

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：

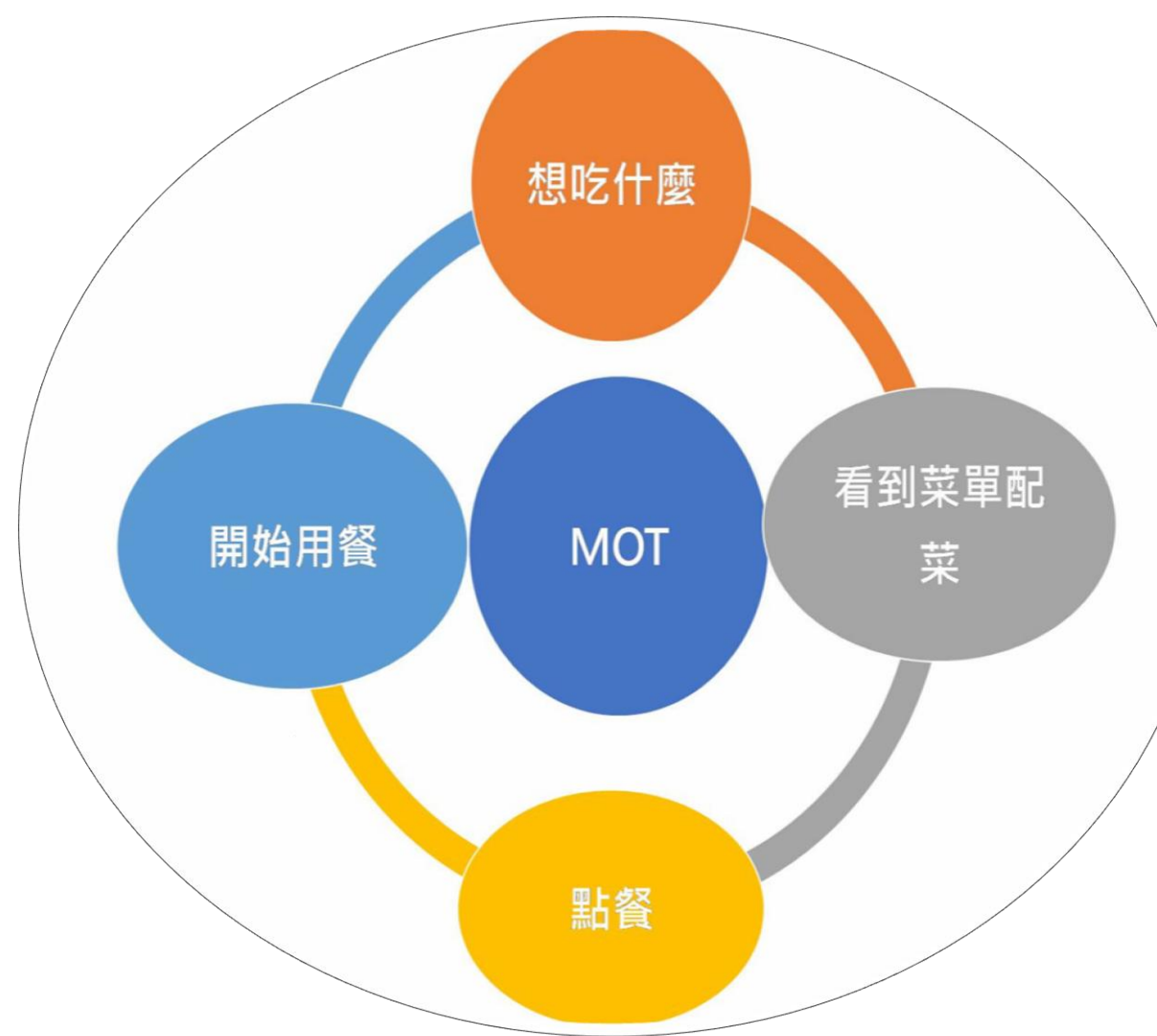
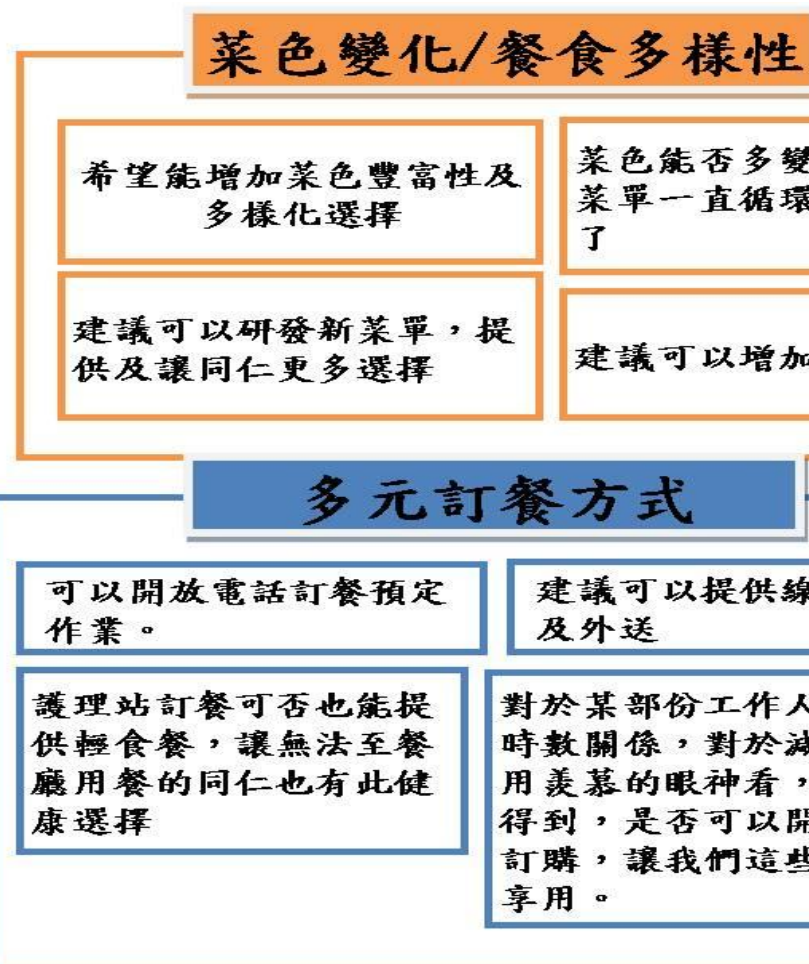
流程改造為主軸

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%



顧客活動項目	重要接觸點	顧客要求	服務作業項目	服務缺口	新增作業	品質關鍵要素	備註
想吃什麼	☹️	上開站夾肉菜單	菜單設計	☹️	提供多樣化餐點及數量	菜單增加菜數	2套菜單每週循環
前住餐廳	☹️	輸入庫管系統	庫存訂購	☹️	提供新鮮蔬菜及增加新鮮蔬菜	多元行銷	
先找位子	☹️	庫存訂購	庫存訂購	☹️	提供新鮮蔬菜及增加新鮮蔬菜	多元行銷	

顧客活動項目	重要接觸點	顧客要求	服務作業項目	服務缺口	新增作業	品質關鍵要素	備註
看到菜單及配菜	☹️	餐點的喜好	自助餐盤	☹️	增加餐食的供應量	每次加餐餐量增加	提供每週三供應200份，且只能現場供應，不能預約訂購因此造成同仁無法享用，不加餐者「營養標示」健康餐
點餐	☹️	價格、訂購方式	餐食供應	☹️	每週增加一次供應	每週增加一次供應	
開始用餐	☹️	溫度適中、環境乾淨	餐食供應	☹️	每週增加一次供應	每週增加一次供應	
用餐結束	☹️	餐具回收	餐具回收	☹️	每週增加一次供應	每週增加一次供應	
離開餐廳	☹️	餐具回收	餐具回收	☹️	每週增加一次供應	每週增加一次供應	

施行對策如下：

1. 提供多樣性餐點、增加供餐次數

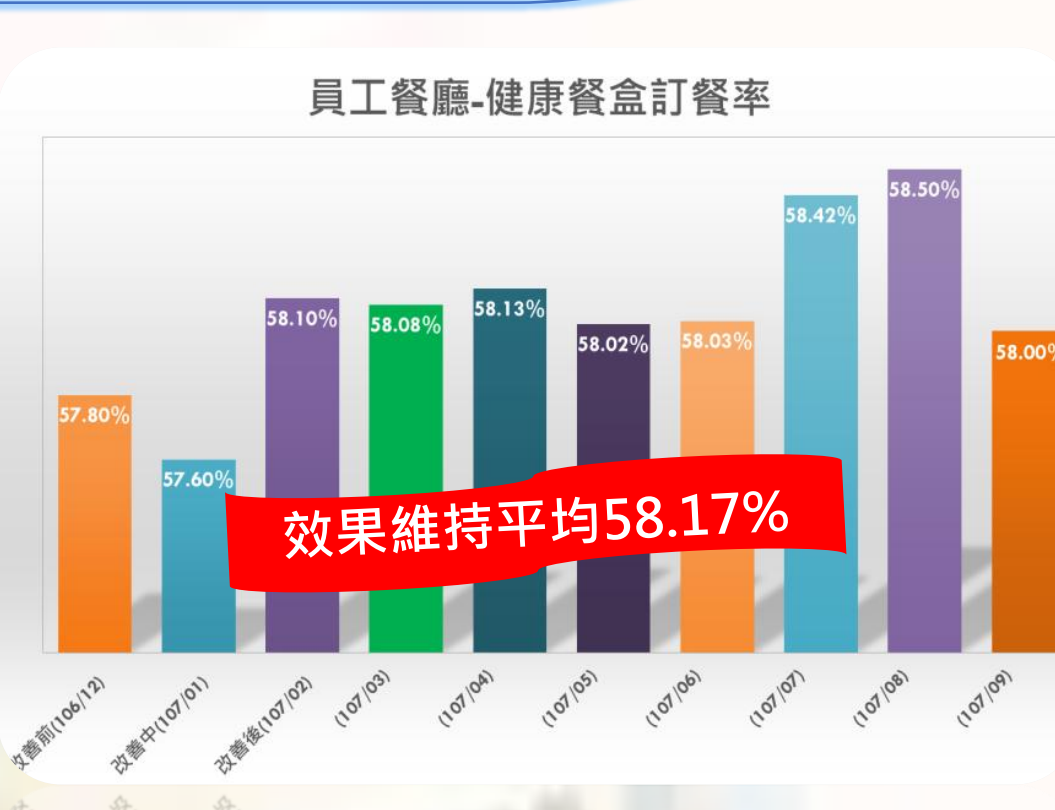
- ✓開發健康輕食餐：增為4套菜單，增加多樣性及飽足感
- ✓增加供餐時間/份數：107年2月6日起，每週增加一天(週一及週三)供餐，份數從200份增至250份
- ✓調整員工餐廳菜單：降低自助餐區與麵食區餐食熱量，熱量低於800卡之菜單達86%
- ✓菜單公告：一週前於網站及訂餐系統內公告-菜單相片及營養量
- ✓線上訂餐系統：開發員工訂餐/醫師誤餐系統，簡化訂餐流程
- ✓全院商場同步改善：協助美食廣場推出低熱量健康餐，提高選用健康餐的可近性

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



墨西哥里肌排飯	雞腿	72克	蛋白質	27克	脂肪	20克	熱量	576大卡
豆燉鮮魚飯	雞腿	83克	蛋白質	17克	脂肪	14克	熱量	526大卡
香茅檸檬雞飯	雞腿	70克	蛋白質	22克	脂肪	18克	熱量	530大卡
韓式翅腿飯	雞腿	83克	蛋白質	20克	脂肪	16克	熱量	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

