

병원 급식 서비스 품질에 대한 환자 만족도 및 요인 분석

임현숙 · 양일선* · 차진아**

신촌 세브란스병원 영양과 · 연세대학교 식품영양학과* · 전주기전여자대학 식품영양과**

Analysis of Patient Satisfaction and Factors Influencing Satisfaction on Hospital Foodservice Quality

Lim, Hyun Sook · Yang, Il Sun* · Cha, Jin-A**

Dietary department of Shinchon Severance Hospital · Dept. of food and nutrition,
Yonsei University* · Chonju Kijeon Women's College**

ABSTRACT

The purpose of this study is to provide the basic data and their analysis to improve hospital foodservice by identifying patient satisfaction with different attributes of hospital foodservice and its influencing factors using self written survey on nine hundred fifteen hospitalized patients in 28 general hospitals in Seoul and Kyungki area. The statistical analysis of data was done by SAS/WIN package(Version 6.11) to determine Descriptive Analysis, T-test, Analysis of Variance, Pearson's Correlation, and Factor Analysis.

The summary of the study results is as follows:

1. Among sixteen food-service quality attributes, the most unsatisfying one was the meal itself, the provision of nutrition informations, the possibility of menu choices, immediate response on meal problems, and the taste of the meal.
2. There was a positive correlation between the general quality satisfaction and freshness, nutritional considerations, and the temperature of the meal in food quality. In addition, immediate response on food problems, the cleanliness of the dishes and trays, and the variety of menu in food-service quality were also correlated positively.
3. Based on the result of statistical analysis on the expectation and recognition on hospital food-service quality attributes vs quality satisfaction, expectation was negatively correlated with quality satisfaction; however, recognition was positively correlated.

KEY WORDS : hospital foodservice, patient satisfaction, expectation, recognition, quality satisfaction, patient meal attribute, foodservice attribute

서 론

병원에서 환자 급식의 목적은 질병을 가진 환자에게 치료 목적에 따라 영양 필요량이 충족되도록 식사를 공급함으로써 질병으로부터 빠르게 회복시키는 데 있다. 그러나 환자 식사는 환자 개개인의 질병으로 인한 생리 대사 이상, 약물 치료, 정신적 스트레스 등으로 영양 요구량이 증가한 데 비해 신체적, 심리적 변화로 소화기 능이 저하되고 식욕 감퇴로 음식 섭취가 오히려 감소되어 영양 불량이 되기 쉽다^[12]. 따라서 입원 환자에게 적절한 영양관리가 이루어진다면 질병 치료가 신속해지고 질병 치료기간이 단축되어 결과적으로 국민 의료비용을 감소시킬 수 있으므로 병원 급식은 매우 중요하며, 환자 식사 섭취율을 높히는 다각적인 연구와 노력이 필요하다 하겠다.

최근 의료계는 국민의 소득 수준 향상으로 의료기관의 진료와 서비스 수준에 대한 기대와 욕구가 증가되었고, 대형 병원의 신·증설로 의료기관 사이의 경쟁이 심화되었으며, 의료시장의 개방과 국민 권리 의식 증가로 인한 소비자 운동이 확산되어 양질의 의료에 대한 국민 요구가 증가하게 되었다^[34].

이에 따라 보건복지부는 의료기관 이용상의 불편을 제거하고 쾌적한 진료 환경을 조성하기 위해 의료기관에서 제공하는 서비스를 평가하여 의료 서비스 수준의 향상을 도모할 목적으로 95년도 3차 진료기관, 96년도 중규모병원을 대상으로 의료기관 서비스 평가를 실시하였다^[5]. 이로 인해 양질의 의료에 대한 환자의 기대치와 요구가 더욱 증대되고 최근에는 좋은 의료 환경을 갖추는 것이 병원 운영에 최대 관심사가 되고 있으며, 이에 따라 환자 급식과 같은 진료 외적 서비스에 대해서도 소비자의 기대에 부응하는 품질 향상이 요구되고 있다^[36].

류^[2]의 연구에 의하면 최근 환자들은 병원 급식에 대한 기대치가 증가하여 환자 개개인에 따른 영양면과 아울러 급식 서비스면인 개인에 맞는 음식, 산뜻한 분위기가 있는 음식, 따뜻한 마음과 섬세한 배려가 있는 음식을 가정에서처럼 대접받기를 요구하고 있으며, 병원

급식 서비스 수준이 병원 선택의 중요한 척도가 된다고 보고하고 있다^{[7][8]}.

따라서 병원 영양관리자는 최근의 변화된 의료 환경에 능동적으로 대처하기 위해 제한된 인적·물적 자원을 효율적으로 관리하여 환자 식사의 품질을 극대화시킴과 동시에 환자의 급식 서비스에 대한 기대치를 정확히 파악하여 환자 만족도를 증진시켜야 한다.

양질의 급식 서비스란 음식과 서비스의 두 가지 측면에서 고객들이 기대하는 품질 수준을 만족시킬 수 있도록 함을 의미하며^[9], 고객의 만족도는 급식 서비스에 대해 고객들이 기대하는 정도에 비하여 이용하고 난 후 실제로 고객들이 느끼는 정도의 차이(gap)라고 할 수 있다^{[10][11]}.

조^[4]는 의료서비스의 질에 대한 절대적인 측정방법이 없고 고객의 요구에 따라 달라지게 되며, 고객의 서비스에 대한 기대가 매우 다양하기 때문에 서비스 질을 정의하는 가장 간단하고 쉬운 방법은 고객의 타당한 요구를 충족시키는 것이라고 하였다.

Baker^[12]는 급식소의 품질을 정의하고 측정하기는 매우 어렵다고 지적하였으며, 병원 급식의 품질을 측정하기 위해서는 음식의 맛, 영양소 함량, 식품의 안전성과 함께 여러 요소를 고려한 평가 지표의 개발이 필요하다고 하였다.

급식에 있어 품질은 음식으로서의 품질과 이것을 조합시킨 식사로서의 품질로 나누어진다.

음식의 품질은 양과 질(맛, 온도, 색, 질감)에 의해 평가되고 식사의 품질은 음식을 조합시켰을 때의 양, 맛, 색의 균형 및 트레이에 놓인 식기나 식당 등 식사 환경도 함께 평가되며 피급식자는 시설, 식단, 식사의 양과 질, 그리고 서비스에 대한 기대가 충족되어야만 만족할 수 있다^[13].

외국에서는 환자 만족도를 증진시키기 위해 병원 급식 서비스의 질을 평가하고 이를 개선하기 위한 많은 연구들이 진행되었다. Delucco^[7]은 병원 급식의 품질을 결정하는 특성 요인을 음식 품질, 식사 관련 서비스, 영양 서비스의 3가지로 분류하고 그 중요성에 대한 소비자 인식도를 조사하였고, Belanger^[14]은 입원기간 동안

의 환자의 감정적 상태가 환자 식사 만족도에 미치는 영향을 조사하였다.

Dube 등¹⁵⁾은 환자들이 급식소의 질을 인식하는데 기초가 되는 심리적 영역(dimension)을 규명하고, 어떤 영역이 급식분야에 있어서 환자 식사 만족도에 가장 설명력이 높은 변수인지를 규명하였다. 이 연구에서, 환자 만족의 기초를 이루는 영역으로는 음식의 품질, 음식 서비스의 적시성(meal service timeliness), 음식 서비스의 신뢰성, 음식 온도, 메뉴를 전달하는 직원의 태도, 고객 주문 체계(customization), 음식을 제공하는 직원의 태도의 7개로 분류하였으며, 이 중에서 음식의 품질, 고객 주문 체계, 메뉴를 전달하는 직원의 태도가 전반적인 환자 만족도에 가장 영향을 많이 미치는 요인이라고 하였다.

이와 같이 환자들의 만족도는 다양한 측면을 갖고 있으며 환자의 사회적, 육체적, 감정적 측면이 복합적으로 작용하여 나타난다고 할 수 있다. 따라서 병원 급식 서비스의 품질을 체계적으로 향상시키기 위해 병원 급식에 대한 환자 만족 특성들을 다각적으로 분석하여 개선 요인들을 규명해 나가는 것은 매우 중요한 일이라고 하겠다.

Maller¹⁶⁾은 환자 식사는 질병 치료 방침의 실현을 위한 영양적인 측면과 환자가 원하는 식사와의 사이에 갈등이 있다고 하였으며, McCune¹⁷⁾은 환자 식사가 관능적 품질이 낮은 원인은 영양사가 음식의 영양적인 면을 더 중시하고 환자가 중요하게 생각하는 관능적 품질의 배려가 등한시되었기 때문이라고 하였다. Cash 등¹⁷⁾의 연구에 의하면 환자들이 병원 급식에 대해 불만을 호소하는 요인으로는 부적절한 음식 온도, 유통성 없는 식사 시간, 급식받는 음식량에 대한 선택 결여, 맛없는 음식 등이라고 하였고, Hong¹⁸⁾의 연구에서는 환자들이 식사를 남기는 주요 요인으로 음식이 맛없어 보임, 자포자기, 공포·두려움·불안 등의 상태, 자신의 편안한 거주지를 떠나 낯선 병실에 있음, 식단 선택의 제한성, 식사시간이 제한되어 있어 배고플 때 먹을 수 없음, 침대에 누워 식사하기에 부적절한 자세 등을 제시하였다.

국내에서도 병원 급식의 환자 만족도에 대한 연구들

이 시도되었으나, 소수 병원만을 대상으로 실시되어 표본수가 충분치 못한 제한점이 있고 특히 병원 급식 서비스 품질 특성에 대한 환자의 기대나 수행에 대한 만족도는 제한적으로 시도되었다^{21)9~22)}.

병원에서 환자 급식은 환자기호를 만족시킴과 동시에 영양적 필요량을 충족시켜 질병으로부터 빠른 회복을 도모함으로서 치료의 한 부분으로 그 중요성이 강조되고 있으나, 최근 국내 여러 연구에 의하면 입원 환자들의 병원 급식에 대한 평가는 매우 부정적인 것으로 보고되고 있다. 병원 의료서비스에 대한 만족도 조사에 의하면 환자의 입원생활 영역 만족도 중에서 환자 식사 만족도가 2.81(5점 척도)로 입원 수속 절차 다음으로 가장 불만족한 것으로 나타났으며,⁶⁾ 서울 시내 300병상 이상 4개 병원(928명 환자) 대상 환자 만족도 연구에서도 일반 관리 서비스 부분 중 급식 서비스를 비롯한 환자 편의 제도가 가장 하위수준으로 나타났다²³⁾. 또한 박 등²⁴⁾의 의료기술 외적 병원 서비스가 병원 재이용 의사결정에 미치는 영향조사에서 병원 식사 만족도가 영향력 있는 변수라고 하였다. 그러나, 실제 식사 만족도는 매우 저조한 것으로 나타났는데 이는 물가인상과 사회 보험 제도로 인한 급식비의 비탄력적 운영으로 병원 급식의 품질이 저하된 것이 그 원인일 것으로 추측하였다.

이와 같이 환자 만족도는 다양한 측면들이 서로 복합적으로 작용하여 영향을 주고 있으며 여러 영역 중 환자 만족과 급식 향상을 위해서 중점적인 관리가 필요한 측면(critical aspect)을 규명하여 제한된 자원으로 최대 효과를 거둘 수 있어야 한다. 환자 만족도 개선에 가장 영향력 높은 급식서비스(food service) 특성을 발견함으로서 어떠한 특성에 대해 특히 많은 노력을 기울여야 하는지를 규명하는 연구가 필요하다¹⁹⁾.

이에 본 연구는 400병상 이상의 종합 병원들을 대상으로 하여 병원 급식에 대한 환자들의 만족도를 분석하고 환자들의 만족도에 영향을 미치는 요인을 규명하여 병원 급식 품질 향상을 위한 기초자료로 사용하고자 하며 본 연구의 세부 목적은 다음과 같다.

첫째, 병원 급식 환자들의 만족도를 규명하기 위해 병원 급식 서비스를 크게 음식 특성과 급식 서비스 특

성으로 나누어 이러한 품질 특성들에 대한 환자들의 기대도와 인식도를 조사하고자 하였다.

둘째, 조사한 기대도와 인식도의 차이(gap)로부터 병원 급식 서비스 품질 만족도를 산출하고 각 특성별 품질 만족도를 비교하고자 하였다.

셋째, 병원 급식 서비스 품질 만족도에 영향을 미치는 변수를 조사하기 위해 응답자들의 일반사항과 병원 급식소의 운영 상황을 조사하고 이에 따른 병원 급식 서비스 품질 만족도의 차이를 분석하고자 하였다.

넷째, 병원 급식 서비스에 대한 환자들의 기대도나 인식도 및 품질 만족도의 요인 분석을 통해 이를 구성하는 요인을 규명하고자 하였다.

다섯째, 이상의 연구 결과를 종합하여 병원 급식 향상을 위한 기초자료를 제시하고 급식 서비스 품질 개선을 위한 방안을 제시하고자 하였다.

연구 내용 및 방법

1. 조사 대상 및 방법

본 연구에서는 서울 및 경기지역에 소재한 400병상 이상의 28개 종합병원을 대상으로 하여 각 병원의 운영 침상 총수의 5%에 해당하는 수의 성인 병동(정신과 병동, 중환자실, 격리병동환자 제외) 일반식 환자를 대상으로 자가기록에 의한 설문조사를 행하였다. 총 1,070부의 설문지를 배부하여 956부가 회수되었고, 이 중 부실 기재된 자료를 제외한 915부를 최종 분석에 사용하였다. 영양부서 급식 운영 현황 조사는 영양과장(또는 책임영양사)을 대상으로 설문지를 배부하였으며, 회수된 전량(28부)이 분석에 사용되었다.

조사 기간은 1997년 3월 17일부터 4월 4일까지였으며, 조사 방법은 환자들의 병원 급식에 대한 견해조사는 설문지를 조사 대상 병원 영양과로 우송하여, 영양사의 협조를 받아 입원 환자에게 배부한 후 자가기록하도록 하였다. 영양부서 급식 운영 현황 조사는 이에 대한 설문지를 조사 대상 병원 영양과장(또는 책임영양사)에게 우송하여 자가기록하도록 하였다.

2. 조사 내용

본 조사에 사용된 설문지는 기존의 문헌연구를 기초하여 작성하였다⁷⁾⁽¹³⁾⁽¹⁵⁾⁽²⁰⁾⁽²¹⁾. 설문의 내용은 병원 급식 품질 특성에 대한 기대도 및 인식도 조사 문항과 환자의 일반 사항에 대한 문항으로 구성하였다. 환자 일반 사항은 성별, 나이, 입원기간, 병실 등급, 학력에 대해 문의하였다.

병원 급식 품질 특성에 대한 기대도 및 인식도 조사 문항은 크게 음식 특성 7개 문항과 급식 서비스 특성 9개 문항으로 나누어 총 16개 문항으로 구성하였다. 이 중 음식 특성으로는 음식의 맛, 영양적인 고려, 음식의 위생, 음식의 온도, 음식의 간, 1인분량의 정도, 음식의 외양(관)에 대한 내용으로 구성하였으며, 급식 서비스 특성으로는 배식시간의 정확성, 음식처방과의 일치, 배식원의 친절성, 식기와 쟁반의 청결성, 배식원의 청결한 외모, 식사 문제 사항에 대한 대응, 식사 및 영양 정보 제공, 식단의 다양성, 식단 선택 가능성으로 구성하였다.

병원 급식 품질 특성 문항에 대해 기대도 즉, 훌륭한 병원 급식에 대해 기대하는 정도와 인식도 실제로 이에 대해 어떻게 느꼈는가를 5점 척도를 사용하여 평가하였고, 각 문항의 평가 기준은 1점(전혀 그렇지 않다)에서 5점(매우 그렇다)의 5개 범주로 구분하였다.

한편, 영양부서 급식 운영 현황조사 설문에서는 총 9개 문항으로 허가 병상수, 식단형태, 배선형태, 운영 형태, 사용 용기 재질 종류, 식단 주기, 제공되는 부식수, 적온급식 기기 사용여부, 사용되는 적온급식 기기 종류에 대한 내용을 문의하였다.

3. 조사자료의 통계 처리 방법

본 연구의 결과는 SAS/WIN package(Ver 6.11)를 이용하여 통계 처리하였으며, 기술통계분석을 통해 조사 대상자들의 일반적 사항과 조사 대상 병원의 운영 현황에 대해 빈도와 백분율 및 병원 급식 음식 특성과 급식 서비스 특성에 대한 기대도, 인식도 및 품질 만족도 수준의 평균, 표준편차를 구하였다. 또한, 쌍체비교(paired

comparison)에 대한 T-검정을 통해 병원 급식 서비스 품질 특성별로 각각 기대도와 인식도의 차이를 비교 분석하였다. 그리고, 병원 급식 서비스 기대도와 인식도 및 품질 만족도에 영향을 미치는 요인을 규명하기 위하여 응답자들의 일반적인 요인과 병원 급식소의 운영요인에 따라 T-test 또는 분산분석을 행하였다. Pearson 상관분석을 통해 개별적인 병원 급식 품질 특성들과 전체적인 품질 만족도와의 상관관계를 분석하였으며, 최종적으로 요인분석을 통해 병원 급식 서비스에 대한 환자들의 기대도나 인식도 및 품질만족도를 구성하는 특성들의 요인을 규명하였다.

연구 결과 및 고찰

1. 일반 사항

1) 조사 대상자의 일반 사항

본 연구의 설문에 응답한 응답자 수는 총 28개 병원에 재원 중인 915명의 환자들이었으며, 이들의 일반 사항은 표 1에 제시하였다. 전체 조사 대상자 중 남자는 51.2%, 여자가 48.8%이었으며, 연령은 20세 이하가 2.9%, 21~30세는 22.9%, 31~40세는 25.5%, 41~50세는 22.7%, 51~60세는 13.6%, 61세 이상은 12.4%이었다. 학력은 중졸 이하가 16.6%, 고졸이 49.4%, 전문대졸이 10.2%, 대졸 이상은 23.7%이었다. 또한 이들의 입원 기간은 1~7일이 38.1%, 8~15일이 31.1%, 16~30일이 16.8%, 31일 이상 14.0%이었다. 병실 등급의 분포는 1인용이 7.5%, 2인용이 18.2%, 다인용이 74.2%이었다.

2) 조사 대상 병원의 운영 현황

조사 대상 28개 병원의 허가 병상수 범위는 400병상에서 1,551병상으로 평균 871병상이었다. 식단 형태는 전체 병원의 75.0%(21개 병원)가 단일식단을 사용하고 있었고 배선형태는 중앙배선 형태가 75.0%(21개 병원)로 가장 많았으며, 운영형태는 직영 71.4%(20개 병원), 위탁 25.0%(7개 병원) 부분위탁 3.6%(1개 병원)으로 나타났다. 급식에 사용하는 식기의 재질은 스텐레스스틸

표 1. 조사 대상자의 일반 사항

	일반 사항	빈도	백분율(%)
성 별	남	453	51.2
	여	431	48.8
	소 계	884	100.0
연 령	20세 이하	26	2.9
	21~30세	203	22.9
	31~40세	226	25.5
	41~50세	202	22.7
	51~60세	121	13.6
	61세 이상	110	12.4
소 계		888	100.0
학 력	중졸 이하	145	16.6
	고 졸	431	49.4
	전문대졸	89	10.2
	대졸 이상	207	23.7
	소 계	872	100.0
병실 등급	1인용	64	7.5
	2인용	155	18.2
	다인용	631	74.2
	소 계	850	100.0
입원기간	1~7일	335	38.1
	8~15일	273	31.1
	16~30일	148	16.8
	31일 이상	123	14.0
	소 계	879	100.0

을 사용하는 병원이 가장 많아서 일반식 69.6%(16개 병원), 치료식은 52.4%(11개 병원)가 사용하고 있었으며 이 외에도 치료식의 경우 폴리카보네이트를 사용하고 있는 병원이 38.1%(8개 병원)인 것으로 나타났다. 식단의 주기는 14일인 곳이 48.1%(13개 병원)로 가장 많았고 국을 제외한 부식의 수는 대부분 4종류로 일반식의 경우 88.9%, 치료식의 경우 87.0%로 나타났으며, 적온급식 기기 사용 여부에 대해서는 전체의 57.1%(16개 병원)가 사용하고 있다고 응답하였다. 이를 병원에서 사용하고 있는 적온급식 기기들로는 보온배선차 62.5%(10개 병원), 보온집기 43.8%(7개 병원), 보온tray 6.3%(1개 병원), 보온·보냉고 31.3%(5개 병원), 보온배식대 25.0%(4개 병원)이었다(표 2).

표 2. 조사 대상 병원의 운영현황

항 목	유 형	빈 도	백분율(%)
식단형태	단일식단	21	75.0
	선택식단	7	25.0
	소 계	28	100.0
배선형태	중앙배선	21	75.0
	병동배선	3	10.7
	혼합배선	4	14.3
	소 계	28	100.0
운영형태	직 영	20	71.4
	위 탁	7	25.0
	부분위탁	1	3.6
	소 계	28	100.0
일반식 용기재질	스텐레스스틸	16	69.6
	멜 라 민	4	17.4
	폴리카보네이트	3	13.0
	소 계	23	100.0
치료식 용기재질	스텐레스스틸	11	52.4
	멜 라 민	2	9.5
	폴리카보네이트	8	38.1
	소 계	21	100.0
식단주기	7일	3	11.1
	10일	10	37.0
	14일	13	48.1
	기 타	1	3.7
	소 계	27	100.0
일반식 부식수	3종	2	7.4
	4종	24	88.9
	5종	1	3.7
	소 계	27	100.0
치료식 부식수	4종	20	87.0
	5종	2	8.7
	6종 이상	1	4.3
	소 계	23	100.0
적온급식 기기 사용	사 용	16	57.1
	사용 안함	12	42.9
	소 계	28	100.0
적온급식 기기 종류*	보온배선차	10	62.5
	보온집기	7	43.8
	보온 tray	1	6.3
	보온 · 보냉고	5	31.3
	보온배식대	4	25.0
	소 계	16	100.0

* 복수 응답 결과

2. 병원 급식 서비스 품질 만족도

1) 병원 급식 품질 특성에 대한 기대도 및 인식도
병원에서 제공된 음식 및 서비스의 여러 가지 품질 특성에 대해 응답자들의 기대도와 인식도를 조사한 결과는 표 3에 제시하였다.

먼저 기대도 조사 결과 음식 품질면에서는 음식의 위생(4.60), 영양적인 고려(4.58), 음식의 맛(4.32), 음식의 간(4.30), 음식의 온도(4.17), 1인분량의 정도(4.14), 음식의 외양(3.60)의 순으로 나타났으며, 급식 서비스면에서는 식기와 쟁반의 청결성(4.62), 음식 처방과의 일치(4.44), 배식원의 청결한 외모(4.43), 식사 문제사항에 대한 대응(4.38), 배식원의 친절성(4.30), 배식시간의 정확성(4.28), 식단의 다양성(4.23), 식사 및 영양정보 제공(4.09), 식단 선택 가능성(3.69)의 순으로 나타났다.

또한, 이상 16가지 특성에 대한 기대도 조사 결과 모두 3점 이상의 점수를 나타내었고 이 중 14가지 특성은 4점 이상의 점수를 보여 응답자들은 병원 급식에 대해 본 연구에서 제시한 품질 특성 거의 대부분을 잘 갖추기를 기대하는 것으로 나타났다. 특히, 음식 품질면에서 가장 기대하는 특성인 음식의 위생과 급식 서비스 품질면에서 가장 기대하는 특성인 식기와 쟁반의 청결성은 모두 표준편차가 0.85 미만으로 가장 작게 나타났다. 이 결과로 보아 응답자들이 가장 중요시 여기는 특성은 위생과 관련된 측면으로서 음식의 위생이나 식기와 쟁반의 청결성을 최우선으로 꼽았으며 음식의 외양이나 식단 선택 가능성은 상대적으로 덜 중요시한다고 할 수 있었다.

한편 Delucco⁷⁾의 연구 결과에서는 환자들도 음식 품질면에서 음식의 신선도, 맛, 영양, 건강, 온도의 순으로 중요하다고 간주하였고, 급식 서비스 품질면에서는 환자의 손이 닿는 곳에 음식을 놓는 것, 친절한 배식원의 인사, 식사 배식시의 조력 순으로 중요하게 생각하였다. 그러나 국내 선행 연구를 볼 때 류²⁾의 연구 결과에서 음식 품질면의 중요도는 영양, 맛, 신선함의 순이었으나, 급식 서비스면에서는 본 연구와 동일하게 식기류의 청결을 가장 중요시하였고, 또 다른 국내 사업체 급식

표 3. 음식 및 서비스에 대한 환자들의 기대도와 인식도 및 품질 만족도(n=915)

특 징	기 대 도		인 식 도		품질 만족도		T-value	
	평 균	표준편차	평 균	표준편차	평 균	표준편차		
음 식	1. 음식의 맛	4.32	0.98	3.50	1.12	-0.84	1.37	-17.984***
	2. 영양적인 고려	4.58	0.86	3.68	1.01	-0.91	1.21	-22.213***
	3. 음식의 위생	4.60	0.85	3.65	1.06	-0.97	1.24	-23.178***
	4. 음식의 온도	4.17	1.04	3.39	1.17	-0.81	1.44	-16.590***
	5. 음식의 간	4.30	1.03	3.16	1.22	-1.15	1.49	-22.814***
	6. 1인분량의 정도	4.14	1.06	3.69	1.15	-0.46	1.39	-9.777***
	7. 음식의 외양(관)	3.60	1.27	3.28	1.07	-0.32	1.47	-6.404***
평 균		4.24	0.71	3.48	0.77	-0.77	0.95	-24.129***
급 식 서비스	8. 배식시간의 정확성	4.28	0.99	3.89	1.14	-0.90	1.37	-8.601***
	9. 음식 처방과의 일치	4.44	0.99	3.60	1.12	-0.84	1.29	-18.872***
	10. 배식원의 친절성	4.30	0.99	4.06	1.02	-0.24	1.15	-6.190***
	11. 식기와 쟁반의 청결성	4.62	0.83	3.90	1.07	-0.74	1.15	-18.981***
	12. 배식원의 청결한 외모	4.43	0.92	4.03	1.00	-0.41	1.14	-10.603***
	13. 식사 문제사항에 대한 대응	4.38	0.97	3.23	1.30	-1.16	1.55	-21.335***
	14. 식사 및 영양정보 제공	4.09	1.15	2.43	1.41	-1.68	1.67	-29.342***
평 균		4.27	0.68	3.41	0.77	-0.88	0.90	-28.919***
전 체		4.26	0.66	3.44	0.77	-0.83	0.85	-28.946***

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

소 대상 연구에서도 청결성을 가장 중요시 했다는 보고로 미루어 보아 역시 국내 응답자들은 급식의 위생면 즉, 음식의 위생, 신선도 및 식기와 쟁반의 청결성 등을 가장 중요시 한다고 볼 수 있다^[19].

또한, 동일한 16가지 특성들에 대한 응답자의 인식도 조사 결과 음식 품질면에 대한 인식도는 1인분량의 정도(3.69), 영양적인 고려(3.68), 음식의 위생(3.65), 음식의 맛(3.50), 음식의 온도(3.39), 음식의 외양(3.28), 음식의 간(3.16)의 순으로 나타났으며, 급식 서비스면에 대한 인식도는 배식원의 친절성(4.06), 배식원의 청결한 외모(4.03), 식기와 쟁반의 청결성(3.90), 배식시간의 정확성(3.89), 음식 처방과의 일치(3.60), 식단의 다양성(3.25), 식사 문제사항에 대한 대응(3.23), 식사 및 영양정보 제공(2.43), 식단 선택 가능성(2.23)의 순으로 나타났다. 16가지 특성들에 대한 인식도를 조사한 결과 2가지 특성을 제외한 14가지 특성에 대해 3점 이상의 점수

를 보임으로써 평균 이상의 만족 정도를 나타내었다. 이런 결과들은 김등^[10]의 연구에서도 배식원의 배식 태도에 가장 만족했고 그 다음으로 1인분량의 정도, 식기의 청결 상태였다는 보고와 일치하는 것으로 응답자들은 급식 서비스면에서도 주로 배식과 관련된 특성에서 가장 만족스럽게 느끼고 있는 것으로 나타났다.

그리고, 응답자들의 기대도에 대비한 인식도의 차이를 나타내는 품질 만족도 즉, 인식도에서 기대도를 뺀 값을 산출하였다. 전체적으로 볼 때 16가지의 품질 특성들은 모두 기대한 정도에 비해 유의적으로 낮은 인식도를 보였는데 특히 이중에서도 가장 불만족하게 느끼는 특성은 식사 및 영양정보의 제공(-1.68), 식단 선택의 가능성(-1.48), 식사 문제사항에 대한 대응(-1.16), 음식의 간(-1.15)으로 모두 평균 1점 이상의 차이를 나타내었고 가장 불만족한 정도가 덜한 특성으로는 배식원의 친절성(-0.24), 음식의 외양(-0.32), 배식원의 청결한

외모(-0.41), 1인분량의 정도(-0.46)로 모두 평균 0.5점 미만의 차이만을 나타내었다. 이 결과는 국내 김등¹⁶⁾의 연구에서 환자들이 가장 불만족하게 느끼는 특성이 음식의 맛, 선택 식단 및 식단의 다양성, 음식의 온도라고 지적한 점과 유사성을 가지며, 조사 대상인 총 28개 병원 중 대다수인 21개 병원(75%)이 단일 식단 운영 병원인 점과 유관한 것으로 판단되므로 환자 식사 만족 증진을 위해서는 환자 개인의 기호에 따라 식단을 선택하는 식단 선택제 운영이 시급함을 시사해 준다.

또한, 그림 1에는 16가지의 품질특성 항목들의 기대도와 인식도에 대한 격차도를 제시하였다. 여기서 A사분면에 속한 특성들은 (Focus here)은 기대도는 높으나 인식도는 낮은 영역이며, B사분면(Doing great, keep it up)은 기대도도 높고 인식도도 높은 영역이며, C사분면(Low priority)은 기대도도 낮고 인식도도 낮은 영역이며, D사분면(Overdone)은 기대도는 낮은 반면 실제 인식도는 높은 영역이다²⁰⁾. 16가지 품질 특성 중에서 기대도와 인식도가 모두 평균 이상인 B사분면에 속한 항목은 음식의 맛, 영양적인 고려, 음식의 위생, 배식시간의 정확성, 음식 처방과의 일치, 배식원의 친절성, 식기와 쟁반의 청결성, 배식원의 청결한 외모와 같은 8개 항목

이며, 이러한 항목들은 계속적으로 잘 수행해야 할 요인들인 것으로 나타났다. 또한, 기대도는 평균 이상이나 인식도는 평균에 미치지 못한 A사분면에 속한 항목은 음식의 간, 식사 문제사항에 대한 대응의 2개 항목으로서 좀더 중점적으로 관리하여야 할 항목인 것으로 나타났다. 또한, 기대도와 인식도 모두 평균 이하인 C사분면에 속한 항목들은 음식의 온도, 음식의 외양, 식사 및 영양정보의 제공, 식단의 다양성, 식단 선택 가능성의 5개 항목이었으며, 기대도는 평균 이하이나 인식도는 평균 이상으로 나타난 D사분면에 속한 항목들은 1인분량의 정도의 1개 항목인 것으로 나타났다.

2) 병원 급식 서비스 품질 만족도에 영향을 미치는 요인

본 설문의 결과로부터 응답자들이 느끼는 병원 급식의 서비스 품질 만족도에 영향을 미치는 요인을 규명하기 위하여 환자 일반사항 요인과 병원 급식소의 운영 요인들에 따라 16가지의 품질 특성들에 대한 기대도나 인식도 및 품질 만족도에 차이가 있는지를 분석하였다.

① 환자 일반사항 요인

표 4에서는 환자 일반사항 요인들을 성별, 연령, 입원

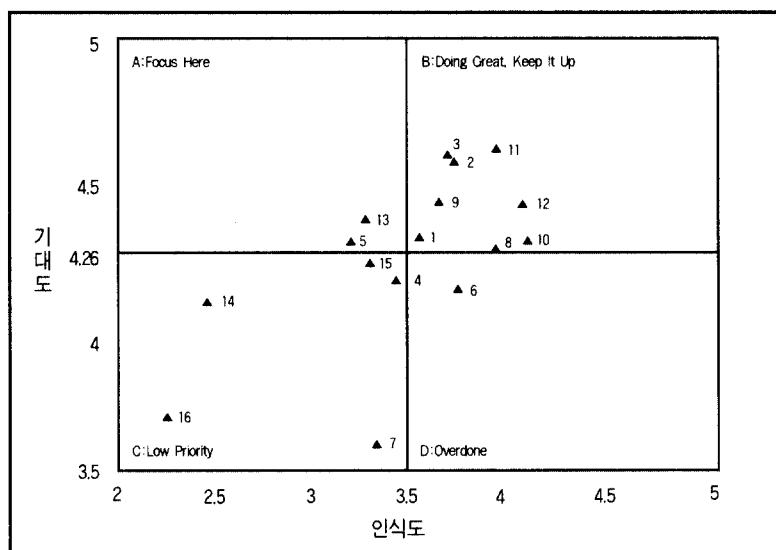


그림 1. 음식 및 서비스 특성 기대도 및 인식도의 격자도

1. 음식의 맛
2. 영양적인 고려
3. 음식의 위생
4. 음식의 온도
5. 음식의 간
6. 1인분량의 정도
7. 음식의 외양(관)
8. 배식시간의 정확성
9. 음식 처방과의 일치
10. 배식원의 친절성
11. 식기와 정반의 청결성
12. 배식원의 청결한 외모
13. 식사 문제사항에 대한 대응
14. 식사 및 영양정보 제공
15. 식단의 다양성
16. 식단 선택 가능성

기간, 병실 등급, 학력 등으로 구분하여 이에 따라 음식 특성과 급식 서비스 특성에 대한 기대도와 인식도 및 품질 만족도에 유의적인 차이를 보이는가를 분석하였다.

성별에 따른 차이를 보면 급식 서비스 특성에 대해서는 두 군간에 차이가 없었으나 음식 특성들에 대해서는 기대도($p<.05$), 인식도($p<.05$), 품질 만족도($p<.001$)가 모두 남녀 두 군간에 유의적인 차이를 보였으며, 특히 여자가 남자에 비해 기대도는 높은 반면 인식도는 낮게 나타나 여자 응답자들이 음식에 대해 더 높은 수준을 기대하지만 만족스럽게 느끼는 정도는 낮아서 품질 만족도가 더 떨어지는 것으로 나타났다.

연령별로는 급식 서비스에 대한 기대도를 제외하고

는 대체적으로 연령이 낮을수록 기대도는 높아지는 반면 인식도는 떨어지고 있어서 품질 만족도가 낮아지는 것으로 나타났으며, 특히 20세 이하의 연령군의 품질 만족도가 가장 낮고 61세 이상의 연령군의 품질 만족도가 가장 높게 나타나 유의적인 차이($p<.001$)가 있었고, 31세 이상 60세 사이의 연령군은 품질 만족도에 큰 편차가 없었다.

입원기간별 차이를 보면 입원기간에 따라 음식이나 급식 서비스에 대한 기대하는 정도는 유의적인 차이가 없었으나 인식도에서는 급식 서비스면에 대해 입원기간이 길수록 더 불만스럽게 느끼고 있어서 급식 서비스에 대한 품질 만족도가 입원기간이 긴 군에서 더 떨어

표 4. 환자 일반사항 요인에 따른 기대도, 인식도 및 품질 만족도의 차이 검증($n=915$)

요인	기대도		인식도		품질 만족도	
	음식	급식서비스	음식	급식서비스	음식	급식서비스
성별	남	4.21	4.26	3.53	3.43	-0.67
	여	4.31	4.31	3.41	3.38	-0.91
	T-value	-2.188*	-0.923	2.370*	0.952	3.652***
연령	20세 이하	4.49 ^a	4.35	3.08 ^a	3.06 ^a	-1.34 ^a
	21~30세	4.30 ^a	4.28	3.39 ^b	3.29 ^{ab}	-0.91 ^b
	31~40세	4.30 ^a	4.33	3.44 ^{bc}	3.44 ^b	-0.85 ^{bc}
	41~50세	4.14 ^b	4.23	3.50 ^{bc}	3.44 ^b	-0.66 ^{bc}
	51~60세	4.28 ^{ab}	4.35	3.57 ^{bc}	3.44 ^b	-0.73 ^{bc}
	61세 이상	4.23 ^b	4.22	3.66 ^c	3.85 ^b	-0.59 ^c
	F-value	2.24*	0.91	3.55**	2.68*	4.92***
입원기간	1~7일	4.27	4.28	3.52	3.48 ^a	-0.74
	8~15일	4.29	4.35	3.51	3.40 ^a	-0.79
	16~30일	4.17	4.20	3.42	3.42 ^a	-0.77
	31일 이상	4.22	4.26	3.33	3.16 ^b	-0.93
	F-value	1.17	1.78	2.39	5.02**	1.25
병실등급	1인용	4.34	4.32	3.62	3.52	-0.74
	2인용	4.21	4.28	3.59	3.51	-0.63
	다인용	4.26	4.28	3.43	3.37	-0.83
	F-value	0.89	0.12	3.84*	2.83	2.76
학력	중졸 이하	4.23	4.31	3.66 ^a	3.62 ^a	-0.61
	고졸	4.24	4.27	3.43 ^b	3.41 ^b	-0.81
	전문대졸	4.28	4.25	3.47 ^b	3.26 ^b	-0.80
	대졸 이상	4.31	4.32	3.46 ^b	3.32 ^b	-0.85
	F-value	0.54	0.36	3.22*	5.44**	2.00

* $p<.05$ ** $p<.01$ *** $p<.001$ ab : Duncan 다중검정 결과표시

지는 것으로 나타났다.

그러나, 병실 등급에 따라서는 통계적으로 유의적인 차이가 나타나지 않았으며 따라서 병실 등급은 환자들이 느끼는 병원 급식 서비스의 기대도, 인식도 및 품질 만족도에 대해 별다른 영향을 주지 않음을 알 수 있었다.

또한 학력별 차이를 보면 학력에 따라 기대도는 유의적인 차이가 없었으나 인식도면에서는 학력이 높아 질수록 음식이나 급식 서비스면에서 더 불만스럽게 인식하고 있었고 특히 급식 서비스면에 대한 품질 만족도가 더 떨어지는 현상을 보였다.

이상의 결과를 종합하여 보면 성별이나 연령, 입원기간, 병실 등급, 학력 등 환자의 일반사항 요인은 급식 서비스면보다는 음식면의 기대도에 영향을 미친다고 할 수 있었다. 특히 성별과 연령에 따라 음식에 대한 기대도에 유의적인 차이를 보여서 여성군과 낮은 연령군에서 더 많은 기대를 하는 것으로 나타났다. 또한 인식도면에서는 성별, 연령, 학력에 따라 음식에 대한 인식도가 차이가 있어서 여성군과 낮은 연령군, 고학력군에서 음식에 대한 인식도가 떨어지고 있었으며, 연령, 입원기간, 학력에 따라 급식 서비스에 대한 인식도가 차이가 있어서 낮은 연령군, 장기입원 환자군, 고학력군에서 급식 서비스에 대한 인식도가 낮은 것으로 나타났다. 그리하여 품질 만족도면에서 성별, 연령에 따라 음식에 대한 품질 만족도에 차이를 보여서 여성군, 낮은 연령군에서 품질 만족도가 떨어지고 있었으며 연령, 입원기간, 학력에 따라 급식 서비스에 대한 품질 만족도에 차이가 있어서 낮은 연령군, 장기입원 환자군, 고학력군에서 더 떨어지는 것으로 나타났다.

표 5에서는 16가지의 특성들 중에서 각 환자의 일반적 요인에 따라 기대도, 인식도나 품질 만족도면에서 유의적인 차이를 나타낸 특성들만을 골라 정리하였다. 그 결과 환자의 일반적 요인에 따라서 기대도면에서는 소수의 특성들만이 유의적인 차이를 보여서 병원 급식 서비스의 여러 가지 특성에 대해 환자들이 기대하는 바에 미치는 영향이 크지 않은 것으로 나타난 반면 인식도면에서나 품질 만족도면에서는 유의적으로 차이를 보인 특성들이 다수 나타나고 있었다.

먼저 성별로 볼 때, 음식의 외관에 대한 기대도만이 두 군에서 차이가 나타난 반면 인식도면에서는 음식의 위생, 1인분량, 식단의 다양성과 같은 특성에서 느끼는 정도가 두 군에서 차이가 있었으며, 품질 만족도면에서는 이외에도 음식의 온도, 음식의 간, 음식의 외관 등에 서의 품질 만족도가 차이가 있는 것으로 나타났다.

또한 연령별로 볼 때, 음식의 맛에 대한 기대도만이 각 군에서 차이가 나타난 반면 인식도에서는 음식의 맛, 음식의 위생, 1인분량, 배식원의 친절성, 배식원의 청결한 외모, 식단의 다양성 등이 각 군간에 인식도가 다른 것으로 나타났고, 품질 만족도는 이외에 영양적인 고려, 음식의 간, 식기와 쟁반의 청결성 등에서 각 군간에 차이를 보였다. 그런데 Dube등의 연구에서는 대부분 성별에 따라서 유의적인 차이성이 없었으나 고객 주문 체계(customization)에서는 여자의 만족도가 높았고 50세 이상 환자가 젊은 사람보다 높은 만족도를 보였다¹⁵⁾. 국내 연구에서는 여자가 남자보다, 그리고 젊은 사람보다 60세 이상의 노년 연령군에서 총 만족도가 높았으며^{21,22)}, 다른 연구에서는 성별에 따라서는 유의적인 차이가 없고 노년층이 젊은 연령층보다 만족도가 높은 것으로 보고하고 있다²¹⁾. 한편 Belanger등¹¹⁾은 환자의 긍정적 감정이 급식 만족도와 양의 상관관계가 있다고 보고하였고, 여성보다 남성이, 그리고 젊은 층보다 노년층의 긍정적 감정이 유의적으로 높은 것으로 나타나 본 연구의 결과와 유사하게 보고한 바 있다.

병실 등급별로 볼 때 기대도에서 유의적인 차이를 보인 것은 없었으나 인식도에서는 음식의 위생, 음식의 외관, 식기와 쟁반의 청결성, 식단의 다양성 등이 각 군간에 인식도가 달랐으며, 품질 만족도는 이 외에 음식의 맛에서도 각 군간에 차이를 보였다.

학력별로 비교해 보면 음식의 맛, 음식의 외관에 대한 기대도가 각 군에서 차이($p<.05$)가 나타났으며, 인식도에서는 음식의 외관, 식사 처방과의 일치, 식사 문제 사항에 대한 대응, 식사 및 영양정보 제공, 식단의 다양성, 식단 선택 가능성 등에 대한 인식도가 다른 것으로 나타났으며, 품질 만족도는 이외에 영양적인 고려, 음식의 위생, 배식원의 친절성 등에서 차이를 보였다. 외국

표 5. 환자 일반사항 요인에 따라 유의적인 차이를 보인 품질 특성 항목

일반적 요인	기 대 도	인 식 도	품 질 만 족 도
성 별	7. 음식의 외양(관)*	3. 음식의 위생* 6. 1인분량의 정도* 15. 식단의 다양성*	3. 음식의 위생*** 4. 음식의 온도** 5. 음식의 간* 6. 1인분량의 정도* 7. 음식의 외양(관)* 15. 식단의 다양성**
연 령	1. 음식의 맛***	1. 음식의 맛* 3. 음식의 위생** 6. 1인분량의 정도* 10. 배식원의 친절성* 12. 배식원의 청결한 외모** 15. 식단의 다양성**	1. 음식의 맛** 2. 영양적인 고려* 3. 음식의 위생*** 5. 음식의 간* 6. 1인분량의 정도* 11. 식기와 쟁반의 청결성** 15. 식단의 다양성***
입 원 기 간	13. 식사 문제사항에 대한 대응*	3. 음식의 위생* 5. 음식의 간* 7. 음식의 외양(관)* 9. 음식 처방과의 일치** 11. 식기와 쟁반의 청결성** 13. 식사 문제사항에 대한 대응*** 15. 식단의 다양성**	13. 식사 문제사항에 대한 대응*** 15. 식단의 다양성**
병 실 등급		3. 음식의 위생** 7. 음식의 외양(관)* 11. 식기와 쟁반의 청결성*** 15. 식단의 다양성*	1. 음식의 맛* 7. 음식의 외양(관)* 11. 식기와 쟁반의 청결성* 15. 식단의 다양성*
학 력	1. 음식의 맛* 7. 음식의 외양(관)*	7. 음식의 외양(관)* 9. 음식 처방과의 일치** 13. 식사 문제사항에 대한 대응** 14. 식사 및 영양정보 제공*** 15. 식단의 다양성*** 16. 식단 선택 가능성***	2. 영양적인 고려** 3. 음식의 위생* 9. 음식 처방과의 일치* 10. 배식원의 친절성* 14. 식사 및 영양정보 제공*** 15. 식단의 다양성**

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

의 연구에서도 학력이 낮을수록 식사 배식원의 태도, 식사 공급의 신뢰성면에서 만족도가 높은 것으로 나타나 본 논문과 동일한 결과를 보였다[15].

이상의 결과로 볼 때 성별, 연령별, 입원기간과 학력이 병원 급식 품질 만족도에 영향을 주고 있으므로 병원 급식이 성, 연령, 입원기간 등의 계층별로 다양한 식단을 제공하는 제도로 운영되어져야 하고 아울러 개인 대응 식에 대한 방법이 모색되어야 할 것으로 사료된다.

② 운영 요인

병원 급식의 운영 요인들로는 식단형태, 배선형태, 용기재질, 식단주기, 부식수, 적온급식 기기 사용여부 등으로 구분하였으며, 음식 특성과 급식 서비스 특성면에서 기대도, 만족도 및 품질 만족도가 이러한 운영 요인에 따라 유의적인 차이를 보이는가를 분석하였다. 그런데 각 운영 요인에 따른 16가지 품질 특성들에 대한 기대도는 각 군간에 유의적인 차이를 거의 보이지 않는

것으로 나타나서 환자들은 병원 급식의 운영의 차이에 따라 품질에 대한 기대를 달리 할 만큼 병원 급식 운영에 많은 관심을 두지는 않는 것으로 나타났다. 따라서, 표 6에서는 병원 급식 운영의 차이에 따라 환자들이 느끼는 품질 만족도만을 비교하였다.

표 6에서 보면 식단형태별로는 단일식단을 제공하는 군보다 선택식단을 제공하는 군의 음식 및 급식 서비스에 대한 품질 만족도가 높게 나타났으며, 특히 음식의 위생, 음식의 외관, 배식원의 친절성, 식기와 쟁반의 청결성이 품질 만족도에 유의적인 차이를 보인 특성항목(n=915)

결정, 배식원의 청결한 외모, 식사 문제사항에 대한 대응, 식사 및 영양정보의 제공, 식단의 다양성, 식단 선택 가능성면에서 품질 만족도가 유의적으로 더 높은 것으로 나타났다.

배선형태별로는 중앙배선을 하는 병원의 품질 만족도가 가장 높고 병동배선, 혼합배선으로 갈수록 품질 만족도가 떨어지는 것으로 나타났으며, 특히 영양적인 고려, 음식의 위생, 음식의 온도, 음식의 외양면에서 품질 만족도가 더 높은 것으로 나타났다. 이 경우 음식면

표 6. 병원급식 운영요인에 따른 품질 만족도의 차이 검증 및 유의적인 차이를 보인 특성항목 (n=915)

운영 요인	품질 만족도		품질 만족도에 유의적인 차이를 보인 특성 항목
	식사	급식서비스	
식단형태	단일식단	-0.81	3. 음식의 위생**, 7. 음식의 외양(관)**, 10. 배식원의 친절성**, 11. 식기와 쟁반의 청결성*, 12. 배식원의 청결한 외모*, 13. 식사 문제사항에 대한 대응*
	선택식단	-0.63	반의 청결성*, 14. 식사 및 영양정보 제공*, 15. 식단의 다양성*, 16. 식단 선택 가능성***
	T-Value	-2.31*	-3.80***
배선형태	중앙배선	-0.71*	2. 영양적인 고려***, 3. 음식의 위생**, 4. 음식의 온도***,
	병동배선	-0.92**	7. 음식의 외양(관)***
	혼합배선	-1.13*	-1.01
	F-Value	9.29***	1.38
운영 형태	직영	-0.81*	3. 음식의 위생*, 10. 배식원의 친절성**, 11. 식기와 쟁반의 청결성**, 12. 배식원의 청결한 외모*, 13. 식사 문제사항에 대한 대응*, 6. 식단 선택 가능성***
	위탁	-0.68*	13. 식사 문제사항에 대한 대응*
	부분위탁	-0.48*	-0.68
	F-Value	3.01*	5.68**
용기재질	스텐레스스틸	-0.81	2. 영양적인 고려*, 3. 음식의 위생*, 10. 배식원의 친절성*, 11. 식기와 쟁반의 청결성*, 12. 배식원의 청결한 외모*, 13. 식사 문제사항에 대한 대응*, 14. 식사 및 영양정보 제공**, 16. 식단 선택 가능성***
	멜라민	-0.61	-0.54*
	폴리카보네이트	-0.74	-0.73**
	F-Value	1.78	9.02***
식단주기	7일	-0.66	1. 음식의 맛*, 7. 음식의 외양(관)**, 8. 배식시간의 정확성*, 9. 음식 처방과의 일치*
	10일	-0.73	-0.90
	14일	-0.79	-0.88
	기타	-0.90	-0.84
	F-Value	0.85	0.96
부식 수	3종	-0.81	10. 배식원의 친절성**
	4종	-0.77	-0.87
	5종	-0.48	-0.68
	F-Value	1.48	0.89
적온급식기기 사용여부	사용	-0.68	1. 음식의 맛*, 2. 영양적인 고려**, 3. 음식의 위생**, 4. 음식의 온도**, 5. 음식의 간**, 7. 음식의 외양(관)*, 8. 배식시간의 정확성*, 13. 식사 문제사항에 대한 대응**, 14. 식사 및 영양정보 제공*, 15. 식단의 다양성*
	사용 안함	-0.92	-0.97
	T-Value	3.57***	2.42*

*p<.05 **p<.01 ***p<.001 ab : Duncan 다중검정 결과표시

의 품질 만족도는 유의적인 차이가 있었으나 급식 서비스면의 품질 만족도는 유의적인 차이를 보이지 않았다.

운영형태별로는 직영보다는 위탁 병원의 품질 만족도가 더 높은 것으로 나타났으며, 음식의 위생, 배식원의 친절성, 식기와 쟁반의 청결성, 식사 문제사항에 대한 대응, 식단 선택 가능성면에서 품질 만족도가 더 높은 것으로 나타났다.

용기재질별로는 멜라민 용기를 사용하는 병원의 품질 만족도가 가장 높고 폴리카보네이트, 스텐레스스틸의 순으로 나타났으며, 특히, 영양적인 고려, 음식의 위생, 배식원의 친절성, 식기와 쟁반의 청결성, 식사 문제사항에 대한 대응, 식사 및 영양정보 제공, 식단 선택 가능성면에서 품질 만족도가 더 높은 것으로 나타났다. 이 경우 음식면의 품질 만족도는 유의적인 차이가 없었으나 급식 서비스면의 품질 만족도는 유의적인 차이가 있었다.

식단주기별 또는 부식수별로는 전체적인 음식이나 급식 서비스면의 품질 만족도에서는 유의적인 차이가 없었다.

적온급식 기기 사용여부에 따라서는 사용하는 병원의 품질 만족도가 음식면과 급식 서비스 면에서 모두 유의적으로 높았으며, 특히 음식의 맛, 영양적인 고려, 음식의 위생, 음식의 온도, 음식의 간, 음식의 외관, 배식 시간의 정확성, 식사 문제사항에 대한 대응, 식사 및 영양정보 제공, 식단의 다양성면에서 품질 만족도가 더 높았다.

이상의 결과는 김등²¹⁾의 급식관리 방법에 따른 환자 만족도 비교 연구에서 부분 선택식단제를 도입하고 병실 분위기 및 급식 환경이 우수하고 보온기구와 멜라민이나 신소재인 폴리카보네이트 재질의 식기를 사용하는 병원의 환자 식사 만족도가 높았다는 결과와 일치하여, 병원 급식의 질 향상을 위해 변화된 환자 감각에 맞는 쾌적한 급식 환경의 조성이 중요함을 보여 주고 있다.

3) 음식 및 급식 서비스 특성의 전반적인 급식 서비스 품질 만족도와의 상관성

음식 및 급식 서비스 특성들에 대한 기대도와 인식

도가 품질 만족도와 갖는 상관관계를 분석한 결과는 표 7에 제시한 바와 같다. 이 표에서 나타난 바와 같이 기대도는 품질 만족도와 강한 음의 상관관계를 보이며, 인식도는 품질 만족도와 강한 양의 상관관계를 보이는 것을 알 수 있었다. 즉, 기대도가 높을수록 품질 만족도가 낮은 반면 인식도가 높을수록 품질 만족도가 높은 경향이 있음을 알 수 있고, 특히 전반적인 기대도가 전반적인 품질 만족도와 갖는 상관성($r=-0.586$)보다는 전반적인 인식도가 전반적인 품질 만족도와 갖는 상관성($r=0.672$)이 더 강하게 나타나고 있어서 품질 만족도는 기대도 수준에 따라 변화하는 경향보다는 인식도 수준에 따라 변화하는 경향이 더 크다고 할 수 있다. 즉, 병원에서의 급식 만족도를 증가시키기 위해서는 환자들의 기대에 맞는 병원 급식 서비스를 제공하는 것도 중요하지만 환자들의 만족도 자체를 증가시킬 수 있는 방안을 근본적으로 마련하는 것이 더 중요한 것으로 사료된다.

표 7. 음식 및 급식서비스 품질 기대도 및 인식도와 품질만족도간의 상관관계*

특 성	상관계수(r)		
	음 식 ^a	급식 서비스 ^b	total ^c
기 대 도			
음식 품질	-0.605	-0.416	-0.554
급식 서비스 품질	-0.406	-0.557	-0.535
음식 및 급식서비스 품질	-0.533	-0.530	-0.586
인 식 도			
음식 품질	0.680	0.449	0.607
급식 서비스 품질	0.436	0.436	0.627
음식 및 급식서비스 품질	0.593	0.593	0.672

* 모두 유의수준 $p<.001$ 에서 유의적인 상관관계를 보였음

a. 음식 특성 1~7까지의 평균과의 상관관계 계수치

b. 급식 서비스 특성 8~16까지의 평균과의 상관관계 계수치

c. 음식 및 급식 서비스 특성 1~16까지의 평균과의 상관관계 계수치

표 8은 병원 급식 서비스의 16가지 특성들이 음식, 급식 서비스 및 전체적인 품질 만족도와 어떠한 상관관계를 나타내는지를 분석한 결과이다.

이 표에서 나타난 바와 같이 16가지 특성들은 모두 각각의 품질 만족도와 유의적인 양의 상관관계를 보였다($p<.001$). 특히, 음식 품질에 있어서 전체적인 품질 만족도와 가장 상관관계가 높게 나타난 특성으로는 음식의 위생($r=0.703$), 영양적인 고려($r=0.670$), 음식의 온도

표 8. 음식 및 급식 서비스 품질 만족도와 16가지 품질 특성간의 상관관계^a

특 성	상관계수(r)		
	음 식 ^b	급식 서비스 ^b	품질 만족도
음 식			
1. 음식의 맛	0.683	0.415	0.590
2. 영양적인 고려	0.707	0.537	0.670
3. 음식의 위생	0.740	0.565	0.703
4. 음식의 온도	0.691	0.464	0.623
5. 음식의 간	0.705	0.421	0.603
6. 1인분량의 정도	0.604	0.333	0.499
7. 음식의 외양(관)	0.646	0.477	0.604
평 균		1.000	0.668
급식 서비스			
8. 배식시간의 정확성	0.358	0.510	0.484
9. 음식 처방과의 일치	0.425	0.616	0.579
10. 배식원의 친절성	0.367	0.583	0.530
11. 식기와 쟁반의 청결성	0.467	0.683	0.642
12. 배식원의 청결한 외모	0.419	0.656	0.601
13. 식사 문제사항에 대한 대응	0.506	0.701	0.668
14. 식사 및 영양정보 제공	0.431	0.692	0.627
15. 식단의 다양성	0.497	0.658	0.641
16. 식단 선택 가능성	0.388	0.633	0.571
평 균		0.668	1.000
전 체			
0.896	0.929	1.000	

^a 모두 유의수준 p<.001에서 유의적인 상관관계를 보였음^b a. 음식 특성 1~7까지의 평균과의 상관관계 계수치^b b. 급식 서비스 특성 8~16까지의 평균과의 상관관계 계수치^c c. 음식 및 급식 서비스 특성 1~16까지의 평균과의 상관관계 계수치

($r=0.623$)이었으며, 급식 서비스 품질에 있어서 전체적인 품질 만족도와 가장 상관관계가 높게 나타난 특성으로는 식사 문제사항에 대한 대응($r=0.668$), 식기와 쟁반의 청결성($r=0.642$), 식단의 다양성($r=0.641$)이었다. 이 결과는 국내의 임등²⁰⁾의 연구에서 환자 식사 만족도에 가장 영향력이 높은 변수가 식사의 다양성이고 그 다음이 식기의 위생 상태, 환자의 연령, 음식의 간, 음식의 온도 순이라고 보고하였고, 환자의 총 만족도와 급식 특성과의 상관관계를 규명한 또 다른 연구의 결과에서도 본고의 해설적인 특성들이 영향력 높은 변수임을 보여주고 있다²¹⁾²²⁾. 따라서 환자들의 전체적인 품질 만족도는 이와 같은 특성들에 대한 품질 만족도가 클수록 더 크다고 할 수 있으므로 상기의 6개의 특성은 향후

병원 급식 서비스 향상을 위해 특히 중점을 두어 관리할 특성이라고 사료되었다.

3. 병원 급식 서비스 특성에 대한 요인 분석

1) 병원 급식 서비스에 대한 기대도를 구성하는 요인

본 연구에서 제시한 병원 급식 서비스 특성에 대한 기대도를 구성하는 요인을 추출하기 위해 16가지 항목에 대한 요인 분석을 실시하였다. 요인 분석의 방법으로는 공통 요인 분석(Common factor analysis)을 사용하였으며, 요인 수효를 결정하기 위하여 상관 행렬을 단일 분해 방식의 주축분해법에 의해 분해하였고 스크리검사와 요인의 해석 가능성을 고려하여 요인을 추출하였고 최종 요인 구조는 직각회전(varimax방식)에 의해 회전하여 구하였다²³⁾.

그 결과 표 9와 같이 병원 급식 서비스 기대도를 구성하는 4가지 요인이 도출되었다. 요인 1은 음식 처방과의 일치, 배식원의 친절성, 식기와 쟁반의 청결성, 배식원의 청결한 외모, 식사 문제사항에 대한 대응, 식사 및 영양정보의 제공, 식단의 다양성, 식단 선택 가능성과 같은 특성으로 구성되었으며, 요인 2는 음식의 맛, 영양적인 고려, 음식의 위생과 같은 특성으로 구성되었고, 요인 3은 음식의 외양, 식사 문제사항에 대한 대응, 식사 및 영양정보의 제공, 식단의 다양성, 식단 선택 가능성과 같은 특성으로 구성되었으며, 요인 4는 음식의 온도, 1인분량의 정도, 음식의 외양, 배식시간의 정확성과 같은 특성들로 구성되는 것으로 나타났다(표 9).

여기서, 음식의 간과 같은 특성은 4가지 요인 모두에 있어서 요인 적재량이 0.4 미만으로서 어떠한 요인에도 포함되지 않았으나 요인 2와 요인 3과의 요인 적재량이 모두 0.39이었으므로 이 두 가지 요인과 어느 정도 관련성이 있으며, 해석 가능성을 고려하여 요인 2에 포함시키는 것이 보다 바람직한 것으로 사료되었다. 또한, 음식의 외양은 요인 3과 요인 4와의 요인 적재량이 0.43으로 동일하게 나타났으나 해석 가능성을 고려하여 요인 4에 포함시키는 것이 보다 바람직한 것으로 사료되며, 식기와 쟁반의 청결성은 요인 2에서도 0.45의 요인 적재

표 9. 병원 급식 서비스 기대도에 대한 요인 분석

특 성	요인 적재량	요인1 (2.42)*	요인2 (2.28)*	요인3 (1.98)*	요인4 (1.30)*
음 식					
1. 음식의 맛	0.12	0.52	0.31	0.17	
2. 영양적인 고려	0.33	0.70	0.14	0.14	
3. 음식의 위생	0.34	0.69	0.10	0.21	
4. 음식의 온도	0.17	0.37	0.32	0.45	
5. 음식의 간	0.16	0.39	0.39	0.31	
6. 1인분량의 정도	0.29	0.24	0.21	0.48	
7. 음식의 외양(관)	0.16	0.09	0.43	0.43	
급식 서비스					
8. 배식시간의 정확성	0.39	0.18	0.12	0.45	
9. 음식 처방과의 일치	0.49	0.35	0.21	0.23	
10. 배식원의 친절성	0.59	0.11	0.27	0.32	
11. 식기와 쟁반의 청결성	0.70	0.45	0.13	0.12	
12. 배식원의 청결한 외모	0.71	0.28	0.19	0.22	
13. 식사 문제사항에 대한 대응	0.40	0.36	0.40	0.11	
14. 식사 및 영양정보 제공	0.24	0.14	0.61	0.17	
15. 식단의 다양성	0.25	0.27	0.55	0.11	
16. 식단 선택 가능성	0.04	0.07	0.58	0.12	

* 공통 요인 분산

요인 1 : 배식 서비스 관련 기대
요인 2 : 음식 자체에 대한 기대
요인 3 : 식사 및 식단에 대한 기대
요인 4 : 음식 전달 관련 기대
요인 적재량이 0.4 이상인 경우

량을 보였으나 요인 1과의 적재량이 0.70으로 훨씬 크므로 요인 1에 포함시키는 것이 바람직한 것으로 사료되었다. 그리고, 식사 문제사항에 대한 대응은 요인 1과 요인 3과의 요인 적재량이 0.40으로 동일하게 나타났으나 역시 해석 가능성을 고려하여 요인 3에 포함시켰다.

이상의 결과에 따라 병원 급식에 대해 환자들이 기대하는 바는 크게 4가지 요인으로 구성되며, 이에 대해 적절히 명명하여 본다면 첫째 요인 '배식 서비스 관련 기대'는 음식 처방과의 일치, 배식원의 친절성, 식기와 쟁반의 청결성, 배식원의 청결한 외모의 4가지로 구성되었으며, 둘째 요인 '음식 자체에 대한 기대'는 음식의 맛, 영양적인 고려, 음식의 위생, 음식의 간과 같은 4가지로 구성되었으며, 셋째 요인 '식사 및 식단에 대한 기대'는 식사 문제사항에 대한 대응, 식사 및 영양정보의 제공, 식단의 다양성, 식단 선택 가능성의 4가지로 구성되었고, 넷째 요인 '음식 전달 관련 기대'는 음식

의 온도, 1인분량의 정도, 음식의 외양, 배식시간의 정확성의 4가지로 구성되었다. 그리고, 이러한 4가지 요인들은 기본적으로 본 연구에서 연구자가 제시한 음식과 급식 서비스 특성을 보다 세분하는 것으로 나타나서 본 연구에서 사용한 분석도구가 어느정도 타당성이 있었다고 할 수 있었다.

2) 병원 급식 서비스에 대한 인식도 및 품질 만족도를 구성하는 요인

본 연구에서 제시한 병원 급식 서비스 특성에 대한 인식도와 품질 만족도를 구성하는 요인을 추출하기 위해 16가지 항목에 대한 요인 분석을 실시한 결과 두 가지 경우에서 모두 동일한 3가지 요인이 추출되었으며, 이 중에서 품질 만족도에 대한 요인 분석 결과를 다음 표 10에 제시하였다.

표 10. 병원급식 서비스 품질 만족도에 대한 요인 분석

특 성	요인 적재량	요인1 (2.42)*	요인2 (2.28)*	요인3 (1.98)*
음 식				
1. 음식의 맛	0.29	0.51	0.13	
2. 영양적인 고려	0.39	0.52	0.23	
3. 음식의 위생	0.35	0.56	0.31	
4. 음식의 온도	0.28	0.49	0.23	
5. 음식의 간	0.28	0.56	0.11	
6. 1인분량의 정도	0.04	0.45	0.28	
7. 음식의 외양(관)	0.23	0.42	0.36	
평 균				
급식 서비스				
8. 배식시간의 정확성	0.18	0.27	0.36	
9. 음식 처방과의 일치	0.47	0.22	0.28	
10. 배식원의 친절성	0.15	0.19	0.57	
11. 식기와 쟁반의 청결성	0.32	0.23	0.67	
12. 배식원의 청결한 외모	0.27	0.18	0.67	
13. 식사 문제사항에 대한 대응	0.54	0.29	0.26	
14. 식사 및 영양정보 제공	0.64	0.18	0.17	
15. 식단의 다양성	0.55	0.29	0.22	
16. 식단 선택 가능성	0.49	0.21	0.18	

* 공통 요인 분산

요인 1 : 식사 및 식단에 대한 만족
요인 2 : 음식의 전반적인 품질에 대한 만족
요인 3 : 배식 서비스에 대한 만족
요인 적재량이 0.4 이상인 경우

요인 1은 음식 처방과의 일치, 식사 문제사항에 대한 대응, 식사 및 영양정보 제공, 식단의 다양성, 식단 선택 가능성으로 구성되었으며, 요인 2는 음식의 맛, 영양적인 고려, 음식의 위생, 음식의 온도, 음식의 간, 1인분량의 정도, 음식의 외양으로 구성되었고, 요인 3은 배식원의 친절성, 식기와 쟁반의 청결성, 배식원의 청결한 외모로 구성되었다. 또한, 배식시간의 정확성은 3가지 요인 모두에 있어서 요인 적재량이 0.4 미만으로서 어떠한 요인에도 포함되지 않았으나 요인 3과의 요인 적재량이 0.36으로 가장 커므로 요인 3에 포함시키는 것이 바람직할 것으로 사료되었다.

이러한 결과에 따라 3가지 요인에 대해 적절히 명명하여 본다면 요인 1은 '식사 및 식단에 대한 만족', 요인 2는 '음식의 전반적인 품질에 대한 만족', 요인 3은 '배식 서비스에 대한 만족'으로 정의할 수 있었다. 또한, 앞에서 분석한 병원 급식 서비스에 대한 기대 요인과는 달리 음식과 관련된 특성이 세분되지 않고 본 연구에서 제시된 7가지의 특성과 일치하여 하나의 요인으로 끓어지는 결과를 보였는데 이는 환자들의 음식에 대한 기대는 음식 조리와 관련된 면과 음식 전달시점에서 관련된 면으로 나뉘어져 두 가지 요인으로 구별되지만 만족을 느끼게 되는 요인은 음식에 대한 전반적인 느낌으로서 평가되기 때문에 나타난 결과라고 사료되었다.

결론 및 제언

본 연구는 서울 및 경기지역에 위치한 400병상 이상 28개 종합병원에 재원 중인 915명의 환자들을 대상으로 자가기록에 의한 설문조사를 통해 병원 급식의 음식 특성 7가지와 급식 서비스 특성 9가지에 대해 환자들의 기대도와 인식도를 조사하여 품질 만족도를 규명하고, 이에 영향을 미치는 요인을 분석함으로 병원 급식 서비스 향상을 위한 기초 자료를 제공하고자 하였다.

자료의 통계처리는 SAS/WIN package(Ver 6.11)를 이용하여 기술통계분석(Descriptive), t-test, 분산분석(ANOVA), Pearson's correlation, 요인분석(Factor Analysis)을 실시하였다.

연구 결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 병원 급식 16가지 특성에 대한 응답자의 기대도 조사에서 음식 품질면에 대한 기대도는 음식의 위생(4.60), 영양적인 고려(4.58), 음식의 맛(4.32), 음식의 간(4.30), 음식의 온도(4.17), 1인분량의 정도(4.14), 음식의 외양(3.60)의 순으로 나타났으며, 급식 서비스면에 대한 기대도는 식기와 쟁반의 청결성(4.62), 음식 처방과의 일치(4.44), 배식원의 청결한 외모(4.43), 식사 문제사항에 대한 대응(4.38), 배식원의 친절성(4.30), 배식시간의 정확성(4.28), 식단의 다양성(4.23), 식사 및 영양정보 제공(4.09), 식단 선택 가능성(3.69)의 순으로 나타났다.
2. 음식 품질면에 대한 인식도는 1인분량의 정도(3.69), 영양적인 고려(3.68), 음식의 위생(3.65), 음식의 맛(3.50), 음식의 온도(3.39), 음식의 외양(3.28), 음식의 간(3.16)의 순으로 나타났으며, 급식 서비스면에 대한 인식도는 배식원의 친절성(4.06), 배식원의 청결한 외모(4.03), 식기와 쟁반의 청결성(3.90), 배식시간의 정확성(3.89), 음식 처방과의 일치(3.60), 식단의 다양성(3.25), 식사 문제사항에 대한 대응(3.23), 식사 및 영양정보 제공(2.43), 식단 선택 가능성(2.23)의 순으로 나타났다.
3. 전체적으로 볼 때 16가지의 특성들은 모두 기대한 정도에 비해 유의적으로 낮은 인식도를 보였는데 ($p < .001$), 특히 이중에서도 가장 불만족하게 느끼는 사항은 식사 및 영양정보의 제공(-1.68), 식단 선택의 가능성(-1.48), 식사 문제사항에 대한 대응(-1.16), 음식의 간(-1.15)으로 모두 평균 1점 이상의 차이를 나타내었고, 불만족한 정도가 가장 낮은 사항으로는 배식원의 친절성(-0.24), 음식의 외양(-0.32), 배식원의 청결한 외모(-0.41), 1인분량의 정도(-0.46)로 모두 평균 0.5점 미만의 차이만을 나타내었다.
4. 급식 서비스면에 대한 기대는 성별이나 연령, 입원기간, 병실 등급, 학력에 따라 그다지 차이가 없는 반면, 음식면에 대한 기대는 성별과 연령에 따라 유의적인 차이를 보여서 여성군과 낮은 연령군에

서 더 많은 기대를 하는 것으로 나타났다. 또한 인식도면에서는 성별, 연령, 학력에 따라 음식에 대한 인식도가 차이가 있어서 여성군과 낮은 연령군, 고학력군에서 음식에 대한 인식도가 낮았으며, 연령, 입원기간, 학력에 따라 급식 서비스에 대한 인식도가 차이가 있어서 낮은 연령군, 장기입원 환자군, 고학력군에서 급식 서비스에 대한 인식도가 낮은 것으로 나타났다.

5. 식단형태별로는 단일식단을 제공하는 군보다 선택식단을 제공하는 군의 음식 및 급식 서비스에 대한 품질 만족도가 높게 나타났으며, 배선형태별로는 중앙배선을 하는 병원의 품질 만족도가 가장 높고 병동배선, 혼합배선으로 갈수록 품질 만족도가 떨어지는 것으로 나타났고, 운영형태별로는 직영보다는 위탁 병원의 품질 만족도가 더 높은 것으로 나타났다. 용기재질별로는 멜라민 용기를 사용하는 병원의 품질 만족도가 가장 높고 폴리카보네이트, 스텐레스스틸의 순으로 나타났으며, 식단주기별 또는 부식수별로는 전체적인 음식이나 급식 서비스면의 품질 만족도에서는 유의적인 차이가 없었다. 적온급식 기기 사용여부에 따라서는 사용하는 병원의 품질 만족도가 음식면과 급식 서비스면에서 모두 유의적으로 높았다.

6. 음식 및 급식 서비스 특성들에 대한 기대도와 인식도가 품질 만족도와 갖는 상관관계를 분석한 결과 기대도는 품질 만족도와 강한 음의 상관관계를, 인식도는 품질 만족도와 강한 양의 상관관계를 보여서, 기대도가 높을수록 품질 만족도가 저하되는 반면 인식도가 높을수록 품질 만족도는 증가하는 경향이 있었다.

7. 또한, 병원 급식 서비스의 16가지 특성들이 음식, 급식 서비스 및 전체적인 품질 만족도와 어떠한 상관관계를 나타내는지를 분석한 결과, 음식 품질에 있어서 전체적인 품질 만족도와 가장 상관관계가 높게 나타난 특성으로는 음식의 위생($r=0.703$), 영양적인 고려($r=0.670$), 음식의 온도($r=0.623$)이었으며, 급식 서비스 품질에 있어서 전체적인 품질

만족도와 가장 상관관계가 높게 나타난 특성으로는 식사 문제사항에 대한 대응($r=0.668$), 식기와 쟁반의 청결성($r=0.642$), 식단의 다양성($r=0.641$)이었다.

8. 병원 급식 서비스 기대도에 대한 요인 분석 결과 이를 구성하는 4가지 요인이 도출되었으며, 첫째 요인은 '배식 서비스 관련 기대' 즉, 음식 처방과의 일치, 배식원의 친절성, 식기와 쟁반의 청결성, 배식원의 청결한 외모의 4가지 특성으로 구성되었으며, 둘째 요인은 '음식 자체에 대한 기대' 즉, 음식의 맛, 영양적인 고려, 음식의 위생, 음식의 간과 같은 4가지 특성으로 구성되었으며, 셋째 요인은 '식사 및 식단에 대한 기대' 즉, 식사 문제사항에 대한 대응, 식사 및 영양정보의 제공, 식단의 다양성, 식단 선택 가능성의 4가지 특성으로 구성되었고, 넷째 요인은 '음식 전달 관련 기대' 즉, 음식의 온도, 1인분량의 정도, 음식의 외양, 배식시간의 정확성과 같은 4가지 특성으로 구성되었다.

9. 병원 급식 서비스 특성에 대한 인식도와 품질 만족도에 대한 요인 분석 결과 두 가지 경우에서 모두 동일한 3가지 요인이 추출되었으며, 요인 1은 '식사 및 식단에 대한 만족' 즉, 음식 처방과의 일치, 식사 문제사항에 대한 대응, 식사 및 영양정보 제공, 식단의 다양성, 식단 선택 가능성과 같은 특성으로 구성되었으며, 요인 2는 '음식의 전반적인 품질에 대한 만족'으로 음식과 관련된 7가지 특성으로 구성되었고, 요인 3은 '배식 서비스에 대한 만족'으로 배식시간의 정확성, 배식원의 친절성, 식기와 쟁반의 청결성, 배식원의 청결한 외모와 같은 요인으로 구성되었다.

이상과 같은 연구 결과를 토대로 아래와 같이 제언하고자 한다.

1. 환자 급식에 대한 기대도와 인식도의 차이가 커서 결과적으로 품질 만족도가 낮은 것으로 평가된 사항인 식사 및 영양정보의 제공, 식단 선택제 실시, 식사 문제사항에 대한 대응, 음식의 간에 대한 불만족에 대한 과제를 우선 순위에 두고 아래와 같

은 방안을 모색하여 적극 개선하여야 하겠다.

첫째, 영양정보의 제공 및 식사 문제사항에 대한 대응을 하기 위해서는 '환자 식사 순회 점검제도'를 운영함으로써, 영양사는 병실에서 직접 환자와 면담하여 식사에 대한 정보를 제공하고, 환자의 의견을 수렴함으로 이를 통해 식사에 대한 환자의 이해를 증진시키고 환자의 심리적인 만족과 급식의 신뢰도를 제고한다.

둘째, 복수식단을 제공함으로써 환자가 식단을 선택할 수 있도록 하는 식단 선택제를 실시하도록 한다. 이는 현재 여러 가지 급식소의 제한된 여건에서 실시할 수 있는 최선의 방안을 모색하여 점진적으로 실시하도록 한다. 행사식(절기 음식, 어린이 날 특별식 등), 일품요리의 활용 등 다양한 식단제도의 운영 또한 효과적인 대안으로 생각된다.

셋째, 음식의 간에 대한 불만족은 환자의 건강과 치료에 적절한 1일 염분의 섭취량을 규명하여 이의 과학적인 실현을 위한 표준 조리법을 설정하고 조리과정을 통제하여 일관된 품질의 식사를 제공한다.

2. 전체적인 환자 만족도에 가장 영향력 높은 특성 중의 하나인 음식의 적온관리는 음식의 관능적 품질 유지 및 위생 안전성면에서 필수 요소이다. 따라서 각 병원의 급식 환경에 맞추어 보온 배선차, 보온 식기, 보온고 등의 시설·설비 투자와 함께 직원 교육을 통한 인식 제고로 효율적 적온급식 방안을 실천하여야 하겠다.
3. 병원은 이제 의료 서비스 제공형태를 환자 중심으로 변화시켜 국민의 의료기관에 대한 신뢰도를 제고할 수 있도록 양질의 의료 서비스 제공에 관심을 가져야 하겠다. 따라서, 환자 급식이 또한 병원 경영 및 양질의 의료 서비스의 중요한 요소임을 인식하고 양질의 병원급식을 실현하기 위한 필요한 인적 자원 및 적온급식을 위한 시설·설비 등의 투자와 지원을 해야 할 것이다.
4. 마지막으로 본 연구는 일반식 환자만을 대상으로

환자 급식 만족도 및 영향을 미치는 요인을 규명하였으나, 향후 병원 급식의 또 다른 주요 요소인 치료식 환자를 대상으로 치료 식사의 만족도를 조사하고 이것에 영향을 주는 다양한 요인의 규명이 필요하다. 그리고 환자 급식의 질적 수준 향상을 위해서는 타당성과 신뢰성이 높은 환자 만족도 측정 도구의 개발과 그의 적용 등에 대한 보다 전문적이고 지속적인 연구가 필요하다고 본다.

참고 문헌

1. Maller, O., Dubose, C.N., Cardello, A.V. Consumer opinions of hospital food and foodservice. *J. Am. Diet. Assoc.*, 76:236-242, 1980.
2. 류은순. 환자가 바라는 우리나라 영양서비스에 대한 만족도 및 요구도 조사. *대한영양사회 심포지움 자료집*, 27-52, 1994.
3. 홍창기, 이상일. 의료기관 평가와 의료의 질 향상. *한국의료QA학회 춘계 학술대회 자료집*, 35-39, 1995.
4. 조우현. 병원경영의 과제와 방향. 제12차 병원관리 종합학술대회 연제집, 39-53, 1996.
5. 이신호. 의료기관 평가제도 실시의 배경과 내용. *한국의료QA학회지*, 1(2):2-10, 1994.
6. 이경용. 병원 의료서비스 이용에 대한 동기와 만족 정도에 관한 연구(상). *대한병원협회지*, 25(9):16-36, 1996.
7. Deluca, D., Cremer, M. Consumers' perceptions of hospital food and dietary service. *J. Am. Diet. Assoc.*, 90(12):1711-1715, 1990.
8. 박창기, 김공현, 황인경 등. 환자가 인지하는 병원의 의료기술 외적 서비스가 환자의 병원 재이용 의사결정에 미치는 영향에 관한 조사 연구. *대한병원협회지*, 21(8):14-25, 1992.
9. 양일선. 급식경영 전략과 기업의 경쟁력 강화. *대한영양사회 심포지움 자료집*, 117-133, 1996.
10. Zeithml, V.A., Parasuraman, A., Berry, L.L.

- Delivering quality service : balancing customer perception and expectations, The Free Press A division of Macmillan, Inc., N.Y. N.Y., 1990.
11. Steven, P., Knutson, B., Patton, M. DINESERV : A tool for Measuring Service Quality in Restaurants, The Cornell H.R.A. Quarterly, 56-60, 1995.
12. Baker, M.M. Meeting the challenge in foodservice management : Enhanced quality at less cost, J. Am. Diet. Assoc., 88(4):441-442, 1988.
13. 장미라. 사업체 단체급식소의 영양서비스 개선을 위한 연구. 연세대학원 박사학위논문, 1995.
14. Belanger, M.C., Dube, L. The emotional experience of hospitalization : Its moderators and its role in patient satisfaction with foodservices, J. Am. Diet. Assoc., 96(4):354-360, 1996.
15. Dube, L., Trudeau, E., Belanger, M.C. Determining the complexity of patient satisfaction with foodservices, J. Am. Diet. Assoc., 94(4):394-401, 1994.
16. McCune, E. Patients' and dietitians' ideas about "quality" food, J. Am. Diet. Assoc., 40:321-324, 1962.
17. Cash, E.M., Khan, M.A. An assessment of factors affecting consumption of entree items by hospital patients, J. Am. Diet. Assoc., 85(3):350-352, 1985.
18. Hong, W.S. The development of a methodology for assessing food quality in hospital foodservice systems, Thesis for the degree of Doctor of Philosophy of Sheffield Hallam Univ., 1993.
19. 이해숙, 안수연. 입원 환자들의 급식 만족여부에 영향을 미치는 요인 분석. 인간과학, 12(8):16-19, 1988.
20. 임현숙, 김형미, 김정리. 환자대상 설문조사를 통한 급식서비스 평가연구. 대한영양사회 학술지, 1:43-53, 1995.
21. 김정희, 한민연, 김지현 등. 급식관리 방법에 따른 환자 만족도 비교 연구. 대한영양사회 학술지, 2(1):10-19, 1996.
22. 김혜진, 장은재, 홍완수. 병원영양과의 급식평가 사례 연구. 한국영양학회지, 29(3): 348-358, 1996.
23. 김영훈, 윤병준. 병원서비스 평가기준에 의한 환자 만족도 및 요인별 차이 분석. 서울보전 병원경영 연구소 논문집, 2(1):19-38, 1996.
24. Green, C.G. Using customer survey data to develop marketing strategies in college/university foodservices, J. college & University foodservice, 1(1):39-51, 1993.
25. 이순묵. 요인분석 I. 서울. 학지사, 1996.