

**급식환경 개선이 환자식 만족도에 미치는 영향에 대한 사례 연구**  
이승립<sup>1,2)\*</sup>, 장유경<sup>2)</sup>, 포천중문의대 차병원<sup>1)</sup>, 한양대학교 식품영양학과<sup>2)</sup>

**서론.** 최근 의료환경의 변화에 적극적으로 대처하기 위해 병원이 당면한 과제는 환자들의 요구를 충족시킬 수 있는 양질의 의료서비스를 제공하여 경쟁력을 확보하는 것과 내부 경영의 효율성을 증대시키는 것이라 할 수 있다. 이에 본 연구의 목적은 급식환경의 개선에 따른 급식서비스의 변화가 환자식 만족도에 미치는 영향에 대하여 평가하고자 하였다.

**연구방법.** 조사 대상 병원의 급식환경 개선 전 후에 대한 급식서비스를 비교하고, 입원 환자를 대상으로 개선 전(2002년 7월 152명)과 개선 후(2003년 2월 164명) 환자식 만족도 조사를 실시하였다. 응답자 중에서 일반식(산모식 포함)을 먹고 있는 여성환자들만 선택하여, 개선 전 110명과 개선 후 109명을 연구대상자로 선정하였다.

**결과 및 고찰.** Remodeling을 통한 급식환경 개선으로 업무효율의 향상되어 조리시간이 단축되었고, 그 시간들을 활용하여 환자들에게 제공하는 수저를 개선전 입원시 1회 제공에서 개선 후 매끼 제공으로 바꾸었으며, 메뉴는 개선 전 전통적인 조리법 위주에서 개선 후 콤포지티머를 이용한 다양화를 추구하였으며, event 식사의 경우 개선 전 월 2회 제공에서 개선 후 주 2회 제공하였고, 추가로 아침식사시 누룽지를 주 2회 제공하였다. 마지막으로 setting시 개선 전 찬기와 생선접시 위주에서 개선 후 다양한 용기 이용으로 시각적인 효과를 배가시켰다. 환자들의 입원기간과 연령은 개선 전 후에 차이가 나타나지 않았지만, 환자식 만족도 10항목 중에서 “제공된 메뉴의 만족도” 항목은 개선 전  $3.12 \pm 1.08$ , 개선 후  $3.49 \pm 0.80$ 으로 개선 전보다 개선 후 만족도가 유의적으로 높게 나타났다( $P < 0.01$ ). “음식의 간”, “음식의 양” 그리고 “음식의 맛” 항목들은 유의적인 차이는 나타나지 않았지만 개선 전보다 개선 후가 상대적으로 더 높은 것으로 나타났으나, “음식의 온도”, “배선원 용모, 복장” 그리고 “식사시간” 항목들은 유의적인 차이는 나타나지 않았지만 개선 전보다 개선 후의 만족도가 상대적으로 더 낮게 나타났다.

**결론 :** 본 연구결과를 통해서 급식환경 개선이 환자들에게 매끼 수저제공, 다양한 메뉴 제공, event 식사 증가 그리고 다양한 용기를 이용한 급식서비스 향상의 계기가 되었으며, 이로써 환자들에게 메뉴에 대한 만족도를 향상시킬 수 있는 기회가 되었다.