

병원급식의 질 향상을 위한 환자식의 만족도 분석

이민지*, 이연경. 경북대학교 생활과학대학 식품영양학과

최근 병원간 경쟁이 심화되면서 양질의 의료서비스 제공에 중요한 요소인 환자 급식에 대한 관심이 모아지고 있다. 이에 본 연구에서는 환자식의 만족도 조사를 통해 현 급식의 문제점을 파악한 후 이를 토대로 하여 급식의 질적 향상을 위한 기초자료를 제시하고자 한다. 조사 대상자는 대구·경북지역의 11개 병원에 재원중인 환자 626명(일반식 458명, 치료식 168명)으로 선정하였으며, 1999년 6월 23일부터 9월 16일에 걸쳐 환자를 직접 방문하여 면접법으로 조사하였다. 설문내용은 환자의 일반사항, 환자식에 대한 기대도와 인식도로 구성되며, 기대도 및 인식도 문항은 음식과 관련된 11개 문항, 위생 및 서비스에 관련된 9개 문항의 총 20문항으로 이루어졌고, 5점 척도법을 사용하여 평가하였다. 성별 분포는 남성이 62.4%, 여성이 37.6%이었고, 연령은 40세 이상이 많았으며, 입원 기간은 10일 이하인 단기 환자들이 가장 많았고, 잔반은 항상 남기는 경우가 37.1%로 높았다. 병원에서 제공하는 음식, 위생 및 서비스의 여러 가지 특성에 대한 요인분석을 한 결과, 음식에 대한 특성은 음식의 양(밥의 양, 국의 양, 반찬의 양), 음식의 내적 품질(밥의 질기, 온도, 냄새, 간, 맛), 음식의 외적 품질(음식의 외관, 메뉴의 다양성, 영양적으로 균형잡힌 식사)로 구성되었으며, 위생 및 서비스에 대한 특성은 위생성(음식의 위생, 식기의 위생, 깨끗한 종업원의 옷차림), 종업원의 서비스(종업원의 친절성, 정확한 식사시간, 식사 불만의 신속한 처리, 손에 닿는 위치에 식사를 두는 것), 영양사의 서비스(영양사를 만날 기회, 식사에 대한 정보 제공)로 구성되었다. 각 요인들에 대한 대상자들의 기대도와 인식도를 조사한 결과, 기대도는 위생항목이 가장 높았고, 음식의 외적 품질, 음식의 내적 품질, 종업원의 서비스, 음식의 양, 영양사의 서비스 항목 순으로 나타났다. 인식도는 음식의 양, 위생성, 종업원의 서비스, 음식의 외적 품질, 음식의 내적 품질, 영양사의 서비스 항목의 순으로 나타났으며, 특히 음식의 내적 품질 중 음식의 맛과 간에서 인식도가 낮았다. 인식도와 기대도간의 격차도를 분석한 결과, 음식의 간, 음식의 맛, 식사 불만의 신속한 처리에 대한 문항이 기대도는 높은 반면, 인식도가 낮게 나타났고, 음식의 외적 품질, 위생, 종업원의 서비스 요인은 기대도와 인식도가 모두 높게 나타났으며, 영양사의 서비스는 기대도와 인식도가 모두 낮게 나타났다. 인식도에서 기대도를 뺀 값으로 산출한 품질 만족도는 20개 문항 모두 음의 값으로 기대도에 비해 인식도가 낮았으며, 특히 영양사의 서비스 항목이 품질 만족도가 가장 낮았고, 그 다음이 음식의 내적 품질로 나타났다. 품질 만족도 각 요인들이 총 품질 만족도에 미치는 영향력을 알아보기 위해 회귀분석을 실시한 결과, 음식의 내적 품질이 가장 크게 기여함을 알 수 있었다. 따라서 본 연구결과, 품질 만족도를 높이기 위하여 음식의 내적 품질개선과 영양사 서비스의 개선이 요구되므로 병원 영양 부서의 급식관리부문에 질 보증(Quality Assurance) 프로그램을 도입·실시하여 만족도가 높은 식사를 제공하고, 적정업무량을 고려한 영양사 확보를 통하여 영양사의 식사회진 기회를 확대시켜서 식사 정보를 전달하고 식사불만을 신속하게 처리하는 서비스를 제공함으로써 병원급식의 질을 향상시킬 수 있을 것으로 사료된다.