

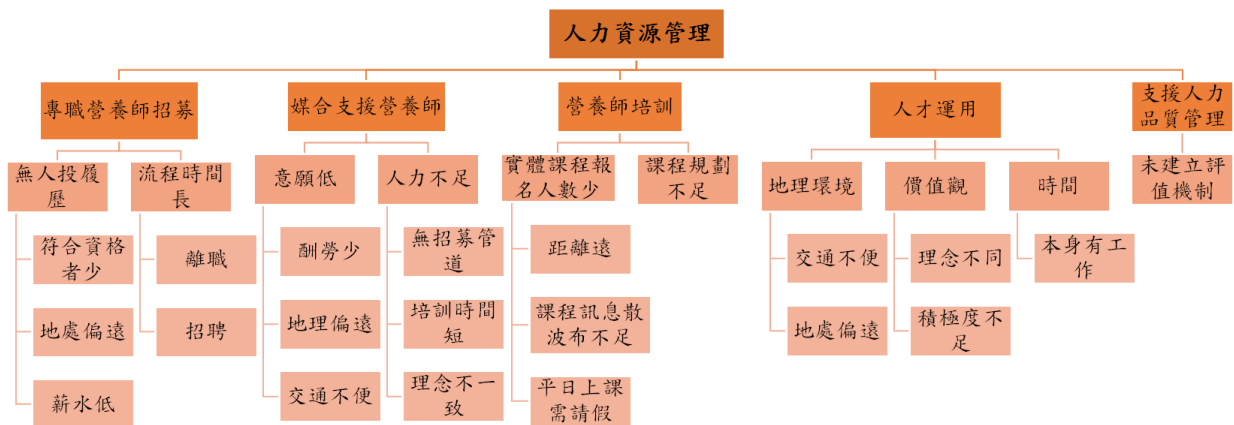
# **110-111 年整合性預防及延緩失能社區營養推廣中心輔導計畫**

## **人力資源管理模組 1-支援營養師團體營養教育服務品質評量機制**

### **一、背景說明**

依據國民健康署 110 年度補助地方政府辦理「整合性預防及延緩失能計畫」作業須知中提及，各縣市社區營養推廣中心應透過辦理社區營養照護相關人員培訓課程，培訓社區營養師持續深耕社區，擴展各項服務量能並維持良好營養照護品質。中華民國營養師公會全國聯合會透過問卷及分區交流會議，收集各縣市在人力資源管理上可能遇到之困難，並建立問題樹（圖一）以發展工作模組，協助各縣市衛生局解決所遇到的難題。

由於多數縣市未建立支援營養師服務品質評量機制，部分支援營養師以支援一次團體營養教育的想法配合活動，難以深耕社區且易有良莠不一的情形。經小組會議討論後，決議優先針對此面向著手，建立「支援營養師團體營養教育服務品質評量機制」模組，據此可作為各縣市建立支援營養師評值與汰換機制之參考。



圖一、人力資源管理問題樹

## 二、模組名稱：人力資源管理模組 1-

### 「支援營養師團體營養教育服務品質評量機制」

#### (一) 評分機制

(1) 按活動前、中、後規劃品質管理評分項目。

- A. 活動前：社區資源盤點可用性、社區單位聯繫狀況、教案規劃內容合適性、教材/教具設計。
- B. 活動中：支援營養師表達能力及技巧、教材/教具使用情形、與民眾應對溝通能力、課程互動親和力、教學整體流暢度。
- C. 活動後：成果表單內容完整度、成果依限繳交、教具完整並依限歸還、活動單位對服務整體評量、承辦人對服務整體評量。

(2) 訂定評分方法，以五分制評分法。

- (3) 制定評分標準：超過預期標準 5 分；符合預期標準為 4 分；接近預期標準為 3 分；未達預期標準 1-2 分。若支援營養師該場團體營養教育最終平均分數**未達 4 分**者，則施行輔導機制。
- (4) 其他評分項目：包含表現優秀具體事蹟或發生重大情事之影響評分標準之內容、本年度接案次數及社區營養中心對支援營養師整體適任評量，各縣市可依實際需求自行規定。
- (5) 訂定評分人員：
- A. 社區營養推廣中心**專聘營養師**進行實地訪視、觀察後，予以具體回饋並填寫服務品質評量表。
  - B. 若該活動未有專聘營養師到場，專聘營養師可於活動後電詢社區單位負責人、社工或相關人員或參考該活動參與者（社區長者、民眾、學員等）之滿意度調查表斟酌評分。
  - C. **衛生所承辦人**如有至現場協助，亦可填寫服務品質評量表，或由專聘營養師電詢承辦人對服務整體評量並協助填寫。
- (6) 定期於會議中檢討改善，相關管理機制呈報長官核定。

## (二)輔導機制

### (1) 個別輔導：

由社區營養推廣中心專聘營養師進行面對面個別或電話輔導，說明活動正確執行流程、應修正之項目及改善方式，須接受個別輔導之情況如下：

- A. 當次團體營養教育平均分數未達4分者。
- B. 當次活動發生重大情事，如推銷產品、與民眾發生糾紛，參與對象、活動單位負責人或承辦人具體陳述該支援營養師表現不佳，則無論平均分數是否達4分，皆須予以個別輔導。

### (2) 辦理小型輔導會議（5人以內）：

6個月內不同支援營養師發生相同事件3次以上，可集合發生事件之支援營養師共同召開小型輔導會議，並留有會議記錄。建議支援營養師皆應完成以下三堂社區營養師線上教學課程（<http://www.dietitians.org.tw/elearning/list/86>）。

- ✓ 第四堂：社區營養教育教案規劃
- ✓ 第五堂：社區營養健康促進活動示範與執行-以「我的餐盤」均衡飲食為例
- ✓ 第六堂：口語溝通的藝術

### (三)汰換機制

統計支援營養師該年度團體營養教育之分數，平均分數未達 4 分者，縣市可依情況決定隔年是否將其納入支援營養師人才庫，如仍欲加入者須完成該縣市之培訓課程。

### 三、工具 1-支援營養師社區團體營養教育服務品質評量表

#### ○○市社區營養推廣中心

#### 支援營養師社區團體營養教育服務品質評量表

支援營養師姓名：\_\_\_\_\_ 活動單位：\_\_\_\_\_

支援年資：☐1 年內 ☐1-2 年 ☐2 年以上 / 營養教育接案數：☐1 次 ☐2-5 次 ☐5 次以上

評量者：☐中心專聘營養師 \_\_\_\_\_ / ☐其他：\_\_\_\_\_ 評量日期：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

請依照下列項目評估			未達預期標準		接近預期標準	符合預期標準	超過預期標準	未評估或無法評估
			1	2	3	4	5	
活動前	1.	社區資源盤點及評估可用性						
	2.	社區單位聯繫狀況						
	3.	教案規劃內容合適性						
	4.	教材/教具準備						
活動中	5.	表達能力及技巧						
	6.	教材/教具使用情形						
	7.	與民眾應對溝通能力						
	8.	課程互動親和力						
	9.	教學整體流暢度						
活動後	10.	成果表單內容完整度						
	11.	成果依限繳交						
	12.	教具完整並依限歸還						
	13.	活動對象對服務整體評量						
	14.	活動單位對服務整體評量						
	15.	承辦人對服務整體評量						

總分：\_\_\_\_\_分/平均：\_\_\_\_\_分



## 支援營養師社區團體營養教育服務品質評量表

### 評量標準：

每個項目皆採 5 級計分評量：1-2 分表示支援營養師操作未達預期標準；3 分表示接近預期標準；4 分表示符合預期標準；5 分表示超過預期標準。支援營養師當次團體營養教育平均分數應達 4 分以上，未達 4 分者應予以輔導。

### 評分項目說明：

活動前	1.	社區資源盤點及評估可用性	<input type="checkbox"/> 了解該社區單位之環境、軟/硬體設備與營運性質。 <input type="checkbox"/> 了解該社區單位參與民眾之特質，包含年齡、教育程度、身心狀況、慣用語言、過去營養衛教學習經驗等。 <input type="checkbox"/> 了解該社區單位參與民眾目前之營養識能及需解決的營養問題。
	2.	社區單位聯繫狀況	<input type="checkbox"/> 主動聯繫社區單位，評估民眾報名參與情形及運用動員能力。 <input type="checkbox"/> 能向社區單位明確說明教學之需求，且過程中態度良好。 <input type="checkbox"/> 與社區單位聯繫過程中若遇有不合理之情事，能委婉拒絕並主動反應給社區營養推廣中心。 <input type="checkbox"/> 事前進行現場勘查或線上查詢，能發現問題事先處理。
	3.	教案規劃內容合適性 (如使用衛生局提供之教案模板，此項可免評)	<input type="checkbox"/> 教案撰寫完整，包含設計理念、教學目標、教學流程與成效評值方法等。 <input type="checkbox"/> 教學主題、內容、難易程度符合參與民眾之能力。 <input type="checkbox"/> 使用合適的評量方法(例：前後測、遊戲 QA...)，評估參與民眾學習成效。 <input type="checkbox"/> 能適當分配教學時間(靜態上課、動態活動)，課程與活動內容皆緊扣主題。
	4.	教材/教具準備	<input type="checkbox"/> 活動海報、傳單的設計具吸引力。 <input type="checkbox"/> 課程簡報排版清楚、重點鮮明，適合參與者閱讀。 <input type="checkbox"/> 教具使用方法簡單易懂、實用性高，可重複利用。 <input type="checkbox"/> 教材/教具準備足量。
活動中	5.	表達能力及技巧	<input type="checkbox"/> 能以參與民眾理解的語言表達。 <input type="checkbox"/> 可清楚、具體表達演說的內容。 <input type="checkbox"/> 語調自然，並注意音量、速度、現場氣氛、流程的掌控。 <input type="checkbox"/> 用手勢、表情、姿態、走動、眼神與表情等身體動作輔助說明，增加傳達課程主題。
	6.	教材/教具使用情形	<input type="checkbox"/> 了解教材/教具的正確使用方式，且能清楚說明。 <input type="checkbox"/> 教材/教具運用適當，且符合參與民眾之教育程度。 <input type="checkbox"/> 教材/教具能引發參與民眾的學習興趣及專注力。
	7.	與民眾應對溝通能力	<input type="checkbox"/> 能注意到參與民眾的反應，適當且及時給予反饋處理。 <input type="checkbox"/> 當參與民眾提問時能適當及切題回覆。 <input type="checkbox"/> 能引導參與民眾回答問題。
	8.	課程互動親和力	<input type="checkbox"/> 教學過程中保持微笑，營造輕鬆的氣氛。 <input type="checkbox"/> 適當使用聲音、語氣、走動或互動等肢體語言，引起參與民眾動機並維持注意力。



			<input type="checkbox"/> 能注意聆聽與觀察參與者的回應與表現，適當調整演說方式。 <input type="checkbox"/> 當參與民眾在語句表達上有困難時，能耐心聆聽及適當引導。 <input type="checkbox"/> 適時給予參與民眾鼓勵與肯定。
	9.	教學整體流暢度	<input type="checkbox"/> 教學流程銜接順暢。 <input type="checkbox"/> 在預定時間內完成活動教學。 <input type="checkbox"/> 遇突發狀況時(如活動提前或延後開始)，可以彈性應變調整活動設計。 <input type="checkbox"/> 如遇不可抗力或其他突發狀況導致無法順利掌控活動進行，能主動向社區單位或其他工作人員尋求協助。
活動後	10.	成果表單內容完整度	<input type="checkbox"/> 成果記錄撰寫完整，包含成果照片、教材/教具附件、簽到表、前/後測問卷、滿意度調查等。
	11.	成果依限繳交	<input type="checkbox"/> 成果紀錄表依時繳交。 <input type="checkbox"/> 如遇突發狀況無法準時繳交者，能先行告知社區營養推廣中心。
	12.	教具完整並依限歸還 (如使用自己設計之教具，此項可免評)	<input type="checkbox"/> 教具依時歸還。 <input type="checkbox"/> 教具歸還時未有破損之情形。
	13.	活動對象對服務整體評量	以參與民眾之滿意度調查分數為主要評分考量。
	14.	活動單位對服務整體評量	口頭詢問該社區單位負責人或志工給予評分(該負責人或志工須有參與該活動)。
	15.	承辦人對服務整體評量 (如承辦人未參與該活動，此項可免評)	口頭詢問該地區衛生所承辦人給予評分。