

# 好餐廳與好診所

文／葉子久 同仁醫院心臟內科主任

**現** 在好餐廳是越來越少了。房租、物價、廚師薪資高漲，老闆投資的意願降低。更糟糕的是：低價量販餐廳聘請短期零工來掌廚，降低經營成本，蠶食市場；消費者沒有品味，貪便宜只去路邊攤消費。在多重打擊下，老師傅主持的餐廳歇業不少。

## 餐飲經驗

筆者去日本名勝古蹟旅遊時，發現除了去便利商店買冷食充饑，或者去昂貴的觀光餐廳當凱子吃全餐以外，竟然遍尋巷弄卻吃不到一頓晚餐。當地沒有攤販，大部分的餐廳都必須一天前預訂，臨時上門只會吃到閉門羹。

筆者初去吃了一整天冷食，當下學乖去預訂。第二天晚餐時刻，提早到還不行先入座，乖乖站在門口等。等待老板開門，食客魚貫進場。日式成套餐具，早已經齊備放置，當眾人入座後，統一開始上菜。這種家族式小飲食店，必需採預約制，才能事前規劃採購菜餚數量，以最少的服務生人力，達到固定的服務品質。這頓餐是令筆者滿意的一頓。

筆者在非假日去台灣北海岸旅遊。車行至有名的風景區已經是中午，在停車場邊招牌大大的一間海鮮店入座吃午餐，點的是家常小菜及炒麵。店家

端出來的餐，不但海鮮料不新鮮，做法更是粗糙。這趟快樂的旅行，在擔心「回家會不會拉肚子」的陰影中結束。筆者以後再也不想舊地重遊。

## 就醫感觸

筆者的美國友人有些神經質，他懷疑甲狀腺腫大，在美國曾經排隊看新陳代謝科門診，一排排到3個月以後；好不容易看到醫師，居然不給抽血檢驗，就只有幾句安慰話，也沒開藥。他問筆者，可不可以介紹台灣的甲狀腺專家，讓他在台灣看診。筆者默然！

在健保打折別退及藥師薪資高漲的惡劣形勢下，台灣醫師投資開診所的意願已經降低。更槽的是：政府放任財團，四處開設量販式吃到飽大醫院，把受聘醫師當成搖錢樹幌子，底下聘用大量醫師助理及短期速成技師，來代替醫師操作儀器，讓檢驗儀器24小時運轉作業，來申請健保給付。

在這些量販醫院中，有名的新陳代謝科醫師是門庭若市，一天看診上百號不成問題。我們的患者崇拜大廟，就愛去大間的醫院一次看完全身病痛。在調低保險給付，量販醫院及患者換台的多重打擊下，獨資的老經驗的醫師，只得收攤提前退休。要筆者介紹有經驗看診仔細的醫師，真有其困難之處。

筆者為美國友人掛了教學大醫院，新陳代謝科及一般外科兩科的大牌名醫，在3天以內就看診完畢，也抽了血，也做了超音波，也拿了藥。除了看診時間太短以外，這位美國友人對台灣醫院排診效率、檢驗效率、看診費用都非常滿意。便宜又大碗的量販醫院，正合他的口味。問題是：他沒病，只是癌症慮病心理作祟而已。

## 殊途同歸

好的餐廳一定要限制顧客人數，事前預約，這個遊戲規則大家



都能接受。好的醫師爲了兼顧醫療品質，也一定會堅持限制看診人數及事前約診。這一點，台灣的患者卻是不理性的抗議反對，原由何在？

健保醫院是全民健保的錢所供養，與私人餐廳使用私人資金不同。私人餐廳只有黑道才能白吃，健保醫院則人人皆可白吃。老幼患者都要免費快速地享受醫師的診療技術，醫師只好通通有獎，降低門診品質來因應。所謂名醫門診一天看診上百來個，不只是個笑話，更是個量販醫院的宣傳手段。

名醫也只是一些只求發藥檢驗多多益善的低品質病患，所標榜出來配合度最好的醫匠而已。如果有朝一日健保垮台，量販醫院倒閉，這些名醫及追逐他的大群患者，就會自然消失。

換言之，目前健保制度管控鬆懈，所造成的假性需求及過度膨脹的醫療服務，是個巨大的泡沫經濟體。爲了這個大泡沫，所耗損大量的健保費用，絕對不符百年永續經營的精神。

## 建立規範

拯救好的餐廳師傅，必須學習日本觀光區域餐廳的作法。消保法所謂自由競爭不可以聯合壟斷的前提，必須建立在立法維護基本品質的基礎上。區域餐飲業者，應該訂立公約，每一位合格廚師所能夠接受的訂餐人數，必須有其上限。

近日教育部某委員提出將大學分類來招生的計畫。筆者以爲餐廳也應該施行分級制度：A.有人數限制，必須前一天預訂的餐廳是A級餐廳。B.食客隨來隨吃的餐廳是速食業，按規定只能提供10項品目的簡餐。C.食物由中央廚房預備集中處理，只有加熱就上餐的餐廳是通路餐廳。D.專門供應油炸食品、醬料包、甜點、火烤麵食及含糖飲料的餐廳是垃圾食物餐廳。E.統一作業流程，只是最後罐裝醬料不同的單一食物餐廳（含泡沫紅茶冰飲店），是

調味包餐廳。F.吃到飽自助餐廳是衛生重點餐廳（高危險）。G.小火鍋自助餐廳是冷凍食物回熱餐廳。H.叫外賣送到府的餐飲業是無保證品質冷凍食品回熱行業。

一旦把餐飲業給區隔畫分清楚，就可以分別訂定不同的飲食衛生規範，讓所有餐飲業者，建立立足點平等的競爭環境。

速食業按規定只能提供簡餐。廚師一樣必須證照，講求衛生，定期體檢。通路餐廳的中央廚房必須專案稽核，載運車輛高冷藏規格，檢驗合格才可以配送。垃圾食物餐廳必須追蹤檢查炸油是否溫控，是否定期汰換，甜點是否含糖精或色素，反式脂肪酸含量如何？應立法管制12歲以下孩童設限，無成年人伴隨禁止進入垃圾食物餐廳。

調味包餐廳要嚴格管控醬料供應商，製造廠必須合乎GMP。定期偵測醬料有否被霉菌汙染，當天開封的醬料，當天使用隔夜丟棄。吃到飽餐廳及自助飲食店，店主必須負責管理及教育食客衛生，對於汙染者要即時制止並更換食物，未能管制就不得營業。

冷凍食物回熱餐廳要追溯進貨商資歷，上下游均合乎GMP辦法處理冷凍食品，並且要抽驗瘦肉精含量。送到家服務，除了比照冷凍食物回熱業規格以外，必須要規範拒買退回機制，驗貨不滿意可退回拒買。

飲食專業在台灣受到財團主導，爲營運績效任意忽略衛生原則，只求讓客人以廉價滿足食慾。若要讓老師傅的手藝永續傳授經營，建立餐飲規範，避免低品質餐飲業惡性競爭，是刻不容緩的議題。

至於醫療企業的規範，病入膏肓，無藥可醫。若堅持保持醫療品質自行門診設限，將有週轉不靈倒閉之虞。未來僅存量販型式醫院，形成獨占企業恐怕不是消費者之福。



## 三月特價書籍

有效期間：97年3月16日至97年4月16日

### 1 台灣農家全書

定價：800元  
優待價：640元



### 2 水產加工

定價：650元  
優待價：520元



### 3 台灣花木害蟲

定價：850元  
優待價：680元



豐年叢書 內容豐富實用  
敬請讀者訂購 利用 (郵購另加掛號郵資60元)

豐年社  
台北市溫州街14號 郵撥帳號00059300財團法人豐年社 洽詢電話：(02) 23628148分機30