

## 병원급식 서비스 향상을 위한 환자 식사 만족 요인 분석

임현숙\*, 차진아, 양일선. 연세대학교 생활과학대학 식품영양학과

환자의 만족도는 환자의 사회적·육체적·감정적 측면이 복합적으로 작용하여 나타나며, 만족도는 급식서비스에 대해 환자가 기대하는 정도(expectation)에 비해 이용하고 난후 실제로 제공되어 졌다고 느끼는 정도(perception)의 차이라고 할 수 있다. 최근 국민소득의 향상, 대형병원의 신·증설, 의료시장의 개방과 같은 의료 환경 변화로 환자들은 병원급식의 질적 향상을 요구하고 있어 병원급식 품질을 체계적으로 향상시키기 위해 환자의 병원급식 서비스에 대한 만족 특성들을 다각적으로 분석하여 만족도에 영향을 미치는 요인을 규명함이 필요하다. 이에 본 연구에서는 서울 및 경기지역 400병상 이상의 28개 종합 병원에 재원 중인 915명(각 병원 총입원환자의 5% 해당)의 일반식 성인 환자들을 대상으로 자기기록에 의한 설문조사를 통해 병원급식의 음식 품질 특성 7가지와 급식 서비스 품질 특성 9가지에 대해 환자들의 기대도와 인식도등을 조사하여 품질 만족도를 규명하고, 이에 영향을 미치는 요인을 분석하여 병원급식 서비스 향상을 위한 기초 자료를 제공하고자 하였다. 조사에 사용된 환자 대상 설문지는 병원급식 서비스 품질 특성에 대한 환자 기대도 조사, 만족도 조사, 그리고 환자의 일반사항으로 구성하였다. 영양부서 급식운영 현황은 조사대상 병원 영양과장에게 자기기록의 방법으로 조사하였다. 병원급식 서비스 전반에 대한 5점 척도 평가 방법의 기대도 점수는  $4.24 \pm 0.7$ 이었으며, 만족인식도 점수는  $3.44 \pm 0.77$ 로 16가지 품질 특성들은 모두 기대한 정도에 비해 유의적으로 낮은 인식도를 보였다. 병원급식 16가지 품질 특성중 가장 불만족하게 느끼는 특성은 식사 및 영양 정보의 제공(-1.48), 식단선택의 가능성(-1.48), 식사 문제 사항의 즉각적인 반응(-1.16), 음식의 간(-1.15)이었다. 품질 만족도에 영향을 미치는 환자 인적 요인으로는 연령, 입원 기간, 학력으로서 낮은 연령군, 장기입원 환자군, 고학력군에서 만족인식도가 낮았다. 운영\* 요인으로는 선택식단 제공, 중앙배선, 위탁운영, 멜라민용기 사용, 적은급식 기기를 사용하는 병원이 품질만족도가 유의적으로 높았다. 전체적인 품질 만족도와 가장 상관관계가 높게 나타난 특성은 음식 품질중에서는 음식의 위생( $r=0.703$ ), 영양적인 고려( $r=0.623$ ), 음식의 온도( $r=0.623$ )이었으며, 급식 서비스 품질중에서는 식사 문제 사항의 즉각적인 반응( $r=0.668$ ), 식기와 쟁반의 청결성( $r=0.642$ ), 식단의 다양성( $r=0.641$ )이었다. 환자의 기대도와 인식도가 품질 만족도와 갖는 상관관계를 분석한 결과 기대도는 품질 만족도와 강한 음의 상관관계를 나타냈으며, 인식도는 품질 만족도와 강한 양의 상관관계를 보여서 기대도가 높을수록 품질 만족도가 저하되는 반면 인식도가 높을수록 품질 만족도는 증가하는 경향이였다. 병원급식 서비스 기대도에 대한 요인분석 결과 병원급식에 대해 환자들이 기대하는 4가지 차원의 요인으로는 배식서비스관련 기대 특성, 음식 조리관련 기대 특성, 영양서비스관련 기대 특성, 음식전달관련 기대 특성이 추출되었다. 병원급식 서비스 특성에 대한 인식도와 품질 만족도에 대한 요인 분석 결과 3가지 차원의 요인으로 영양서비스와 관련된 만족 특성, 음식의 전반적인 품질에 대한 만족 특성, 배식서비스와 관련된 만족 특성이 추출되었다.