을 대상으로 나이, 성별, 영양 지식, 식생활 태도 및 평균 영양소 적정도(MAR, mean adequacy ratio)를 고려하여, 급식과 영양교육을 같이 받은 급식군(29명), 영양교육만을 받는 교육군(20명), 급식과 영양교육을 모두 받지 않는 대조군(44명)으로 분류하였다. 급식군과 교육군에게는 4차례에 걸쳐 영양교육을 실시하고, 급식군은 3개월간 하루에 1끼씩 점심과 간식을 포함한 급식을 실시한 다음 급식군, 교육군, 및 대조군을 대상으로 영양지식, 식생활 태도, 식이섭취수준을 평가하였다.

결과: 영양교육 및 급식서비스 제공 전 조사에서 급식군, 교육군 및 대조군의 영양불량위험도는 각각 21.0±2.1, 20.7±2.9 및 21.7±2.0으로 세 군간에 차이가 없었으며, 식사의 질을 평가하는 MAR 역시 각각 0.71±0.39, 0.65±0.28 및 0.69±0.30으로 세 군간에 유의한 차이가 없었다. 급식군, 교육군 및 대조군의 영양지식 점수는 각각 22.9±13.0, 24.5±13.6 및 24.5±12.1이었고, 식생활태도 점수는 각각 49.1±8.9, 51.0±7.2 및 49.7±7.0으로서 역시 세 군간에 유의한 차이가 없었다. 영양교육 및 급식서비스 제공 후의 평가에서, 급식군, 교육군 및 대조군의 영양지식 점수는 각각 56.6±11.6, 49.9±18.7, 28.1±14.2, 식생활태도 점수는 각각 79.7±7.9, 78.2±7.8, 48.4±8.0으로 나타나, 대조군에 비해 급식군과 교육군 모두 영양지식과 식생활태도의 유의적인 향상이 있었다. 급식군, 교육군 및 대조군의 MAR는 각각 1.23±0.29, 0.90±0.20, 0.77±0.36으로서, 대조군에 비해 교육군의 MAR는 차이가 없었으나, 급식군에서는 유의적으로 높게 나타나 급식이 식이섭취수준의 향상에 가장 효과적임을 알 수 있었다.

결론: 영양상태가 불량한 지역사회 노인들의 영양수준 향상을 위해서는 영양교육뿐 아니라 적절한 급식 등 적극적인 영양서비스가 제공되어야만 올바른 식행동 형성에 기여할 수 있을 것으로 여겨진다.

관리 3. 의료보장/의료의 질/병원관리

KSPM-11

QFD(Quality Function Deployment) 분석을 활용한 병원 서비스 질 개선의 우선순위 설정에 대한 연구

A Study on Definining Preference for Improving Service Quality of Medical Services through Quality Function Deployment

이은주[1], 윤석준[2], 이준영[2], 안형식[2], 강한성[1]

(1) 고려대학교 보건대학원 보건정책 및 병원관리학과, (2) 고려대학교 의과대학 예방의학교실

목적: 본 연구는 서비스 질 향상을 위한 전략을 수립하는데 있어서 전략적 해결 방안을 제시하고자 첫째, 병원 서비스 재구매 의도에 가장 많은 영향을 미치는 병원 서비스 품질을 찾아 내어, 둘째, 그 품질을 향상시킬 수 있는 구체적이고 실질적인 대안의 우선순위 설정을 QFD 분석을 활용하여 제시하도록 수행되었다.

방법: 2004년 7월 5일부터 23일까지 대전에 위치한 2차 진료기관인 [redacted] 병원 입원환자와 외래환자 각 150명을 대상으로 총 300부의 설문지를 배부. 회수하여 분석하였다. 입원환자는 내과, 외과, 신경외과, 정형외과, 신경과, 재활의학과, 산부인과 입원환자 리스트에서 20명씩, 내과는 30명을 무작위로 추출하였으며, 외래환자는 내원 환자의 3배수 순서대로 계통표본추출하였다. 본 연구에서 사용된 설문지는 Berry 등이 제안한 서비스 품질의 10가지 특성(유형성, 신뢰성, 대응성, 적임성, 예절성, 신용성, 안전성, 근접성, 커뮤니케이션, 고객이해력)과 고객 반응(전반적 만족도, 재구매 의도)에 관한 내용으로 이루어져 있다. 설문 조사 결과를 바탕으로 한 Brain Storming을 통해 각 품질 특성에 대한 기술적 대응방법을 구하였다. 그 구성원은 병원 경영진 및 병원 관리 전문가(서비스 컨설턴트, 병원장 5명, 팀장 5명 - 원무팀, 간호팀, 총무팀, 관리팀, 홍보.기획팀)이다. 여기서 구한 각 품질 특성에 대한 기술적 대응방법들에 대해서 동일 병원 환자 100명에 대한 2차 설문조사를 통해 각각의 중요도를 구하였다. 최종적으로 실행 우선순위를 설정하기 위해 QFD 분석을 실시하였다.

결과: [redacted]병원에 대한 환자의 재내원 의도 조사에서 가장 많은 영향을 미치는 항목으로 입원환자, 외래환자 모두 '유형성'을 지적하였으며 입원환자는 '대응성'과 '신용성'순으로, 외래환자는 '신뢰성'과 '고객이해력'순으로 조사되었다. 이것은 병원 서비스 품질 요소 중 '유형성', '신뢰성', '대응성', '신용성', '고객이해력'을 개선하는 것이 가장 효과적이라고 할 수 있다. 따라서, 위 5가지 항목에 대해서 Brain Storming을 하였고 그 각각의 항목에 대한 결과를 QFD 분석하여 실행 우선순위를 설정하였다.

결론: 본 연구는 병원 서비스 품질을 개선하기 위한 전략적 해결방안을 모색하고 궁극적으로 우리 나라의 의료 서비스 분야가 경쟁우위를 확보할 수 있는 전략적 선택의 근간을 마련하기 위하여 의료소비자가 원하는 요구사항을 서비스 접점에서 체계적으로 수집, 분석, 분류하였다. 지금까지 공학 분야에서만 활용되어온 기법을 의료서비스 품질과 관련된 문제를 해결할 수 있는 방법으로 활용하였다는 점에서 기존 연구들과 차별화 된다고 할 수 있겠다.

KSPM-29

공동개원의 형태에 따른 효과성에 대한 연구

The Relationship between the Type of Group practice and the Management effectiveness

현숙정[1], 박은철[2], 김춘배[1], 김영훈[3], 차봉석[1], 박종구[1], 장세진[1], 고상백[1]

(1) 연세대학교 원주의과대학 예방의학교실 및 직업의학연구소, (2) 국립암센터 암역학조사실, (3) 을지의과대학 병원경영학과

목적: 이 연구는 공동개원을 하고 있는 의원급 의료기관을 대상으로 개원형태 및 운영형태에 따른 효과성을 비교 분석하여 공동개원의 실효성을 평가하고자 시도하였다.

방법: 대표자가 2인 이상인 전국의 의원급 1,066개 의료기관을 대상으로 구조화된 설문지를 이용하여 우편설문조사를 실시하였으며, 분석방법으로는 빈도분석, t-test, 분산분석, 다중회귀분석을 시행하였다.