

### 부산지역 병원 급식서비스에 대한 환자 만족도 평가

류은순\*, 김영선, 고신대학교 식품영양학과\*, 고신대학교 보건대학원

#### Evaluation of patient satisfaction in the hospital foodservice in Busan area

Eun-Soon, Lyu\*, Yeong-Seon, Kim, Department of food and nutrition, Kosin, University, Busan, Korea\*, Graduate School of Public Health, Kosin University, Busan, Korea

국내 의료시장은 환자의 의식변화와 의료시장의 개방화에 따라 병원간에 치열한 경쟁적 환경에 놓여있으며 환자를 환자 그 자체로서가 아니라 병원이 경영에 영향을 주는 결정권자로서 고객을 간주해야 한다. 고객만족의 중요성에 대한 인식이 높아지고 있는 가운데 고객의 품질만족도에 대한 조사는 매우 중요하다. 품질만족도란 구매를 서비스 받기 전에 기대하는 정도와 이용한 후 실제로 고객이 느끼고 인식한 정도의 차이인 품질만족도인 인식하고 있는 인식도와 기대도간의 차이이다. 이에 본 연구에서는 부산시내 130병상 이하의 의료기관 중 1개의 위탁급식 병원과 3개의 직영급식 병원의 일반식 환자 279명을 대상으로 급식에 대한 만족도를 조사하기 위해 설문지를 이용하여 조사하였다.

본 연구 결과에서, 급식만족도에 대한 총 평균에서 기대도는 4.12점이었으나 인식도는 3.15점으로 품질만족도는 -0.96점으로 나타났다. 음식특성은 기대도 4.15점, 인식도 3.04점, 품질만족도 -0.96점이었고 서비스특성은 기대도는 4.20점, 인식도는 3.58점, 품질만족도는 -0.68점이었으며 영양관리특성은 기대도 3.71점, 인식도 2.35점, 품질만족도 -1.37점을 나타냈다. 격자도에서, 기대도는 높으나 인식도가 낮은 영역에는 불평에 대한 처리, 음식의 영양이 속하였고 기대도와 인식도 모두 높은 영역에는 종업원 의복 청결, 식기의 청결, 종업원의 친절, 식사시간의 정확함, 음식의 신선함, 음식 위생이 포함되었다. 기대도와 인식도가 낮은 영역에는 음식의 맛, 간, 온도, 반찬의 다양함, 선택식단, 영양정보의 제공이 속하였고 기대도는 낮으나 인식도는 높은 영역에는 음식의 1인분 양, 외양이 속하였다. 연령에 따른 차이에서, 여자가 남자보다 기대도는 서비스특성( $p<0.05$ )에서, 인식도는 음식특성과 서비스 특성에서 유의적( $p<0.01$ )으로 높았다. 연령에 따른 차이에서는 50대 이상이 다른 연령층 보다 영양관리특성에 대한 인식도와 품질만족도가 유의적( $p<0.05$ ) 높았다. 교육정도에 따른 차이에서는, 음식과 영양관리특성에 대한 인식도가 초등학교 학력자가 고등학교, 대학교 학력자보다 유의적( $p<0.01$ )으로 높게 나타났다. 식욕정도에 따른 차이에서, 식욕이 나쁜 사람이 좋은 사람보다 영양관리 특성에 대한 기대도가 유의적( $p<0.05$ )으로 낮게 나타났으며 인식도에서는 식욕이 나쁜 환자가 식욕이 좋거나 보통인 환자보다 음식특성( $p<0.01$ ), 서비스특성( $p<0.01$ ), 영양관리 특성( $p<0.05$ )에서 유의적으로 낮은 점수를 나타냈고 품질만족도 특성에서도 식욕이 나쁜 환자가 식욕이 좋은 환자보다 음식특성, 서비스특성, 영양관리 특성 모두에서 유의적( $p<0.01$ )으로 낮은 점수를 나타냈다. 고통정도에 따른 차이에서 기대도에서는 유의적인 차이를 보이지 않았으나 인식도에서는 고통이 심한 환자가 고통이 적은 환자보다 음식특성( $p<0.01$ ), 서비스 특성( $p<0.01$ ), 영양관리 특성( $p<0.05$ )에서 유의적으로 낮은 점수가 나타났고 품질만족도에서는 음식특성( $p<0.05$ ), 서비스특성( $p<0.01$ )에서 고통이 심한 환자가 적은 환자보다 유의적으로 낮은 점수가 나타났다. 병실등급에 따른 차이에서, 품질만족도 차이에서, 서비스 특성이 1인실과, 다인실 환자의 만족도가 2인실, 4인실 환자보다 유의적( $p<0.05$ )으로 낮게 나타났다. 입원기간에 따른 품질만족도 차이에서는 음식특성이 입원기간이 31일 이상인 환자와 8~15일 입원한 환자가 유의적( $p<0.05$ )으로 낮은 점수를 보였다.