정관청으로부터 영업정지 처분 ■ 행정관청으로부터 년 2회 이상 경고장 발송 및 행정처분 - 표시사항 및 유통기한 미표시 - 유통기한, 제조일자 임의변경 - 유통기한 경과, 식자재 변질 등	▶ 병원/재단이 입은 모든 손해에 대하여 계약상대자가 모두 배상하여야 하며 계약 해지할 수 있음 ▶ 계약상대자가 모든 법적 책임 수용 및 조속한 해결
식자재 반출	■ 종사원의 식자재 반출 시	▶ 1차 적발 시 즉시 교육을 실시하고, 2차 적발 시 해당 종사원 교체를 요구할 수 있음
종사원 업무 마인드	■ 병원/재단에서 계약상대자의 종사원 중 업무 수행에 부적합하다고 인정 되는 자 ■ 종사원의 불손한 태도로 인해 고객이 불만을 제시한 경우 ■ 규정 위반, 복장 미착용 적발 시 등	▶ 재 교육 실시 후 재발 시 즉시 교체 투입
식자재 품질	■ 고유 특성에 기인하는 경미한 불량	▶ 즉시 시정조치
	■ 병원/재단 품질 수준에 현저히 미달된 식자재 납품으로 인한 클레임 제기 시 ■ 품질 수준 부적합품의 납품 확인 시 ■ 변질된 품질로 인한 클레임 제기 시	▶ 재입고 등 시정조치 요청 및 병원/재단 요구사항 이행
만족도 조사	■ 급식만족도 설문조사 결과, 평가 합계 70점 미만(100점 만점) 시	▶ 계약상대자는 구체적인 개선 방안을 제시하고 개선안을 시행한 이후 설문조사를 재 실시 함
자산관리 미숙	■ 조리기기의 관리 및 사용상의 미숙으로 인해 병원/재단 시설의 손괴나 파손 발생 시 ■ 식기 및 소도구 사용량을 월1회 병원에 보고하고 일정 수량 확보 ■ 주방설비 및 비품상태를 정기적으로 점검하고 비품, 재고자산 변동사항을 매 월1회 보고	▶ 계약상대자의 귀책사유에 해당될 경우 원상복구 및 피해보상 실시 ▶ 해당자 교육 시행 ▶ 식기 및 소도구의 관리소홀과 보고누락으로 인한 손망실 비용은 계약상대자가 전액 부담 ▶ 주방설비 및 장비 등 비품, 재고자산에 대해 '위탁'의 관리소홀과 보고누락으로 인한 손망실 비용 위탁사 전액 부담
급식 기본업무 준수도	■ '급식관리 기본업무 체크리스트' 기준 적용 ■ 급식관리 기본업무 준수사항은 의료기관인증평가, 수련환경평가 항목으로 적용	
기타	■ 상기 이외에 내역에 대해 병원의 요청에 의해서 클레임 보고서를 작성할 수 있다.	

급식관리 기본업무 체크리스트

병원	계약 상대자

- ☐ 급식업무 기본 준수 사항 적용 기준 : 의료기관인증평가, 수련환경평가 항목
- ☐ CHECK 방법 : 급식위탁업체 담당자와 동행하며, 반드시 담당자(본원&계약상대자 책임자) 확인
사인을 기록함(월 2회 평가).
- ☐ 부적합 항목은 개선 시행 후 개선 사항을 서면으로 제출한다.
- ☐ 부적합 항목이 한 항목당 연속 3회 이상, 한 항목당 연속 3회 이상이 5개 이상 발생 시 지점장 또는 운영팀장의 결제를
득하여 제출한다. 시정 방안을 서면으로 제출하고 시행한다.

구분	NO	내용	적합 (O)	부적합 (X)	반복 발생 빈도
인사관리	1	인사이동 시 통보 (인수인계 기간 이전)			
	2	계약인력 충족여부			
개인위생	3	종사자 손 위생 수행			
	4	복장 착용상태 및 청결(복장: 위생복, 위생모, 마스크, 신발, 장신구 미착용)			
	5	조리장 내 손위생 시설(손세척제, 손소독제, 페이퍼타월) 관리			
	6	종사자의 전용 화장실 이용(외부 화장실 이용시 위생기준 준수)			
	7	종사자 위생교육 시행(관련서류)			
	8	종사자 건강상태(관련서류)			
식재료 구매 및 검수	9	검수장소 청결 관리			
	10	식재료 검수일지 작성, 보관 여부			
	11	냉장/냉동 제품 입고시 배송차량온도 및 식품온도 적절(검수일지)			
	12	합의 되지 않은 식재료 또는 부패, 변질된 원료 및 식품 입고 여부			
식재료 보관	13	보관창고의 청결 관리			
	14	냉장고·냉동고 적정 온도 여부(냉장0~5도, 냉동고-18도이하)			
	15	보관 중인 식재료의 유통기한을 표시하고 관리 (유통기한 표시 없을 경우 제조일, 저장가능기간, 구입일)			
	16	식재료별 적절한 보관 방법 준수 여부			
	17	식재료는 입고 순서대로 사용(선입·선출)하고 재고관리			
	18	환자용식품은 제조사의 지침에 따라 적절하게 보관·관리			
	19	교차오염을 방지할수 있도록 식재료 관리			
	20	식품과 비식품(소모품)을 구분 보관			
전처리 및 조리	21	오염구역, 청결구역, 준청결구역의 작업이 분리되어 관리			
	22	정수기 및 필터의 정기적 관리			
	23	가열하지 않고 생으로 제공하는 채소·과일의 소독 및 충분한 행굼 여부			
	24	위생적인 방법으로 해동을 실시하고, 해동식품을 재냉동 하지 않도록 관리			
	25	육류, 어류 등 동물성원료(돈까스,만두,떡갈비 등 분쇄육 등)를 가열 조리하는 경우에 중심 온도 관리			
	26	칼·도마·장갑·얹치마·작업대·용기는 용도별 구분하여 사용			
	27	숟가락·젓가락·식기·찬기·도마·칼 및 행주 기타 주방용구는 소독한 것을 사용			
	28	조리된 음식은 2시간 이내 배식되도록 관리(단, 보온보냉 유지시 4시간)			
	29	배식용 보관용기는 세척·소독·건조된 것을 사용하며, 조리된 음식은 뚜껑을 덮어 교차오염 되지 않도록 관리			
	30	환자식/직원식 적정 1인 배식량 제공			
	31	배식대에서 배식하고 남은 음식물을 다시 사용·조리 또는 보관 하는지 관리			

상차림 및 배식	32	배식카 온도 관리(배식 전 온칸 60℃이상, 냉칸10℃이하 유지)			
	33	환자식 적온 배식(배식 올라가기 전: 밥60℃ 이상, 국60℃ 이상)			
	34	감염환자 배식 시 배식 전후 손위생을 시행하고 전파경로에 따른 개인 보호구 착용 여부			
	35	병실에서 배선카문 닫고 이동			
	36	병동에서 조리원의 불친절한 대응(고객제안서, 환자 및 직원 구두로 직접 complain)			
	37	보존식 보관(1인분 분량, 영하 18℃ 이하,144시간 이상 보관)			
퇴식 및 세척	38	일반환자/감염병 환자의 잔반 및 식기를 병원 지침에 따라 관리			
	39	배식차 세척·소독			
	40	퇴식차 세척·소독			
	41	식기세척기와 세척실을 청결하게 관리			
	42	식기세척기의 단계별 온도유지			
	43	사용 식기류 건조(수저 및 물컵 포함)			
환경관리	44	자외선 또는 전기살균소독기, 열탕세척 소독시설이 정상적으로 작동되는지 관리			
	45	조리실 식품 등의 원료·제품 보관실 등을 정기적으로 청소			
	46	배수구 청결관리 여부			
	47	음식물 쓰레기 수거함을 지정된 장소에서 청결하게 관리			
	48	폐기물은 정기적으로 배출			
	49	감염병 환자의 음식물 폐기물과 폐기물 용기를 처리방법에 따라 별도로 관리			
	50	위생발판 관리여부			
	51	주기적인 포충등 교체 및 소독 시행 여부			
	52	물질안전보건자료 관리 여부			
	53	사용하지 않는 수돗물 잠그기			
합계					