

병원 영양부서의 Total Quality Management(TQM) 도입을 위한 질 평가 모델 및 지침서 개발

김혜진*, 장은재. 동덕여자대학교 자연과학대학 식품영양학과

최근 의료서비스의 질에 대한 관심이 소비자뿐만 아니라 의료공급자, 그리고 정부까지 점차 증대되고 있다. 특히 소비자는 의료의 수혜를 국민의 기본 권리로 인식하고 있어 의료시장도 차츰 공급자 시장(seller's market)에서 소비자 시장(buyer's market)으로 변하고 있다. 이와 같은 시류에 따라 정부도 의료기관의 서비스 제공을 환자 중심의 쾌적한 진료환경의 조성과 의료서비스 표준과 지표를 개발하고 우리나라 의료서비스 기준을 제시하여 전 국민이 질 좋은 의료 혜택을 받는 것을 목적으로 의료기관 서비스 평가제도 시행을 결정하였다. 이에 영양부서가 포함되어 있어 병원 영양사는 의료기관 서비스 평가 기준에 근거한 업무수행 능력을 향상시키며, 환자의 급식만족도를 증진시키기 위한 방안을 끊임없이 연구하고 실행할 때이다.

본 연구는 서울, 경기, 인천지역의 400병상 이상 종합병원 중 의료서비스 평가를 받았던 30개 병원을 대상으로 영양부서의 운영체계(system) 특성, 급식 제공자(provider) 특성, 환자의 급식만족도, 영양서비스 업무의 구조적 자체평가, 임상적 자체평가를 조사하여 영양부서의 질에 영향을 미치는 변수의 요인분석과 운영형태에 따른 요인을 비교함으로써 효과적인 질 평가 모델과 영양부서 TQM 도입을 위한 지침서를 제시하여 질 중심의 영양부서 관리에 도움이 되고자 하였다.

이상의 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

- 1) 영양부서의 질에 영향을 미치는 25개 변수는 운영체계와 급식 제공자 변수로 대별되며, 요인분석 결과 급식서비스 수행 요인, 구조적 지원 요인, 조리종사자 제공 서비스 요인, 영양사 제공 서비스 요인 등 4개로 설정되었다. 운영형태에 따른 차이는 급식서비스 수행 요인 중 임상영양 관리의 수행도가 위탁에서 유의하게($P<.05$) 높았으나, 영양사 제공 서비스 요인 중 영양사 1인당 식수($P<.01$)와 임상영양 생산성지수($P<.01$)는 직영이 유의적으로 높았다.
- 2) 환자 급식만족도에 영향을 미치는 변수에 대한 요인분석 결과 식단 만족요인, 서비스 만족요인, 영양관리 만족요인의 3개 영역으로 구축되었다. 환자 급식만족도에 영향을 미치는 요인을 군집분석한 결과 서비스 군, 영양관리 군, 식단 군 및 식단·서비스·영양관리 군의 4개 군으로 분류되었다.
- 3) 조사대상 병원의 구조적 자체평가 결과는 직영은 500점 만점에 평균 405.86점(81.17/100점)이며, 위탁은 600점 만점에 평균 524.00점(87.32/100점)이었다. 운영형태에 따른 구조적인 자체 평가 결과 유의성 차이는 없었으나 위탁이 모든 부문에서 평가점수가 높았다.
- 4) 임상적 자체 평가 결과 36점 만점에 평균 20.77점(57.67/100점)이었다. 위탁운영은 직영보다 급식 시설과 설비($P<.05$), 조리의 위생적 수행($P<.05$), 식단의 선택성($P<.001$)이 유의적으로 높았다.

- 5) 환자 급식만족도에 영향을 미치는 변수의 요인분석 결과 급식서비스 수행요인이 유의적 ($p < .001$)으로 가장 큰 양의 영향을 주었고, 유의성은 없었으나 구조적 지원과 조리종사자 제공 서비스는 음의 영향을, 영양사 제공 서비스는 양의 영향을 주고 있었다.
- 6) 영양부서의 구조적 자체 평가에 영향을 미치는 변수의 요인분석 결과, 급식서비스 수행요인이 유의적 ($p < .0001$)으로 큰 영향을 미쳤으며, 구조적 지원, 영양사 제공 서비스 요인, 조리종사자 제공 서비스 요인 순이었다.
- 7) 영양부서의 임상적 자체 평가에 영향을 미치는 변수의 요인분석 결과 구조적 지원 요인 ($p < .01$)과 급식서비스 수행 ($p < .05$)이 유의한 영향이 있었으며, 유의성은 없었으나 조리종사자 제공 서비스, 영양사 제공 서비스 순이었다.
- 8) 운영형태에 따른 영양부서 질에 영향을 미치는 요인은 유의성은 없었으나 위탁운영은 급식서비스 수행, 구조적 지원, 조리종사자 제공 서비스가 높았으며, 영양사 제공 서비스는 위탁운영이 유의적으로 ($P < .01$) 높았다.

종합병원 영양부서의 TQM 지침서는 실태조사 및 연구 문헌을 토대로 본 부서의 질 관리에 영향을 미치는 요인을 중심으로 개발하였다. 그 내용은 대형병원(400병상 이상)과 소형병원(200병상 이하)을 별도의 기준으로 나누어, 영양부서의 업무영역을 조직평가, 영양기준과 급식평가, 임상영양 관리평가, 위생과 설비평가, 교육평가, 업무관계 규정평가, 급식의 질적 보증평가, 위탁급식시 기본적 기준평가등 8가지 항목으로 분류하였다. 각 평가영역은 평가목표와 표준을 정하고, 실무 평가도구인 검색방법으로 작성하였다.