

提昇員工餐食健康識能

鍾佳君¹ 劉容秀¹ 楊妹鳳³ 謝惠敏¹ 江佳穗² 高佳雲² 吳杰亮²
臺中榮民總醫院 營養室¹ 醫務企管部² 職業安全衛生室³

動機緣起

全球綠色與健康醫院網絡

呼籲健康照護機構從10大面向推動綠色醫院
包括：領導、化學物、廢棄物、能源、水、交通、食物、藥品、建築、採購等

國民健康署
施政目標

「營造身心健康支持環境，增進全人全程健康促進」
培養健康生活型態，營造健康場域，推動國民營養與肥胖防治。

• 開發新菜單及提高餐食供應量，增進使命感

同仁

顧客

• 享用安全、衛生、營養、美味、多樣化的健康餐食，增加職場幸福感。

• 善盡企業社會責任、成為綠色醫院、促進員工健康。

院方

規劃與實施

原案流程：

員工餐廳101年起在快餐區陸續推出輕食減碳餐，105年新開發2套健康餐，於每週三供應200份。

新案流程：

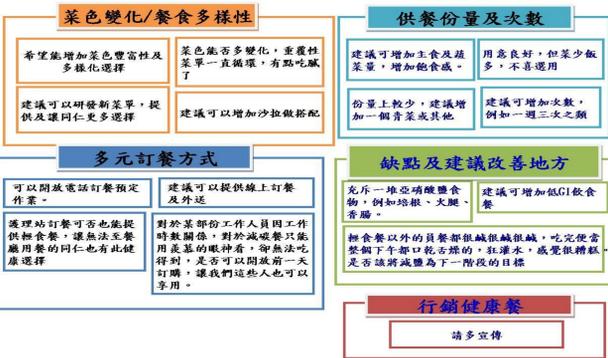
流程改造為主軸

結合Google線上問卷調查、親和圖、關鍵時刻、服務缺口的的手法

建構本院員工餐廳以客為尊的服務

98.1%員工認同健康餐可以預防慢性病

每日至少一餐選用健康餐僅30.7%



施行對策如下：

1. 提供多樣性餐點、增加供餐次數

- ✓ 開發健康輕食餐：增為4套菜單，增加多樣性及飽足感
- ✓ 增加供餐時間/份數：107年2月6日起，每週增加一天(週一及週三)供餐，份數從200份增至250份
- ✓ 調整員工餐廳菜單：降低自助餐區與麵食區餐食熱量，熱量低於800卡之菜單達86%
- ✓ 菜單公告：一週前於網站及訂餐系統內公告-菜單相片及營養量
- ✓ 線上訂餐系統：開發員工訂餐/醫師誤餐系統，簡化訂餐流程
- ✓ 全院商場同步改善：協助美食廣場推出低熱量健康餐，提高選用健康餐的可近性

2. 辦理推廣活動

- ✓ 行銷宣傳管道：LED電子看板、海報、推廣餐會
- ✓ 建立公共健康政策：首長宣示親自參與
- ✓ 健康訊息放送：e-mail發送訊息至全院員工信箱/中榮e學網-健康飲食課程

顧客活動項目	重要後關點	顧客要求	服務後關點	服務後關點	新增作業	品質關鍵要素	備註
想吃什麼	☹	上網點餐 輸入專管 系統 廚房訂購 送貨、驗收 入庫儲存 備餐 烹煮	☹	☹	提供多樣化餐 點及數量 提供新菜單及 增加新菜色 讓更多人知道 健康餐食	菜單增加數 數 多元行銷	2套菜 單每週 循環
看到菜單配 菜	☹	點餐 點餐 點餐	☹	☹	增加餐食的種類 增加一次供應 增加更多元的訂 購方式	每次全餐 供應數量 增加	提供 200份 且只能 循環供 應，不 能預約 訂購因 此造成 同仁常 無法享 用，不 知餐食 有「登 幕標示 健康餐
開始用餐	☹	溫度適中 環境乾淨	☹	☹	餐具回收 清洗	回饋	



菜名	成分	熱量
墨西哥里排飯	雞胸 72克 蛋白質 27克 脂肪 20克 熱量 576大卡	576大卡
豆瓣鮮魚飯	雞胸 83克 蛋白質 17克 脂肪 14克 熱量 526大卡	526大卡
香茅檸檬飯	雞胸 70克 蛋白質 22克 脂肪 18克 熱量 530大卡	530大卡
韓式翅腿飯	雞胸 83克 蛋白質 20克 脂肪 16克 熱量 556大卡	556大卡



成果效益

1. 提升員工健康識能：員工對健康餐的認知提升，願意每日選用一餐健康餐的員工提升至60%
2. 提升品質及訂購率：訂購率由57.8%提升至58.1%且效果維持至今
3. 省時省力及降低錯誤率：餐食訂購系統，有效節省供餐人力
4. 提升研發能力與創新行銷能力：提升廚師與營養師團隊菜單研發能量，增進圈員健康行銷能力

標準化及持續改善

本改善案採設計思考，以人為本的設計精神與方法，從人的需求、行為出發，尋求創新解決方案，創造更多的可能性。第二次問卷調查，仍有兩項建議-增加供餐時段、餐點菜色多變化，列為餐廳持續改善的目標

標準	相關文件
菜單設計	菜單設計
輸入專管系統	輸入專管系統
廚房訂購	廚房訂購
送貨、驗收	送貨、驗收
入庫儲存	入庫儲存
備餐	備餐
烹煮	烹煮
自助服務區及餐食供應	自助服務區及餐食供應
餐具回收	餐具回收
清洗	清洗
回饋	回饋

註：本圈榮獲107年團結圈銅塔獎及醫品協會優品獎。

