

병원급식 종사자의 급식서비스 질 평가

이해영† · 장승희* · 양일선**

상지대학교 식품영양학과 · 삼성에버랜드* · 연세대학교 식품영양학과**

Evaluation of Foodservice Quality on the Viewpoint of Personnel in Hospital Foodservice

Hae-Young Lee† · Seung-Hee Chang* · Il-Sun Yang**

Dept. of Food & Nutrition, Sangji University
Samsung Everland Inc.*

Dept. of Food & Nutrition, Yonsei University**

ABSTRACT

The purposes of this study was to evaluate the foodservice quality on the viewpoint of personnel in hospital foodservice. The results of this study can be summarized as follows. S hospital's foodservice quality, that was evaluated by personnel, was comparatively high on the every variables and factors, especially on 'Q13. Meals delivery to the bed'(4.70 out of 5.0), 'Q14. Removal service of tray by foodservice personnel'(4.63), 'Q15. Kind foodservice personnel'(4.63), 'Q16. Foodservice personnel's clean and neat uniforms'(4.56) and 'Factor 4. personnel attitude'(4.63). Foodservice quality factors weren't significant by general characteristics of personnel, thus all personnel were considered to hold similarly the level of foodservice quality. On the basis of these results, the gap between foodservice providers and customers needs to be analyzed in the further study.

Key Words : hospital foodservice, quality, personnel, evaluation

서론

우리나라에서는 1995년부터 의료 서비스 평가제도가 도입되고 영양 부문이 포함됨에 따라 병원 급식 부문에서의 질 관리의 중요성이 부각되고 있는 실정이다 (1,2). 병원 급식 평가 제도의 도입은 병원 급식 부문의 질 경영을 위한 지속적인 노력을 유도함으로써 향후 영양 서비스 수준의 향상에 기여할 것으로 예상되며 (3), 국내 병원 급식에서는 이를 위한 다양한 질 관리 활동들이 진행되고 있다. 병원 급식에 대한 환자

식사 만족도를 증진시키기 위하여 CQI 활동을 수행한 김의 연구 (4)에서는 환자 만족도를 측정하는 품질 지표를 배식원의 친절, 음식의 맛, 음식의 온도, 음식의 위생과 상차림의 청결의 4개 부분으로 설정하여 각각의 목표 기준 설정, CQI팀 구성, 병동별 환자 만족도 설문 조사 실시, 환자 개인 면담을 통한 환자 요구도 파악의 단계를 통해 질 향상 과정에 고객의 의견을 반영하였다고 보고하였다. 또한 병원 영양 부서에서 실시하는 선택 식단체 도입, 적은 급식 제공 등의 과정에 CQI를 적용하여 환자 만족도의 향상을 이루었다는 보고 (5)도 있다.

한편 의료기관 영양부서의 질 평가를 위한 모델을 제시한 연구로는 김의 연구 (6)와 이의 연구 (7)가 있는데, 전자의 경우 병원 영양 부서의 업무에 TQM 도입을 위한 질 평가 모델과 지침서를 개발한 것으로, 여

접수일 : 2004년 8월 31일, 채택일 2004년 10월 13일

†Corresponding author : Hae-Young Lee, Department of Food and Nutrition, Sangji University, 660 Woosan-dong, Wonju, 220-702, Korea

Tel : 033)730-0492, Fax : 033)730-0403,

E-mail : hy1317@sangji.ac.kr

기에서는 병원 영양 부서에서 평가되어야 할 업무 영역을 ‘조직 평가’, ‘영양 기준과 급식 평가’, ‘입상 영양 관리 평가’, ‘위생과 설비 평가’, ‘교육·훈련 평가’, ‘업무 관계 규정 평가’, ‘급식의 질적 보증평가’의 8가지로 구분하고, 각 평가 영역에 대해 평가 목적 및 기준을 제시하였다. 후자의 연구에서는 병원 급식·영양 서비스의 질 향상을 도모하기 위하여 영양 부서의 업무에 대한 질 관리 기준(quality management standards)을 설정하고 이에 대한 수행 지표(performance indicators)를 정립함으로써 개별적인 병원 영양 부서에서 이들 기준 및 지표들을 중심으로 영양 부서의 업무 수행의 질을 자가 평가하여 중점 관리 요인을 인식하고 관리할 수 있게 하는 질 관리 도구를 개발하였다.

이러한 거시적인 측면에서의 병원 급식서비스의 질 평가 외에도, 최근 질(quality)을 정의함에 있어 고객의 기대 및 욕구가 중요한 논점이 되고 있는 까닭에, 고객의 질에 대한 기대도 및 만족도를 측정하여 질 향상에 반영하는 연구들이 활발히 진행되고 있다(8-19). 하지만, 이들 연구는 의료기관의 급식서비스 질에 대한 고객, 즉 환자 측면에서의 평가라는 특성으로 인하여 실제 급식서비스 제공자인 종사자의 입장은 배제된 채 일방향적으로 접근하고 있다. 따라서 급식서비스 질 평가 및 만족도 조사의 궁극적인 목적인 급식서비스 질 향상을 위한 노력을 경주함에 있어 종사자의 적극적인 참여를 유도하는데 한계가 지적될 수 있다. 이에 본 연구에서는 급식서비스 질을 종사자 입장에서 평가해 봄으로써 급식서비스에서의 급식 제공자의 중요성을 제고해 보고 향후 급식서비스 질 향상을 위한 유도 방안 모색에 기초 자료를 제공하고자 하였다.

연구대상 및 방법

1. 조사 대상 및 자료 수집 기간

서울 강남 소재 1,000명상 이상의 종합병원(이하 S 병원이라 함)을 선정하고, 이 병원에서 급식서비스를 담당하고 있는 종사자 92명을 대상으로 전수 조사하였다. 92부의 자가기록 설문지를 배부하여 73부가 회수되었으며(회수율 79.4%), 회수된 전량이 분석에 사용되었다.

2. 조사 도구 및 측정 방법

본 연구에서의 급식서비스 질 평가는 선행연구(19)에서 개발되어 신뢰성과 타당성이 검증된 병원 급식서비스 질 평가 도구를 사용하여 설문조사하였다. 급식서비스 특성을 평가하는 20문항에 대해 리커트 5점 척도(1-매우 부적절함, 2-부적절함, 3-보통, 4-적절함, 5-매우 적절함)로 측정하였고, 설문 응답자의 일반사항인 성별, 연령, 학력, 직급, 고용형태, 현직장 근무경력, 급식업계 근무경력을 조사하였다.

3. 분석 방법

본 연구의 통계처리는 SPSS/Win 11.0을 이용하여 처리하였으며, 조사대상자의 일반 사항과 급식서비스 질에 대한 평가는 기술통계량 및 빈도분석을 이용하였고, 조사대상자의 일반 사항에 따른 급식서비스 질 평가의 차이 분석은 독립표본 t-검정(independent t-test)과 분산분석(ANOVA), 피어슨 상관분석(Pearson's correlation)을 실시하였다.

연구결과 및 고찰

1. 조사대상 종사자의 일반사항

조사대상 종사자의 일반사항은 Table 1에 제시한 바와 같다. 설문에 응한 종사자 총 73명 중 남자 11명(15.9%), 여자 58명(84.1%)으로 여자가 남자보다 훨씬 더 많았으며, 평균 연령은 40.0세이었다. 학력은 고졸이 44명(62.9%)으로 가장 높은 비율을 차지하였으며, 14명(20.0%)은 대졸 이상, 8명(11.4%)은 전문대졸, 4명(5.7%)은 중졸 이하였다. 직급은 조리원이 45명(67.2%)으로 가장 높은 비율을 차지하였으며, 13명(19.4%)은 조리사, 9명(13.4%)은 영양사인 것으로 나타났다. 고용형태는 정규직이 34명(48.6%)으로 가장 많았으며, 20명(28.6%)은 계약직, 16명(22.9%)은 비정규직인 것으로 나타났다. 현직장에서의 근무경력은 평균 4년 6개월(53.9개월)이고, 급식업계 근무경력은 평균 5년 9개월(69.4개월)인 것으로 나타났으나 개인별 차이가 큰 것으로 분석되었다.

Table 1. Personnel's demographic characteristics¹⁾

Characteristics		N (%) ²⁾
Gender	Male	11 (15.9)
	Female	58 (84.1)
	No response	4 (-)
Age(years) ³⁾		40.0±8.2
Academic background	Under middle school	4 (5.7)
	High school	44 (62.9)
	College	8 (11.4)
	Over University	14 (20.0)
	No response	3 (-)
Job title	Cook assistant	45 (67.2)
	Cook	13 (19.4)
	Dietitian	9 (13.4)
	No response	6 (-)
Employment status	Regular employee	34 (48.6)
	Contract employee	20 (28.6)
	Temporary employee	16 (22.9)
	No response	3 (-)
Career in present hospital(months) ³⁾		53.9±40.7
Career in foodservice field(months) ³⁾		69.4±50.1

¹⁾A total of 73 samples were analyzed.

²⁾This means the valid percentage.

³⁾Mean±S.D.

2. 급식서비스 질 평가

1) 질 속성에 대한 평가

S 병원 급식 종사자는 급식서비스 질 속성을 평가하기 위한 20개 항목 모두에 대해 '보통이다'(3점) 이상의 높은 점수를 보이고 있었다(Table 2). 즉 종사자는 급식서비스 질 속성 모두에 대해 긍정적으로 평가하고 있으며, 특히 'Q13. 식사를 침상까지 가져다주는 배선원의 서비스'(4.70점), 'Q14. 식후 식판을 배선원이 직접 처리'(4.63점), 'Q15. 배선원의 친절성'(4.63점), 'Q16. 청결하고 단정한 배선원의 옷차림'(4.56점) 순으로 높게 나타나 배선원과 관련된 급식서비스 질을 높게 평가함을 알 수 있었다. 그 외에도 'Q17. 환자의 의견에 귀 기울임'(4.52점), 'Q10. 선택식 제공'(4.51점), 'Q19. 의사 처방과 일치하는 식사 제공'(4.47점), 'Q18. 식사에 대한 불만의 신속한 처리'(4.46점), 'Q6. 신선한 식재료를 사용한 식사'(4.42점), 'Q11. 식사 제공 시간의 준수'(4.30점), 'Q7. 위생적인 식사와 식기'(4.25점), 'Q8. 적당한 식사의 양'(4.25점), 'Q1. 영양적으로 균형된 식사'(4.21점), 'Q2. 맛있는 식사'(4.20점), 'Q9. 다양한 종

Table 2. Personnel' evaluation for hospital foodservice quality variables

Variables	Evaluation ¹⁾	Rank
Q1. Nutrition-balanced meals	4.21±0.86	13
Q2. Delicious meals	4.20±0.81	14
Q3. Salty enough meals	4.09±0.81	18
Q4. Meals with proper temperature	4.11±0.89	16
Q5. Neat and proper meals	3.96±0.96	20
Q6. Meals made from fresh food materials	4.42±0.86	9
Q7. Sanitary meals and tablewares	4.25±0.95	11
Q8. Proper portion size of meals	4.25±0.84	11
Q9. Various kind of meals	4.17±0.92	15
Q10. Selective menu	4.51±0.72	6
Q11. Meals service on schedule	4.30±0.75	10
Q12. Enough time to take a meal	3.97±1.12	19
Q13. Meals delivery to the bed	4.70±0.64	1
Q14. Removal service of tray by foodservice personnel	4.63±0.74	2
Q15. Kind foodservice personnel	4.63±0.74	2
Q16. Foodservice personnel's clean and neat uniforms	4.56±0.76	4
Q17. Open mind to inpatient's opinion for meals	4.52±0.78	5
Q18. Handling inpatient's complaint ASAP	4.46±0.83	8
Q19. Meals service according to doctor's order	4.47±0.78	7
Q20. Nutrition and health-related information service	4.10±1.05	17

¹⁾Mean±S.D.

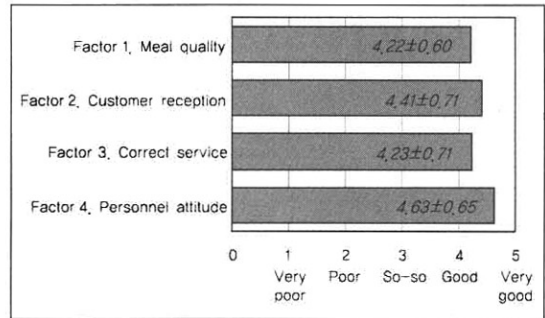
류의 식사 제공'(4.17점), 'Q3. 적절한 식사의 간' (4.11점), 'Q20. 식사에 대한 영양 및 건강 정보 제공' (4.10점), 'Q4. 적절한 온도의 식사'(4.09점), 'Q5. 그릇에 정갈하게 담긴 식사'(3.96점), 'Q12. 충분한 식사시간'(3.97점) 순으로 급식서비스의 질을 평가하였다.

환자를 대상으로 한 급식서비스 만족에 대한 기존 연구중 서울·경기지역 400병상 이상 종합병원을 대상으로 한 연구(13)에서의 급식서비스에 대한 평균 기대도 4.26, 인식도 3.44, 만족도 -0.83, 대구·경북 지역 병원의 급식서비스에 대한 연구(14)에서의 평균 기대도 3.92점, 인식도 2.87점, 만족도 -0.76, 부산지역 중소병원의 급식서비스에 대한 환자만족도를 조사한 연구(16)에서의 평균 기대도 4.15점, 인식도 3.04점, 품질 만족도 -0.99점과 비교해 볼 때, 기대도를 상회하는 결과라 할 수 있다. 또한 본 연구 대상 병원인 S병원의 환자 대상 급식서비스 질 평가 연구(19)에서

보고된 기대도 3.69점, 인식도 3.90점보다도 상회하는 수준으로, 향후 면밀한 분석이 필요하겠지만, 실제 고객이 제공받고 있다고 인식하는 급식서비스 수준보다 급식서비스 제공자들은 더 높은 수준으로 급식서비스를 제공하고 있다고 평가하는 것으로 나타났다. 이는 조사 대상 S병원이 최첨단 의료서비스로 의료혁신을 선도하고 고객만족을 위한 환자중심의 병원이기 위해 매진하고 있으며 국내 의료기관 중 선두를 차지하는 병원인 점을 감안해 보더라도, 향후 급식서비스 종사자 교육·훈련에서 강조해야 할 사항으로 사료된다.

2) 질 요인에 대한 평가

급식서비스 질 요인에 대한 급식 종사자의 평가 결과는 Fig. 1과 같다. 종사자는 급식서비스 질의 4개 요인에 대해 평균 4점 이상의 높은 점수를 보이고 있으며, '요인 4. 배선원의 태도' 요인이 평균 4.63점으로 가장 높게 평가되었다. 다음으로 '요인 2. 고객 응대'(4.41점), '요인 3. 정확한 서비스'(4.23점), '요인 1. 식사의 질'(4.22점) 순으로 평가되어 앞서 질 항목에 대한 평가 결과와 마찬가지로 급식서비스 질 요인에 대해서도 긍정적으로 평가하고 있었다.



Factor 1 included Q1, Q2, Q3, Q4, Q5, Q6, Q14, Q20.
 Factor 2 included Q9, Q17, Q18, Q19.
 Factor 3 included Q7, Q8, Q10, Q11, Q12.
 Factor 4 included Q13, Q15, Q16.

Fig. 1. Personnel' evaluation for hospital foodservice quality variables factors

3. 종사자의 일반적 특성에 따른 급식서비스 질 요인에 대한 평가

종사자의 성별, 연령, 학력, 직급, 고용형태, 현직장 근무경력, 급식업계 근무경력 등의 일반적 특성에 따라 급식서비스품질 요인을 어떻게 평가하고 있는지 분석한 결과(Table 3), 성별에 따른 급식서비스 질 평가에는 유의적인 차이가 없는 것으로 나타났고, 학력에

Table 3. Personnel' evaluation for hospital foodservice quality factors by demographic characteristics

Characteristics		Factor1 Meal Quality	Factor2 Customer reception	Factor3 Correct service	Factor4 Personnel attitude
Gender ¹⁾	Male	4.28	4.25	4.44	4.67
	Female	4.18	4.41	4.18	4.60
	T-value	0.50	-0.68	1.58	0.32
Age(years) ²⁾		0.23	0.18	0.07	0.19
Academic background ¹⁾	Under high school	4.21	4.41	4.14	4.65
	Over University	4.13	4.32	4.35	4.55
	T-value	0.57	0.50	-1.48	0.59
Job title ¹⁾	Cook assistant	4.23	4.39	4.16	4.64
	Cook	4.27	4.35	4.49	4.72
	Dietitian	4.03	4.39	4.24	4.37
	F-value	0.49	0.02	1.07	0.80
Employment status ¹⁾	Regular employee	4.14	4.31	4.14	4.66
	Contract employee	4.27	4.45	4.45	4.62
	Temporary employee	4.18	4.45	4.03	4.52
	F-value	0.31	0.35	1.81	0.23
Career in present hospital(months) ²⁾		-0.04	-0.04	-0.06	0.10
Career in foodservice field(months) ²⁾		-0.01	0.03	0.05	0.11

¹⁾Mean

²⁾Correlation Coefficient

서도 고졸 이하와 대졸 이상의 학력별로 급식서비스 질 평가에는 유의적인 차이가 없는 것으로 나타났다. 조리원, 조리사, 영양사 등 직급별과 정규직, 계약직, 비정규직 등 고용형태별로도 급식서비스 질에는 유의적인 차이가 없었다. 종사자의 연령, 현직장 근무경력, 급식업계 근무경력과 급식서비스 질 요인간의 상관관계 분석에서도 유의적인 관계가 없는 것으로 나타났다. 결과적으로 급식서비스 질의 제공 수준에 대한 평가에 종사자의 개인적 특성은 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 분석되었다. 즉, 본 연구에서의 조사 대상인 S병원 급식 종사자들은 개인적 특성과는 상관없이 급식서비스 질 수준을 동일하게 평가하고 있는 것으로 나타났다.

결론 및 제언

본 연구에서는 급식서비스 질을 종사자 입장에서 평가해 봄으로써 급식서비스에서의 급식 제공자의 중요성을 제고해 보고 향후 급식서비스 질 향상을 위한 유도 방안 모색에 기초 자료를 제공하고자 하였다.

병원급식 종사자가 급식서비스 질을 평가한 결과, 질 평가 속성 20개 항목 모두에 대해 '보통이다'(3점) 이상 긍정적인 평가를 내렸으며, 특히 'Q13. 식사를 침상까지 가져다주는 배선원의 서비스'(4.70점), 'Q14. 식후 식판을 배선원이 직접 처리'(4.63점), 'Q15. 배선원의 친절성'(4.63점), 'Q16. 청결하고 단정한 배선원의 옷차림'(4.56점) 등의 배선원과 관련된 급식서비스 질을 높게 평가함을 알 수 있었다. 급식서비스 질의 4개 요인에 대해서도 '요인 4. 배선원의 태도' 요인이 평균 4.63점으로 가장 높게 평가되었으며, 다음으로 '요인 2. 고객 응대'(4.41점), '요인 3. 정확한 서비스'(4.23점), '요인 1. 식사의 질'(4.22점) 순으로 평가되어 평균 4점 이상의 높은 점수를 보이고 있었다.

종사자의 성별, 연령, 학력, 직급, 고용형태, 현직장 근무경력, 급식업계 근무경력 등의 일반적 특성에 따라 급식서비스 품질 요인을 어떻게 평가하고 있는지 분석한 결과, 7개 특성 모두에서 유의적인 차이가 없는 것으로 나타났다. 결과적으로 급식서비스 제공자간의 이견 차이 없이 급식서비스 질 수준을 동일하게 평가하고 있는 것으로 나타났다.

이상의 연구 결과는 급식을 제공하는 종사자의 입장에서

급식서비스 질을 평가한 것으로, 차후에 김의 연구(20)에서와 같이 고객이 인식한 급식서비스 질과 급식 제공자가 인식한 서비스 질 사이에 차이(gap)가 존재하는지, 만약 존재한다면 어떤 급식서비스 항목에서 특히 문제가 되는지를 규명하는 후속 연구가 필요할 것으로 사료된다.

참고문헌

1. 의료기관 서비스 평가제도. 1999. <http://www.kimcheon.ac.kr/~himkim/him7-2.htm>.
2. 이계용. 의료기관 서비스 평가 결과 및 향후 계획. 대한영양사협회 병원분과 공청회 및 토론회 자료집, p.52, 1997
3. 이영희. 의료서비스 평가결과 및 개선안. 대한영양사협회 병원분과 공청회 및 토론회 자료집, p.70, 1997
4. 김선정. 환자 식사 만족도 향상을 위한 CQI 활동. 영동세브란스병원 품질관리 자료집, 1997
5. 박정순. 새로운 경영 기법을 통한 병원급식 경영전략 실천 사례. 병원관리 종합 학술대회 연세집, p.221, 1998
6. Kim HJ. Development of a quality assessment model for hospital food and nutrition services : With a manual for the adoption of Total Quality Management. Ph. D. thesis. Dongduk University, 1997
7. Lee SJ. The development of quality management standards and tool for quality improvement of hospital food and nutrition services. Ph. D. thesis. Yonsei University, 1999
8. Lyu ES. Hospitalized patients' perceptions of hospital foodservice: I. Emphasis on the food characteristics. *Korean J Dietary Culture* 9(1):95-103, 1994
9. Lyu ES. Hospitalized patients' perceptions of hospital foodservice: II. Emphasis on the foodservice characteristics. *Korean J Dietary Culture* 9(2):149-157, 1994
10. Lim HY, Kim HM, Kim JL. A study of in-patients' evaluation on the dietetic foodservice. *J Korean Dietetic Assoc* 1(1):43-53, 1995
11. Kim HJ, Jang UJ, Hong WS. A case study of food quality in a hospital foodservice system: With special reference to patient satisfaction. *Korean J Nutrition* 29(3):348-356, 1996
12. Lee JJ, Choi MH, Lee SK, Lee DB. Patients' evaluation on foodservice in university and general hospitals.

- Korean J Community Nutrition* 2(4): 616-623, 1997
13. Lim HS, Yang IS, Cha JA. Analysis of patient satisfaction and factors influencing satisfaction on hospital foodservice quality. *J Korean Diet Assoc* 5(1):29-47, 1999
 14. Lee MJ, Lee YK. Analysis of patient satisfaction with hospital foodservice quality. *Korean J Nutrition* 33(4): 464-476, 2000
 15. Jang EJ, Kim HJ, Hong WS. The assessment of patient satisfaction in accordance with hospital patients food service cluster groups. *Korean J Community Nutrition* 5(1):83-91, 2000
 16. Kim YS, Lyu ES. Evaluation of patients' satisfaction with foodservice of mid-size hospitals in Busan area. *J Korean Soc Food Sci Nutr* 32(7):1153-1163, 2003
 17. Sim EY, Yun SK, Hong WS. The assessment of foodservice satisfaction by orthopedic patients according to their involvement. *J Korean Diet Assoc* 10(2):184-189, 2004
 18. Cha YS, Kwak TK, Hong WS. The analysis of customers satisfaction with foodservice quality according to the types of foodservice. *J Korean Diet Assoc* 10(3):309-321, 2004
 19. Lee HY, Chang SH, Yang IS. Development of quality assessment tool and application to customer-oriented hospital foodservice management. *Korean J Nutrition* 37(4): 329-338, 2004
 20. Kim SH. Service quality in restaurant: Delivery & perception. Ph. D. thesis. Yonsei University, 1997