

〈創愛的業〉

奇力愛客製營養餐 服務病友

【朱永光】

現代人聞癌色變，長期以來民眾一直把醫療重點放在用藥及治療方法上，而營養攝取、體力補充，往往被忽略；更有醫學報告指出，許多癌症病患其實是被「營養不良」打敗。由幾位醫護人員共同成立的「奇力愛」，以外送餐點的方式，為重大疾病、化療、術後等病患提供客製化的專業營養照護服務。

多年在醫院擔任第一線照顧癌症病患的工作，王品喬在與病患、家屬溝通時，常常被詢問營養方面的建議：到底可以吃什麼？

面對複雜的營養成分說明，總是不清楚該如何準備，或只能無奈地說「家中只有老爺跟少爺，根本沒有人手可以幫忙。」

深深明白飲食營養與病患有著密切的關係，不但可以輔助治療效果，也是延緩惡化、戰勝疾病的重要關鍵，因為唯有身體擁有足夠的營養，維持良好的體力與免疫力，才能支撐接下來的每個療程。

「坊間有沒有幫癌症病人提供送餐服務？…沒有。」

回答了幾次，王品喬開始思考，市場上有這麼多產後護理的月子餐，為什麼就是沒有專為重大疾病患者設計的營養餐呢？

觀察到需求、也看到商機，帶著豐富的醫療照護經驗及照顧好每一位病人的熱忱，2010年王品喬與幾位友人成立「奇力愛」，將飲食及營養照護納入對抗疾病的一環，與病患一同並肩作戰，為健康而努力。

成立已四年，「奇力愛」秉持初衷提供化放療營養餐外送服務，照顧超過上千名的病患，「真正投入後，我才瞭解到為何沒人要到為癌症病患提供送餐服務，因為其中的難度與複雜度實在太高。」王品喬說。

首先必須非常熟悉各種癌症的內臟器官狀況、前中後期各別對營養的需求、臨床用藥及每一種化療藥物的副作用，加上不同年齡、個人飲食偏好，都會影響病人的進食及吸收情形。

接下來，需要有熟悉各種營養素及食材特性的營養師，設計多樣菜單，適應口味變化；最後還要有廚師願意一改平時的烹調手法，不厭其煩地為客戶準備不同軟硬、不同鹹淡甚至不同形狀的美味菜餚。

「客製化、量身訂作的營養照護，是我們創業以來的堅持，不然就淪為只是送餐的形式。」

王品喬常常親自送餐，與客戶親切互動中給予支持與鼓勵，也會細心觀察餐盒裡的剩菜，適時調整配菜。「我相信多一點點貼心與耐心，讓客戶在身體上與心理上感到舒服，他們就能多一些的心安，更有信心面對治療。」

客制化精神的背後是龐大人力的投入，所幸「奇力愛」已建置出餐管理系統，可設計 20 種配餐組合、五種濃淡調味級距、六種質地選擇，大大提升內部管理效率及業務成長的動能，除了化放療營養餐，也陸續增加術後餐、老人養生餐等項目。

「最大的成就是看到客戶的氣色愈來愈好，而我們的餐點服務也獲得不少醫生的認同與推薦。」

對於未來願景，王品喬一方面希望公司可以朝創櫃板發展，另一方面也計畫擴大「營養照護」的核心理念，以湯品連鎖「媽煮湯」，將服務客群拓展至容易營養不均衡的外食族。「以前上夜班回家，媽媽總是幫我準備一碗湯，既暖胃又富含營養，這也是媽煮湯構想的由來。」

日前榮獲經濟部中小企業處婦女創業菁英賽的肯定，王品喬也期望藉此協助弱勢或單親的婦女創業，更進一步創造女性二度就業的機會。

複雜度高的客制化餐點外送服務，「奇力愛」透過系統管理技術成功突破業務發展限制，但其實更讓人感動的是經營團隊對於理念的堅持及對客戶感同身受的貼心服務，是個名符其實的「愛的事業」。

（作者是社企流顧問、美商中經合集團總經理，本專欄隔周二刊登）

【2014-12-02/經濟日報/A17 版/經營管理】