

臺北榮總營養部膳食管理科專題討論

題 目：病人對醫院飲食滿意度之調查狀況

作 者：

1. Heather J. Hartwell, Paula A. Shepherd, John S.A. Edwards, Nick Johns

2. 鍾政玲、蔡淑玲、林士祥

文章出處：

1. *Appetite*. 2016;96:293-298.

2. *Taiwan Journal of Dietetics*. 2010;2(1):45-54

報 告 者：蘇意婷

報告時間：民國 106 年 5 月 22 日(一)13:30-14:15

報告地點：營養講堂

摘 要：

供餐服務及病人對在醫院用餐評價成為醫院醫療服務所重視的項目之一，根據先前的研究驗證，供餐服務最需要注意供應的食物品質，通常醫院會例行性以問卷模式調查病人對飲食供餐的滿意度。選定兩篇文獻探討病人對醫院飲食滿意度之調查狀況。英國伯恩茅斯大學之研究，探討病人對醫院飲食之用餐感受，研究係以年齡大於 18 歲且訂餐時數大於 48 小時之急性骨科病房病人為對象，共 325 人，有效問卷 296 份。問卷內容包括病人基本資料、病人對醫院供餐服務之意見及飲食偏好，問卷評分方式使用里克特五分量表(Likert 5-point scale)，並將填寫完整之問卷進行統計分析。研究結果顯示，為提升醫院供餐服務品質，需要調整食物溫度、味道、外觀、準時送餐等。另臺灣馬偕紀念醫院臺北院區營養課之研究，探討住院病人對醫院飲食整體滿意度情況與影響滿意度之因素，研究係以訂餐 3-5 天的住院病人為滿意度問卷之對象，採一對一訪談，問卷收集期間為民國 94-97 年 8 月及民國 98 年 12 月，共 916 份。問卷也以里克特五分量表評分方式。研究結果，餐食整體滿意度與菜色搭配、味道、新鮮度、供應份量等有顯著相關，為提升餐食整體滿意度，需注意菜色變化、烹調技巧與改善、供餐溫度，同時也需要積極介入營養師衛教與加強護理人員對餐種的認識。綜合以上文獻結果推測，病人對醫院飲食滿意度著重在食物品質、供餐溫度、菜色搭配、味道、新鮮度及供應份量，故可以經由改善這些項目，以提升病人對醫院飲食滿意度。

參考文獻：

1. Heather J. Hartwell, Paula A. Shepherd, John S.A. Edwards, Nick Johns. What do patients value in the hospital meal experience? *Appetite*. 2016;96:293-298.

2. 鍾政玲、蔡淑玲、林士祥。影響住院病患對醫院飲食滿意度之因素。*Taiwan Journal of Dietetics*. 2010;2(1):45-54.