

병원급식 서비스에 대한 환자만족도와 요구도에 관한 조사

감순옥¹⁾ · 박정룡¹⁾ · 김명주²⁾ · 이미경³⁾ · 신경희^{4)§}

영남대학교 환경대학원,¹⁾ 대구산업정보대학 식품영양과,²⁾ 순천향대학교 식품과학부,³⁾ 경북북삼중학교⁴⁾

The Study of Patients Satisfaction and Expectation of Hospital Foodservice

Gam, Soon-Ok¹⁾ · Park, Jyung-Rewng¹⁾ · Kim, Myung-Joo²⁾ · Lee, Mi-Kyung³⁾ · Shin, Kyong-Hee^{4)§}

Graduate School of Environment Public Health,¹⁾ Yeungnam University, Gyeongbuk 712-749, Korea

Department of Food Science and Nutrition,²⁾ Daegu Polytechnic College, Daegu 706-022, Korea

Department of Food and Nutrition,³⁾ Suncheon National University, Jeonnam 540-742, Korea

Book-Sam Middle School,⁴⁾ Gyeongbuk 718-845, Korea

ABSTRACT

The purpose of this study was to measure patients satisfaction and expectation with hospital foodservices, and thereby identify areas for improvement and provide basic data for the introduction of total quality management with hospital foodservices. This survey was carried out on 383 hospitalized patients of 7 hospitals in Deagu, Busan, Changwon with 350 beds to determine the quality satisfaction with foodservices. The subjects were 50.5% male and 49.5% female. 62.6% of the subjects were over 40 age, 31.4% were only educated to middle school or below, 28.3% were hospitalized for 7 - 14 days. The mean score for taste of diet was 2.79, temperature 3.23, appearances 2.96. Most subjects agreed with following foodservice characteristics that meals of movement (4.03), dress of employees (3.84), kindness of employees and meals arrived exactly the same time every day (3.47) and cleanliness of foods (3.34) and dishes (3.33). The unsatisfied quality attributies were information provide (2.82), variety of the meals (2.91), mixing of meals (2.95), the opportunity to meet with a dietitian (2.97) and prompt dealings with meal complaints (3.01). Most subjects expectation that the decrease the multiple of menus, increase provide of fruits in hospital meals and selective menus in hospital foodservices operations. In conclusion, it would seem to be desirable that hospital foodservices departments introduce selective menus, quality assurance, and increase the meal rounding of dietitians in the patient foodservice. (*Korean J Nutr* 2007; 40(3): 281~287)

KEY WORDS : hospital foodservice, food quality, satisfaction, expectation.

서 론

최근 병원의 대형화, 현대화와 같은 의료환경과 소비자의 인식 변화로 양질의 의료관리에 대한 관심이 고조되고 있다. 또한 경제수준의 향상으로 의료서비스에 대한 기대수준이 높아짐에 따라 환자들은 병원급식 서비스에서도 hospitality를 요구하고 있다. Hospitality는 '친절한 대접, 환대'를 의미하는 것으로 병원급식이 단체급식으로서가 아닌 환자 개인에 따른 영양과 급식서비스면에서 개인에게 맞는 음식, 산뜻한 분위기가 있는 음식, 따뜻한 마음과 섬

세함이 배려된 음식을 가정에서와 같이 대접받기를 요구하고 있다.¹⁻³⁾

병원에서의 환자급식은 삶의 기본적인 욕구와 즐거움을 충족시켜 주는 의미로서가 아닌 안전한 음식을 공급하여 생명유지와 각 환자의 질병에 적합한 영양소 및 식품의 감으로 치료 효과를 증진시키는 한 분야로서 그 중요성이 강조되고 있다.⁴⁻⁶⁾ 특히, 병원 급식서비스는 의료서비스 평가 분야 중 만족도가 가장 낮아 의료 기관의 입장에서는 집중적인 관심이 요구되고 있는 부분이다.⁷⁾ 고객의 입장에서 병원에서 제공되는 의료, 간호, 투약, 급식 등의 전체 서비스 중 급식서비스의 중요성이 5점 만점에 4.25로 높게 보고된 바,⁸⁾ 급식서비스는 의료서비스의 질 향상에 핵심 분야라 할 수 있다. 그러나, 우리나라의 경우 영양치료가 질병회복에 미치는 영향에 대한 연구 및 인식 부족으로 전체 의료서비스 평가 분야 중 환자급식과 영양관리 서비

접수일 : 2007년 2월 13일

채택일 : 2007년 4월 13일

§To whom correspondence should be addressed.

E-mail : eye0071@hanmail.net

스가 차지하는 비중이 크지 않았다.⁹⁾

병원급식의 품질을 결정하는 특성 요인을 정의하고 측정 하기는 매우 어렵다고 보고¹⁰⁾하고 있으나, Deluco와 Cremer¹¹⁾는 병원급식의 품질을 결정하는 특성요인을 음식 자체의 특성과 서비스의 특성으로 나누었다. 음식 자체의 특성으로는 신선함, 맛과 영양, 연육 정도, 온도, 외양, 냄새, 양념 정도 등을 들었고, 서비스의 특성으로는 환자를 위한 배려심, 배식원의 청결성, 배식시간의 정확성, 배식원의 친절성 등을 들었으며, 영양서비스 항목으로는 식사의 전반적인 질, 서비스의 전반적인 질, 영양상담의 필요성과 병원 선택시 급식서비스의 중요성을 들었다. Dube 등¹²⁾은 환자의 만족도를 측정하는 척도로 음식의 품질, 음식 서비스의 적시성, 음식 서비스의 신뢰성, 음식 온도, 식사를 전달하는 직원의 태도 등을 제시하여 그 중 영향력이 가장 큰 것은 음식의 품질이라고 보고하였다.

병원급식의 품질을 평가하는 국내의 연구들을 살펴보면, Lee 등¹³⁾은 급식빈도, 식기청결성, 식사환경 및 분위기 등은 환자의 식사섭취, 식사선택권, 식사시간 조정은 환자 만족도에 영향을 준다고 보고하였다. Kim 등¹⁴⁾의 연구에서는 환자가 병원급식에서 최우선으로 생각하는 것이 음식의 맛, 식단의 다양성, 음식의 온도 순이었으며, Lim 등¹⁵⁾은 음식의 위생, 영양적인 고려, 음식의 온도, 식사문제 사항에 대한 대응, 식기와 쟁반의 청결성, 식단의 다양성 등이 병원급식의 전체적인 품질만족도와 가장 상관관계가 높다고 보고하였다.

병원급식은 다양한 질병을 가진 환자들의 치료를 위해 영양적으로 적절한 식사를 제공함으로써 질병의 치료효과를 증진시켜 환자의 건강을 빠르게 회복시키는 데 목적이 있다. 병원급식에서 환자들의 만족을 향상시키기 위한 노력은 매우 다차원적인 개념으로 양질의 급식서비스를 통한 삶의 질 향상과 환자들에게 병원에 대한 좋은 이미지를 심어줄 수 있다. 이에 본 연구에서는 입원환자들을 대상으로 병원급식의 품질을 결정하는 요인 중 음식의 특성과 급식 서비스의 특성에 대한 만족도와 요구도를 조사한 후 이에 대한 집단별 차이 분석을 실시함으로써 향후 급식의 질적 향상을 위한 연구에 도움이 되고자 하였다.

연구방법

조사대상 및 기간

대구·부산·창원에 소재하는 350병상 이상 규모의 7개 병원의 내과·외과·소아과·산부인과·이비인후·안과에 재원 중인 환자 382명(일반식 323식, 치료식 59식)을 대

상으로 2006년 2월부터 3월까지 직접 방문한 후 면접법을 이용하여 설문지에 기록하도록 하였다.

조사내용 및 방법

본 조사를 위한 설문지는 기존의 문헌연구^{12,15)}를 참고하여 작성한 후, 예비조사를 통해 환자의 순응도와 이해도를 고려하여 수정·보완하였다.

설문지는 일반사항, 만족도, 요구도의 세 부분으로 구성하였다. 일반사항에는 나이, 학력, 입원기간, 입원진료과, 입원병실, 병실분위기, 통증정도, 식욕상태, 식사종류에 관한 문항으로 구성하였다. 병원급식의 만족도 조사 문항은 음식의 특성과 급식서비스 부분으로 나누어 구성하였다. 음식의 특성에는 음식의 맛, 간, 온도, 외관, 식사시간, 1인 분량으로, 급식서비스 부분에는 식사종류의 다양성, 식품의 배합, 선택식단제의 만족, 배식시간의 정확성, 배식원의 친절도와 옷차림, 식사의 이동성, 식사불만 처리속도, 환자의 의견, 식기와 음식의 위생성, 처방전과 식사와의 일치성, 영양사의 병실방문, 정보제공의 문항으로 구성하였다. 급식 서비스에 대한 요구도는 병원식사와 급식서비스 및 영양서비스의 문항으로 구성하였다. 급식서비스에 대한 요구도는 남·녀별로 빈도와 백분율로 비교 분석하여 그 인식 차이를 살펴보았다. 환자의 급식서비스에 대한 만족도 측정은 각 문항에 대해 Likert 5점 척도법 (매우 불만족하다: 1점, 만족스럽지 않다: 2점, 보통이다: 3점, 만족한다: 4점, 매우 만족한다: 5점)을 이용하여 표기하도록 하여 점수가 높을수록 만족도가 높은 것으로 분석하였다.

통계처리

본 조사 결과는 SPSS (Statistical Package Social Science) Wim 10.0 프로그램을 사용하여 분석하였다. 조사 대상자의 일반사항과 요구도는 빈도와 백분율, 만족도는 평균과 표준편차를 구하였고, 성별 차이에 대한 유의성은 Chi-square test와 t-test검정을 실시하였다.

결과 및 고찰

일반사항

Table 1은 조사대상 환자의 일반사항에 대한 결과이다. 성별은 남자가 193명 (50.5%), 여자가 189명 (49.5%), 연령은 10세 미만 2.4%, 10대 4.5%, 20대 11.2%, 30대 19.4%, 40대 23.8%, 50대 18.0%, 60대 11.6%, 70대 9.2%로 40대 이상이 62.6%로 비교적 많았으며, 남·여간에 유의적인 차이가 있었다 ($p < 0.001$). 학력은 고졸이 42.6%로 가장 많았고, 입원기간은 7~14일 미만이 28.3%,

Table 1. Descriptive characteristics of the patients N (%)

| Variables | Male | Female | Total | χ^2 -value |
|--------------------------------------|-------------------|-------------------|--------------------|-----------------|
| Age (yrs) | | | | |
| <10 | 4 (2.1) | 5 (2.7) | 9 (2.4) | 28.176*** |
| 10-19 | 11 (5.7) | 6 (3.2) | 17 (4.5) | |
| 20-29 | 24 (12.4) | 19 (10.1) | 43 (11.2) | |
| 30-39 | 35 (18.1) | 39 (20.6) | 74 (19.4) | |
| 40-49 | 55 (28.5) | 36 (19.0) | 91 (23.8) | |
| 50-59 | 41 (21.2) | 28 (14.8) | 69 (18.0) | |
| 60-69 | 17 (8.8) | 27 (14.3) | 44 (11.6) | |
| ≥70 | 6 (3.1) | 29 (15.3) | 35 (9.2) | |
| Education | | | | |
| Elementary school below | 17 (8.8) | 19 (10.0) | 36 (9.4) | 27.143*** |
| Elementary school | 9 (4.7) | 33 (17.5) | 42 (11.0) | |
| Middle school | 17 (8.8) | 25 (13.2) | 42 (11.0) | |
| High school | 93 (48.2) | 70 (37.0) | 163 (42.6) | |
| College | 54 (28.0) | 42 (22.2) | 96 (25.1) | |
| Graduated school | 3 (1.6) | 0 | 3 (1.6) | |
| Length of admission (day) | | | | |
| <7 | 37 (19.2) | 61 (32.2) | 98 (25.7) | 24.913*** |
| 7-14 | 45 (23.3) | 63 (33.3) | 108 (28.3) | |
| 14-21 | 26 (13.5) | 24 (12.7) | 50 (13.1) | |
| 21-28 | 16 (8.3) | 10 (5.3) | 26 (6.8) | |
| >28 | 69 (35.8) | 31 (16.4) | 100 (26.1) | |
| Medical treatment | | | | |
| Internal department | 41 (21.2) | 50 (26.5) | 91 (23.8) | 39.216*** |
| Pediatric department | 9 (4.7) | 35 (18.5) | 44 (11.6) | |
| Obstetrics and gynecology department | 1 (0.5) | 14 (7.4) | 15 (4.0) | |
| Surgery department | 121 (62.7) | 76 (40.2) | 197 (51.5) | |
| Others | 21 (10.9) | 14 (7.4) | 35 (9.2) | |
| Total | 193 (50.5) | 189 (49.5) | 382 (100.0) | |

***: p < 0.001

28일 이상의 장기 입원환자가 26.1%, 7일 미만의 단기 입원환자가 25.7% 순으로 입원기간에 따라서도 유의적으로 차이가 있었다 (p < 0.001). 조사대상자의 입원 진료과 분포는 외과 51.5%, 내과 23.8%, 소아과 11.6%, 기타 9.2%, 산부인과 4.0% 순으로 유의적인 차이가 있었다 (p < 0.001). 병원급식의 품질특성에 대한 Lee와 Lee의 연구¹⁶⁾에서도 환자의 연령은 64.2% 이상이 40대로 가장 많았고, 입원기간은 1~10일이 41.8%로 단기 입원환자들이 많았고, 진료과 분포도 외과 56.3%, 내과 35.8%, 기타 7.9% 순으로 나타나 본 조사 결과와 유사한 경향을 나타내었다.

Table 2. Admission room type and disease degrees of the patients N (%)

| Variables | Male | Female | Total | χ^2 -value |
|------------------------------|-------------------|-------------------|--------------------|-----------------|
| Admission room (beds) | | | | |
| One | 12 (6.2) | 18 (9.5) | 30 (7.9) | 6.342 |
| Two | 6 (3.1) | 9 (4.8) | 15 (4.0) | |
| Four | 12 (6.2) | 19 (10.1) | 31 (8.1) | |
| Six | 68 (35.2) | 56 (29.6) | 124 (32.4) | |
| The others | 95 (49.2) | 87 (46.0) | 182 (47.6) | |
| Hospitalization moods | | | | |
| Very good | 22 (11.4) | 14 (7.4) | 36 (9.4) | 10.650 |
| Good | 76 (39.4) | 93 (49.2) | 169 (44.3) | |
| Moderate | 80 (41.5) | 78 (41.3) | 158 (41.4) | |
| Bad | 14 (7.3) | 4 (2.1) | 18 (4.7) | |
| Very bad | 1 (0.5) | 0 | 1 (0.2) | |
| Pain degrees | | | | |
| Very slight | 20 (10.4) | 11 (5.8) | 31 (8.1) | 13.298* |
| Slight | 25 (13.0) | 38 (20.1) | 63 (16.6) | |
| Moderate | 111 (57.5) | 104 (55.0) | 215 (56.3) | |
| Heavy | 34 (17.6) | 34 (18.0) | 68 (17.8) | |
| Very heavy | 3 (1.6) | 2 (1.1) | 5 (1.4) | |
| Appetite status | | | | |
| Very good | 9 (4.7) | 6 (3.1) | 15 (3.9) | 10.447 |
| Good | 58 (30.1) | 35 (18.5) | 93 (24.3) | |
| Moderate | 96 (49.7) | 110 (58.2) | 206 (53.9) | |
| Bad | 20 (10.4) | 29 (15.3) | 49 (12.9) | |
| Very bad | 10 (5.2) | 9 (4.8) | 19 (5.0) | |
| Kind of meals | | | | |
| General diet | 160 (82.9) | 163 (86.2) | 323 (84.6) | 2.090 |
| Therapeutic diet | 33 (17.1) | 26 (13.7) | 59 (15.4) | |
| Total | 193 (50.5) | 189 (49.5) | 382 (100.0) | |

*: p < 0.05

본 연구에서 환자들의 일반사항을 조사한 결과 연령 분포는 남자가 40대 (28.5%), 여자는 30대 (20.6%), 학력은 남자 (48.2%), 여자 (37.0%) 모두 고졸이 가장 많았고, 입원기간의 경우 2주 미만의 단기 입원환자는 54.0%, 28일 이상의 장기 입원환자도 26.1%로 조사됨에 따라 장기 입원환자들을 위한 급식서비스의 향상에도 많은 배려가 있어야 할 것으로 사료된다.

입원 형태와 질병 정도

조사대상 환자의 입원 형태와 질병 정도에 대한 결과를 Table 2에 나타내었다. 입원 병실의 경우 환자의 88.1%가 4인 이상의 다인용 병실을 사용하고 있었으며 병실 분위기는 95.1%가 보통이며 좋다고 응답하였고, 그 중 매우 좋다는 응답도 9.4%로 조사되었다. 통증 정도의 경

우 심하거나 매우 심하다는 응답이 19.2%로 대부분의 환자는 통증이 보통이거나 견딜만한 것으로 남·녀간에 유의적인 차이가 있었다 ($p < 0.05$). 식욕 상태의 경우 보통 이상이 82.1%로 대체적으로 양호한 것으로 나타났으나 식욕이 나쁘거나 매우 나쁘다는 응답도 17.9%로 조사되었다. 입원 환자들의 식사는 일반식이 84.6%, 치료식이 15.4%였다.

음식 특성에 대한 만족도

조사대상 환자의 음식 특성에 대한 만족도는 Table 3과 같다. 음식의 특성에 대한 항목 중 1인 분량 (3.47 ± 0.91)에 대한 만족도가 가장 높게 나타났으며 그 다음으로 음식의 온도 (3.23 ± 0.70), 식사시간 (3.19 ± 1.03), 음식의 외관 (2.96 ± 0.98), 음식의 간 (2.88 ± 0.95), 음식의 맛 (2.79 ± 0.86)순으로 조사되었다. 식사 외관의 경우 남자 2.79, 여자 3.13으로 남·녀 사이에 유의적 ($p < 0.001$)으로 가장 큰 차이를 나타냈으며, 음식의 맛과 간에 대한 만족도에서도 여자가 남자보다 유의적 ($p < 0.05$)으로 더 높았다.

Maller 등¹⁷⁾은 환자의 대부분이 병원음식을 대체적으로 싱겁다고 한다고 하였다. 음식 특성에 대한 견해도 조사¹⁴⁾에서도 환자들은 병원에서 제공되는 음식에 대해서 맛과 온도에 대한 점수가 낮았고 영양적이고 신선한 측면에 대한 점수는 높게 나타났다고 보고하였다.

Deluco와 Cremer¹¹⁾는 환자의 32%는 음식의 간이 적당하며, 94.2%는 병원급식이 영양적이라고 하였고, 61.0%는 온도가 적절하며 맛이 있다고 하여 환자들은 병원음식에 대해 영양적인 측면에 대해서는 신뢰를 하나 관능적인 품질면에서는 만족 상태가 떨어지는 것으로 나타나 본 조사 결과와 유사한 경향을 나타내었다.

급식서비스 특성에 대한 만족도

Table 4는 조사대상 환자의 급식서비스 특성에 대한 만족도 결과이다. 식사의 이동성 (4.03 ± 0.97), 배식원의 옷차림 (3.84 ± 0.98), 배식원의 친절도 (3.79 ± 0.95), 음식의 위생성 (3.34 ± 1.00), 식기의 위생성 (3.33 ± 0.99),

Table 3. The satisfaction with the food characteristics

| Variables | Male (n = 193) | Female (n=189) | Total (n=382) | T-value |
|-------------------------|----------------|----------------|---------------|----------|
| Characteristics of food | | | | |
| Taste | 2.68 ± 0.88 | 2.89 ± 0.84 | 2.79 ± 0.86 | 0.018* |
| Seasoning | 2.80 ± 0.95 | 2.96 ± 0.94 | 2.88 ± 0.95 | 0.091* |
| Temperature | 3.19 ± 0.84 | 3.27 ± 0.83 | 3.23 ± 0.70 | 0.654 |
| Apperance | 2.79 ± 1.03 | 3.13 ± 0.91 | 2.96 ± 0.98 | 0.001*** |
| Eating Time | 3.14 ± 1.09 | 3.25 ± 0.97 | 3.19 ± 1.03 | 0.306 |
| Amount of service | 3.38 ± 0.95 | 3.55 ± 0.87 | 3.47 ± 0.91 | 0.070 |
| Mean | 3.00 ± 0.96 | 3.18 ± 0.89 | 3.09 ± 0.90 | |

Mean ± S.D. *: $p < 0.05$, ***: $p < 0.001$

Table 4. The satisfaction with the foodservice

| Variables | Male (n = 193) | Female (n=189) | Total (n=382) | T-value |
|---|----------------|----------------|---------------|---------|
| Variety of menu | 2.85 ± 0.99 | 2.97 ± 1.02 | 2.91 ± 1.01 | 0.231 |
| Combinazation of food | 2.87 ± 0.98 | 3.04 ± 0.96 | 2.95 ± 0.97 | 0.076 |
| Satisfaction of selective menu | 2.97 ± 1.10 | 3.06 ± 1.05 | 3.00 ± 1.07 | 0.255 |
| Exact meal time | 3.35 ± 1.08 | 3.59 ± 0.91 | 3.47 ± 1.01 | 0.018* |
| Courtesy of employees | 3.73 ± 0.95 | 3.86 ± 0.94 | 3.79 ± 0.95 | 0.177* |
| Cleanliness of employee clothes | 3.74 ± 1.06 | 3.94 ± 0.88 | 3.84 ± 0.98 | 0.046* |
| Placing food within reach | 4.02 ± 0.99 | 4.05 ± 0.94 | 4.03 ± 0.97 | 0.747 |
| Prompt dealing with meal complaints | 2.86 ± 1.17 | 3.17 ± 1.12 | 3.01 ± 1.15 | 0.009** |
| Opinion of patients | 2.88 ± 1.15 | 3.07 ± 1.19 | 2.98 ± 1.17 | 0.109 |
| Cleanliness of dishes | 3.29 ± 0.98 | 3.38 ± 1.01 | 3.33 ± 0.99 | 0.374 |
| Cleanliness of meal | 3.29 ± 0.97 | 3.39 ± 1.02 | 3.34 ± 1.00 | 0.323 |
| Accord of a medical prescription and meal | 3.12 ± 1.09 | 3.36 ± 1.04 | 3.24 ± 1.07 | 0.032* |
| Meeting opportunity with dietitians | 2.84 ± 1.15 | 3.10 ± 1.24 | 2.97 ± 1.20 | 0.038* |
| Information about meal | 2.71 ± 1.08 | 2.93 ± 1.05 | 2.82 ± 1.07 | 0.044* |
| Mean | 3.18 ± 1.05 | 3.35 ± 1.02 | 3.27 ± 1.04 | |

Mean ± S.D. *: $p < 0.05$, **: $p < 0.01$

처방전과 식사와의 일치성 (3.24 ± 1.07) 순으로 만족도에 대한 반응을 나타내었다. 그러나 정보제공 (2.82 ± 1.07), 식사종류의 다양성 (2.91 ± 1.01), 식품의 배합 (2.95 ± 0.97), 병실방문 (2.98 ± 1.20) 등에 대해서는 만족도가 낮았다. 급식서비스 중 배식시간의 정확성, 배식원의 친절도 및 옷차림에서는 여자가 남자보다 유의적 ($p < 0.05$)으로 높은 점수를 나타내었으며, 식사 불만에 대한 처리속도의 경우 남자 2.86, 여자 3.17로 남자보다 여자가 유의적 ($p < 0.01$)으로 더 높은 것으로 조사되었다. 또한 처방전과 식사와의 일치성, 영양사의 병실방문과 정보제공에 대한 만족도에서는 남자보다 여자의 점수가 유의적 ($p < 0.05$)으로 높은 것으로 나타났다.

급식서비스 특성에 대한 조사 결과¹¹⁾에서 배식시간이 정확하게 지켜지고, 배식원이 친절하고, 식사 종류가 다양할 경우 음식의 맛, 영양가, 온도, 신선함 등과 같은 음식 특성에 대한 점수 분포가 유의적 ($p < 0.001$)으로 높게 나타났다. 또한 여러 가지 식품이 배합된 경우 음식의 영양적인 면과 신선한 면에 높은 점수 분포가 나타났고, 음식에 대한 환자들의 만족도가 증가되는 것으로 보고되어 있다.¹⁷⁾

환자들의 급식에 대한 만족도는 음식 자체의 특성 뿐만 아니라 급식서비스 특성에 의해서도 영향을 받는다. 즉 급식되는 음식의 종류, 급식 빈도, 식품의 배합, 식단의 조합, 1인 분량, 배식원의 배식태도, 식기의 청결정도, 식사하는 환경 및 분위기 등이 환자들의 식사 섭취에 영향을 미치고 있음이 보고되어 있다.^{18,19)} Zellmer²⁰⁾는 급식빈도와 다양한 식단 및 조리법이 환자들의 음식에 대한 만족도에 영향을 미치며, 환자들의 식기에 대한 느낌과 배식원에 대한 느낌이 긍정적일 경우 급식에 대한 만족도가 높게 나타났다고 보고하였다.²¹⁾ 또한 환자 주변의 환경과 주관적인 심리적인 요소는 병원음식에, 급식서비스의 청결도와 서비스는 식욕에 영향을 미치고 있는 것으로 보고되어 있다.²²⁾

그러므로 병원급식에 대한 환자들의 만족도를 높이기 위해서는 음식의 품질면과 함께 급식서비스 특성에 대한 다각적인 연구들이 필요할 것으로 생각한다.

급식서비스의 질 만족도 및 질병치료에 대한 인식도

조사대상 환자의 급식서비스 질에 대한 만족도와 질병치료에 대한 인식도 조사 결과를 Table 5에 나타내었다. 급식서비스의 질에 대해서는 전체 조사대상자의 53.7%가 보통이라고 생각하고 있었으며, 식사의 질병 치료에 대한 만족도의 경우 89.3%가 보통 이상이라고 응답하여 입원환자의 대부분은 병원에서 제공되고 있는 식사가 질병 치료에 도움이 된다고 생각하고 있었다. 급식서비스와 관련된

Table 5. The satisfaction with the foodservice quality and nutrition care service

| Variables | Male | Female | Total | χ^2 -value |
|--|-------------------|-------------------|--------------------|-----------------|
| Foodservice quality | | | | |
| Very satisfaction | 14 (7.3) | 20 (10.6) | 34 (9.0) | |
| Satisfaction | 35 (18.1) | 48 (25.4) | 83 (21.8) | |
| Moderate | 105 (54.4) | 100 (52.9) | 205 (53.7) | 9.457 |
| Unsatisfaction | 28 (14.5) | 17 (9.0) | 45 (11.8) | |
| Very unsatisfaction | 11 (5.7) | 4 (2.1) | 15 (3.9) | |
| Degree of therapy about disease with meal | | | | |
| Very help | 19 (9.9) | 25 (13.2) | 34 (11.6) | |
| Help | 40 (20.7) | 60 (31.7) | 100 (26.2) | |
| Moderate | 115 (59.6) | 82 (43.4) | 197 (51.5) | 9.546 |
| Not help | 16 (8.3) | 20 (10.6) | 36 (9.5) | |
| Not very help | 3 (1.6) | 2 (1.1) | 5 (1.4) | |
| Total | 193 (50.5) | 189 (49.5) | 382 (100.0) | |

고객의 견해를 분석한 조사²³⁾에서 병원에서 제공되는 전체 서비스 중 제공받는 급식서비스의 질은 5점 만점에 3.67점, 급식서비스가 질병 치료에 도움이 되는 정도는 3.48점으로 보통 수준에 머물고 있어 본 조사와 유사한 경향을 보임에 따라 이를 위한 구체적이고 적극적인 방안이 마련되어야 할 것으로 사료된다.

급식서비스에 대한 요구도

조사대상 환자의 급식서비스에 대한 요구도는 Table 6과 같다. 병원식사에 대해서는 전체 조사대상자의 36.7%는 과일의 제공 횟수 증가, 34.1%는 반복된 메뉴의 감소, 17.5%는 음식메뉴의 증가, 15.2%는 육류의 제공 횟수 증가를 요구하고 있었으며, 남·여간에 유의적인 차이가 있었다 ($p < 0.05$). 급식서비스 부분에서는 남·여간에 유의적인 차이 없이 남자의 50.8%, 여자의 48.1%가 부분적인 선택식단제 실시에 대한 요구도가 높은 것으로 조사되었으며, 전체 조사대상자의 26.7%는 선택할 수 있는 메뉴의 수 증가를, 15.0%는 식사시간의 증가를, 9.9%는 식기의 교체를 원하고 있었다. 영양서비스 부분인 영양사의 병실 방문 횟수에 대해서는 전체 조사대상자의 41.4%가 일주일에 한번 정도의 방문을 가장 많이 요구하고 있었고 일주일에 두 번이 36.9%, 매일 방문하기를 원하는 환자도 13.2%로 조사되어 입원환자의 영양사 방문에대한 요구도가 높은 것으로 나타났다.

선택식단제란 ‘메뉴상에 둘 혹은 그 이상의 음식을 제공하여 소비자가 선택할 수 있도록 한 식단형태’로 이 메뉴 형태를 급식소에 도입할 경우 소비자의 만족도가 증가되고 병원의 이미지가 향상될 수 있다. 메뉴를 선택한다는 사실

Table 6. The expectation of the nutrition care service

| Variables | Male | Female | Total | χ^2 -value | N (%) |
|---|------------|------------|-------------|-----------------|-------|
| Hospital diets | | | | | |
| Increase of meat offer number | 27 (14.0) | 31 (16.4) | 58 (15.2) | 12.667* | |
| Increase of course service number | 41 (21.2) | 26 (13.8) | 67 (17.5) | | |
| Decrease of repetition menu | 69 (35.8) | 61 (32.3) | 130 (34.1) | | |
| Offer of fruits | 56 (35.8) | 71 (37.6) | 127 (36.7) | | |
| Foodservice | | | | | |
| Increase of meal time | 20 (10.3) | 37 (19.6) | 57 (15.0) | 7.242 | |
| Dishes of exchange | 20 (10.3) | 18 (9.5) | 38 (9.9) | | |
| Increase of selective menu number | 55 (28.5) | 43 (22.8) | 98 (26.7) | | |
| Carried out of partly selective menu | 98 (50.8) | 91 (48.1) | 189 (49.5) | | |
| Number of meeting opportunity with dietitians | | | | | |
| Everyday | 20 (10.4) | 30 (15.9) | 50 (13.2) | 7.470 | |
| Twice a weeks | 77 (39.9) | 64 (33.9) | 141 (36.9) | | |
| One day a week | 74 (38.3) | 84 (44.4) | 158 (41.4) | | |
| Others | 22 (11.4) | 11 (5.8) | 33 (8.6) | | |
| Total | 193 (50.5) | 189 (49.5) | 382 (100.0) | | |

만으로도 환자에게 심리적 만족감을 주고, 식사에 대한 불만 사항을 줄일 수 있고, 이로써 소비자의 만족도가 증가되어 병원의 이미지 향상을 가져다 줄 수 있다. Foss와 Ohlson²⁴⁾은 아픔으로 인한 식욕 감퇴와 병원에 대한 공포와 두려움을 가지고 환자들이 병원으로 온다고 하고, 환자들의 요구를 만족시키기 위한 여러 가지 기구들 중 특히 선택 메뉴의 채택 이후 많은 환자들의 만족도가 높아졌다고 보고하였다. 기호도 차이가 심한 메뉴의 경우 단일식단에서 적용하지 못했던 메뉴를 선택시간에 반영함으로써 메뉴도 다양해지고, 환자들의 급식 만족도가 향상되며, 환자들의 91%가 선택식단제를 좋아한다고 보고하고 있다.²³⁾ Choi 등²⁵⁾은 환자들의 인식도 조사에서 선택식단제 필요성에 대해 긍정적인 반응을 (5점 만점 중 4.08)보였으며, 관리자와 소비자 모두 선택식단제 시행이 병원 이미지 향상에 영향을 미치는 것으로 인식하고 있다고 보고하였다. 그러나, 관리적인 측면에서 선택식단제 실시는 관리상의 번거로움, 메뉴 수의 증가에 따른 수요 예측, 발주, 구매, 생산, 배식 및 식사 변경 등의 업무부담 증가와 함께 식재료비와 인건비의 증가를 초래할 수 있기 때문에 대다수 병원에서는 선택식단제를 도입하지 않는 것으로 보고되고 있다.²⁶⁾

그러나 본 조사에서는 조사대상 환자의 76.2%가 선택식단제 실시에 높은 요구도를 나타냄에 따라 의료기관 서비스 평가 부분 중에 선택식단제 시행이 급식서비스 부분의 평가 항목으로 의미 있는 비중을 차지할 수 있을 것으로 조사되었다. 이에 병원급식 서비스에 대한 고객 만족도 항목으로 선택식단제 시행의 필요성이 많이 지적되고 있는 바,²⁷⁾ 병원급식에 선택식단제 시행 및 선택식단제의 활성화

방안이 시급히 마련되어야 할 것으로 사료된다.

요약 및 결론

본 연구에서 대구·부산·창원에 소재하는 350병상 이상 규모의 7개 병원에 재원 중인 환자 382명 (일반식 323식, 치료식 59식)을 대상으로 병원급식의 품질을 결정하는 요인 중 음식의 특성과 급식서비스의 특성에 대한 만족도와 요구도를 조사하여 다음과 같은 결과를 얻었다.

1) 조사대상 환자의 연령 분포는 남자 40대, 여자 30대, 학력은 남·여자 모두 고졸, 입원진료과는 외과 환자가 51.5%로 가장 많았다. 입원기간의 경우 2주 미만의 단기 입원환자는 54.0%, 28일 이상의 장기 입원환자는 26.0%로 조사되었다.

2) 입원 병실의 경우 입원환자의 80%가 4인용 이상의 다인용 병실을 사용하고 있었으며, 환자의 95.1%가 병실 분위기를 좋게 평가하고 있었다. 통증의 경우 입원환자의 19.2%는 심한 통증을 호소하고 있었으나 대부분의 환자는 견딜만한 것으로 조사되었다. 식욕은 82.1%가 좋다고 하였고, 식사는 일반식이 84.6%, 치료식이 15.4%였다.

3) 음식 특성에 대한 만족도 결과 1인 분량 (3.47 ± 0.91)에 대한 만족도가 가장 높았으며, 음식의 맛과 간에 대한 만족도는 여자가 남자에 비해 유의적 ($p < 0.05$)으로 높게 나타났으며 특히 식사 외관의 경우 남자 2.79, 여자 3.13으로 남·녀 사이에 유의적 ($p < 0.001$)으로 가장 큰 차이를 나타내었다.

4) 급식서비스 특성에 대한 만족도의 경우 식사의 이동

성 (4.03 ± 0.97), 배식원의 옷차림 (3.84 ± 0.98), 배식원의 친절도 (3.79 ± 0.95), 음식의 위생성 (3.34 ± 1.00), 식기의 위생성 (3.33 ± 0.99), 처방전과 식사와의 일치성 (3.24 ± 1.07) 순으로 나타났다. 급식서비스의 질과 질병치료에 대한 인식도의 경우 89.3%가 보통 이상이라고 응답하였다.

5) 급식서비스에 대한 요구도 조사 결과 병원식사에 대해서는 조사대상자의 36.7%가 과일의 제공 횟수 증가, 34.1%는 반복된 메뉴의 감소, 17.5%는 음식메뉴의 증가, 15.2%는 육류의 제공 횟수 증가를 원하고 있었다. 급식서비스 부분에서는 전체 환자의 49.5%가 선택식단제 실시를, 영양서비스 부분에서는 영양사의 병실 방문에 대한 요구도가 높은 것으로 조사되었다.

병원에서 환자급식은 치료의 한 분야로서 그 중요성이 강조되고 있는 가운데 병원급식에 대한 인식은 점차 달라지고 있다. 환자들은 병원급식에 대한 치료식으로서의 영양적·위생적·처방전과의 일치 측면에 관해서는 신뢰를 하고 있으나 음식의 맛, 간, 온도, 외관 등의 관능적 품질면에 대해서는 낮은 평가를 하고 있다. 또한 병원급식의 양에 대한 견해에 대해서 긍정적인 반응을 보이거나 환자들이 중요하게 생각하는 것에 대해서는 낮은 평가하고 있었다. 그러므로 병원급식에 대한 환자들의 만족도를 증가시키기 위해서는 환자들의 특성과 환경적인 요인 등에 대한 세심한 배려와 함께 병원의 급식관리자들은 단기 순환 메뉴를 탈피하여 환자 식사의 품질을 극대화시키고 만족도를 높이기 위한 다각적인 식단 개발이나 선택식단제 도입과 같은 노력을 한층 강화해야 할 것으로 생각한다.

Literature cited

- 1) Lyn ES. Hospitalized patients' perceptions of hospital foodservice. II. Emphasis on the foodservice characteristics. *Korean J Dietary Culture* 1994; 9(2): 149-157
- 2) Yang IS, Lee SJ, Cha JA. Development of quality management standards and evaluation tools for the quality improvement of hospital food and nutrition services. *The Korean Nutrition Society* 2000; 33(5): 548-555
- 3) Lee HY, Chang SH, Yang IS. Development of quality assessment tool and application to customer-oriented hospital foodservice management. *Korean J Nutr* 2004; 37(4): 329-338
- 4) Lyu ES. Hospitalized patients' perception of hospital foodservice: I. Emphasis on the food characteristics. *Korean J Dietary Culture* 1994; 9(1): 95-103
- 5) Bollet JB, Owens S. Evaluation of nutritional status of selected hospitalized patients. *Am J Clin Nutr* 1973; 26: 931-938
- 6) Bistrain BR, Blackburn GL, Vitale J, Cochran D, Naylor J. Prevalence of malnutrition in general medical patients. *J Am Med Assoc* 1976; 235(15): 1567-1570
- 7) Kim YH, Yoon BJ. Analysis of patient satisfaction on evaluation standard of medical service. Hospital Management Research Institute of Seoul Health College 1996; 2(1): 19-38
- 8) Chang SH. Measuring gaps between perception and expectation of patients and employees towards quality attribute of hospital foodservice. Master thesis, Yonsei University, Korea; 2002
- 9) Lee SJ. Analysis of the effect of dietitians' work behavior and organizational environment on quality of hospital dietary services. *Korean J Nutr* 2005; 38(9): 756-773
- 10) Blaker GG, Newcomer JL, Ramsey E. Holding temperatures needed to serve hot foods. *J Am Diet Assoc* 1961; 38: 455
- 11) Deluco DD, Cremer M. Consumers' perceptions of hospital food and dietary service. *J Am Diet Assoc* 1990; 90: 1711-1715
- 12) Dube L, Trudeau E, Belanger MC. Determining the complexity of patient satisfaction with foodservices. *J Am Diet Assoc* 1994; 94: 394-401
- 13) Lee JW, Seo JS, Bang BH, Jung EJ, Kang NE, Lee JY. The study of hospital foodservice management system. Institute of Hospital Management; 1995. p.1-18
- 14) 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 Nutr* 1996; 29: 348-356
- 15) Lim HS, Yang IS, Cha JA. Analysis of patient satisfaction and factors influencing satisfaction on hospital foodservice quality. *J Korean Diet Assoc* 1999; 5: 29-47
- 16) Lee MJ, Lee YK. Analysis of patient satisfaction with hospital foodservice quality. *Korean J Nutr* 2000; 33(4): 464-476
- 17) Maller OC, Dubose N, Cardello AV. Consumers opinions of hospital food and foodservice. *J Am Diet Assoc* 1980; 76: 236
- 18) Sheatsley PB. How total hospital experience shapes patients opinions of food. *Hospitals JAHA* 1965; 39: 105
- 19) Cardello AV. Patients perceptions of meal acceptability, Hospital patient feeding systems. National Academy press. Washington; 1982
- 20) Zellmer G. Food acceptance vs. serving frequency. *Hospitals JAHA* 1970; 44: 75
- 21) Hirsch KM, Hassanern RS, Nelson SJ. Factors influencing plate waste by the hospitalized patient. *J Am Diet Assoc* 1988; 75: 270
- 22) Cash EM, Khan MA. An assessment of factors affecting consumption of entree items by hospital patients. *J Am Diet Assoc* 1985; 85: 350
- 23) Lee HY, Chang SE. Clustering according to inpatients' opinion on hospital foodservice and analyzing inpatient response to foodservice quality and revisit intention by the cluster: In case of S hospital. *J Korean Soc Food Sci Nutr* 2006; 35(10): 1491-1497
- 24) Foss JA, Ohlson MA. What worth is to the selective menu? *J Am Diet Assoc* 1962; 41: 29-34
- 25) Choi YJ, Chang HY, Kwak TK. The study of implementing selective menus and the perception of dietitians and customers in hospital foodservice operations. *J Korean Dietetic Assoc* 1999; 5(2): 194-204
- 26) Kincaid JW. Patients evaluate cycle menu entrees. *Hospital JAHA* 1975; 49: 71
- 27) Kim JH, Han MY, Kim JY, Choi JY, Ha SH. A comparison of inpatients' satisfaction in hospital foodservice method. *J Korean Dietetic Assoc* 1996; 2(1): 10-19