

환자 급식서비스의 질 관리 사례 연구

이승림^{1,2)*}, 장유경²⁾

포천중문의과대학교 차병원 영양실¹⁾ · 한양대학교 식품영양학과²⁾

A Case Study on Quality Improvement of the Food Services for Patients

Lee, Seung-Lim^{1,2)}, Chang, Yu-Kyung²⁾

Department of Nutrition/Dietitian, ¹⁾College of Medicine Pochon CHA General Hospital, Seoul, South Korea, Department of Food and Nutrition, ²⁾Hanyang University, Seoul, South Korea

최근 의료계는 환자의 의식변화와 의료시장의 개방화에 따른 의료공급 과잉현상을 보이고 있다. 또한 병원들간의 치열한 경쟁과 정부의 의료기관 규제 등과 같은 의료환경의 변화에 대처해야 하는 당면 과제를 안고 있는 것이 현실이다. 영양관리자는 변화된 의료 환경에 능동적으로 대처하기 위해 제한된 인적, 물적 자원을 효율적으로 관리하여 환자의 식사의 품질을 극대화시킴과 동시에 환자의 급식서비스에 대한 기대치를 정확히 파악하여 환자 만족도를 증진시켜야 한다. 본 조사 대상 병원에서는 급식운영경비 중 식재료비용이 58%를 차지하여 비중이 높은 반면, 생산 효율성 측면에서 100% 활용이 이루어 지지 않아, 식재료비 대비 평균 5.72%의 음식이 폐기되는 손실이 발생하고 있었다. 이에 식재료비의 효율성을 높이기 위해 미 배식 잔반 감소에 대한 필요성이 대두되어, 질 관리(Quality Improvement; QI)를 실시하게 되었다. 이에 본 연구의 목적은 식재료비의 효율성을 높이기 위해 미배식 잔반 60% 감소를 목표 설정하고, 미배식 잔반 감소로 인한 효율적인 식재료비 사용이 환자식 만족도에 미치는 영향에 대하여 평가하였다.

본 조사 대상 기관은 300병상 규모의 종합병원으로 연구기간은 2003년 2월부터 10월까지 9개월 동안 실시하였다. 미배식 잔반량은 식사 제공 후 저울(서울현기 9413058 ; 50kg)을 이용하여 2003년 3월과 9월의 용량을 측정하였으며, 측정된 용량은 매일 일지에 기록하여, 그 작성된 내용들을 정리 비교하였다. 질 관리 전후의 환자 만족도 비교는 음식의 적은, 음식의 간, 음식의 양, 음식의 맛, 제공된 메뉴구성 그리고 전체적서비스 6개 항목을 5점 척도법을 사용하여, QI 전후의 환자식 만족도의 차이를 조사하였다.

QI 활동을 통해서 환자식과 직원식의 메뉴를 부분통합, 식수 기록 관리 시스템 활용, 레시피 분량수정, 메뉴 계획시 선호도에 따라 생산 비율 차별 그리고 재고분량을 조사하고 난 후 발주분량 결정을 하는 등의 활동을 통해서 미배식 잔반은 QI 전 28.5±4.06kg에서, QI 후 5.3±3.76kg으로 23kg(P<0.000)가 감소되어, 설정한 목표에 도달하였다. 환자만족도를 살펴보면, 음식의 적은, 음식의 양, 음식의 맛, 메뉴구성 그리고 전체적 서비스가 유의적인 차이는 나타나지 않았지만, QI 전(n=124)보다 QI 후(n=120)가 더 높아지는 경향을 보였다. 본 QI 활동을 통하여 미배식 잔반의 적절한 관리는 식재료의 효율적인 사용으로 환자식의 질 향상에 기여한다는 것을 알 수 있었다. 따라서 단체급식소에서는 식재료비의 효율을 향상시키기 위해서 미배식 잔반의 철저한 관리가 필요하리라 판단된다.