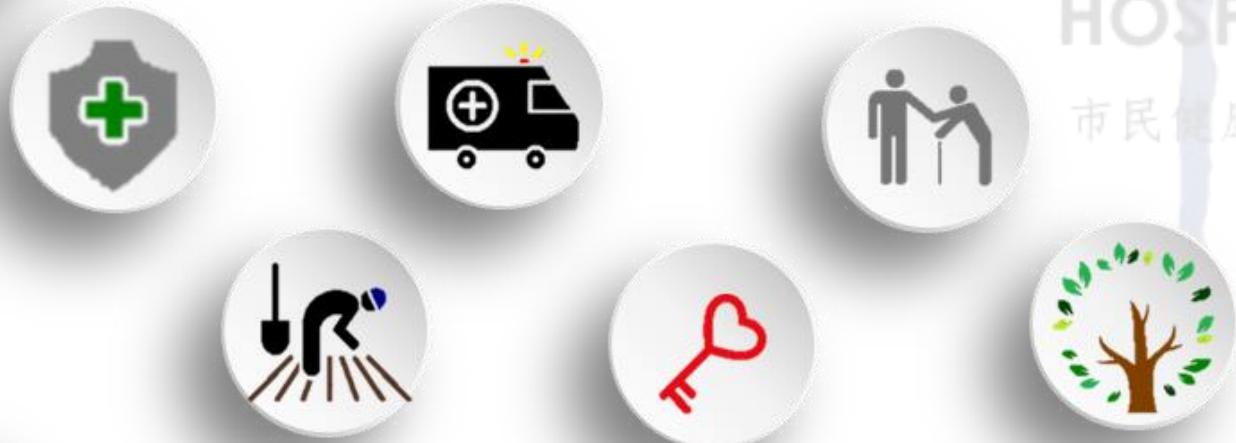


108  
年度

臺北市立聯合醫院

TAIPEI CITY  
HOSPITAL

市民健康 追求



# 臺北市立聯合醫院和平婦幼院區 108年策略地圖及平衡計分卡

# 承接臺北市立聯合醫院108年 使命、願景、定位及核心價值

持續朝社區型醫院經營發展

使命

照顧市民健康、守護弱勢族群

追求卓越 全人照顧

願景

成為亞洲第一的社區型醫院

定位

醫養結合的領航者

核心價值

正直誠信、團隊合作  
創新卓越、開放共享  
關懷當責、同理謙卑

# 北市聯醫108年策略地圖

【使命】  
照顧市民健康  
守護弱勢族群

【願景】  
成為亞洲第一的  
社區型醫院

【定位】  
醫養結合的領航者

【核心價值】  
正直誠信、團隊合作、創新卓越  
開放共享、關懷當責、同理謙卑

策略主題	P-強化病人安全	E-優化急重症救護	T-推廣貼心醫療	C-深耕社區服務	L-完善長照安寧	M-追求卓越經營
財務構面 F	PF1確保經營效能	EF1確保經營效能 EF2提升競爭優勢	TF1確保經營效能 TF2提升競爭優勢	CF1提升競爭優勢	LF1確保經營效能 LF2提升競爭優勢	MF1確保經營效能 MF2提升競爭優勢
顧客構面 C	PC1精進醫病友善關係 PC2降低就醫風險	EC1提供高品質急重症照護	TC1提升病人正向體驗	CC1增進民眾接受度 CC2確保社區價值認同	LC1建構開放共享醫養結合的全人照護 LC2強化病人自主醫療觀念	MC1擴大照護量能 MC2營造幸福職場 MC3提升社會認同
流程構面 P	PP1促進有效溝通 PP2強化風險管理建構安全環境	EP1強化急重症病人溝通 EP2強化急重症核心照護能力 EP3精進急重症資源橫向整合	TP1擴增無縫接軌照護 TP2提供有感照護 TP3推動智慧醫療	CP1建構多元社區整合照護模式 CP2擴展參與精進服務效益	LP1擴展長照照護網絡 LP2強化從生到死的全照護	MP1精進管理效能 MP2發展價值醫療
學習成長構面 L	PL1厚植人力資源 PL2追求人文創新， 重塑組織文化 PL3加速運用資訊科技	EL1厚植人力資源 EL2追求人文創新， 重塑組織文化 EL3加速運用資訊科技	TL1厚植人力資源 TL2追求人文創新， 重塑組織文化 TL3加速運用資訊科技	CL1厚植人力資源 CL2追求人文創新， 重塑組織文化 CL3加速運用資訊科技	LL1厚植人力資源 LL2追求人文創新， 重塑組織文化 LL3加速運用資訊科技	ML1厚植人力資源 ML2追求人文創新， 重塑組織文化 ML3加速運用資訊科技
主責人	翁林仲副總院長	璩大成副總院長	許家禎副總院長	璩大成副總院長	翁林仲副總院長	黃遵誠副總院長

註：紅字為增修處

# 和平婦幼院區108年策略地圖

【使命】  
照顧市民健康  
守護弱勢族群

【願景】  
成為亞洲第一的社區型醫院

【定位】  
醫養結合的領航者

【核心價值】  
正直誠信、團隊合作、創新卓越  
開放共享、關懷當責、同理謙卑

策略主題	P-強化病人安全	E-優化急重症救護	T-推廣貼心醫療	C-深耕社區服務	L-完善長照安寧	M-追求卓越經營
財務構面 F	PF1確保經營效能	EF1確保經營效能	TF1確保經營效能 TF2有效控制成本	CF1確保經營效能 CF2有效控制成本	LF1確保經營效能 LF2有效控制成本	MF1確保經營效能 MF2有效控制成本
顧客構面 C	PC1降低疫病威脅 PC2精進醫病友善關係	EC1提供高品質急重症 照護 EC2擴大急重症照護量 能	TC1成為六心級醫院	CC1增加民眾信賴 感	LC1建構介入生活守 護生命優質口碑	MC1擴大照護量能
內部 流程 構面 P	PP1促進有效溝通 PP2建構傳染病防 治應變醫院暨安全 環境	EP1強化急重症病人溝 通 EP2強化急重症照護能 力 EP3精進急重症資源橫 向整合	TP1擴增無縫接軌服 務 TP2提供有感服務 TP3推動精實醫療與 智慧醫療	CP1擴增居家醫療 整合照護特色 CP2提供社區加值照 護 CP3精進服務效益	LP1擴展長照及安寧 照護網絡 LP2強化從生到死的 五全照護	MP1推動價值醫療 MP2精進行政管理 效能 MP3發展院區特色 MP4院區亮點整合
學習 成長 構面 L	PL1厚植人力資源 PL2追求人文創新， 重塑組織文化	EL1厚植人力資源 EL2追求人文創新，重 塑組織文化	TL1厚植人力資源 TL2追求人文創新， 重塑組織文化	CL1厚植人力資源 CL2追求人文創新， 重塑組織文化 CL3精進照護技能	LL1厚植人力資源 LL2追求人文創新， 重塑組織文化 LL3精進照護技能	ML1厚植人力資源 ML2追求人文創新， 重塑組織文化

註：紅字為增修處；灰字為刪除

# 107-108年平衡計分卡增修結果

策略主題	策略目標		KPI		行動方案	
	107年	108年	107年	108年	107年	108年
強化病人安全	4	3(-1)	4	6(+2)	4	6(+2)
優化急重症救護	4	5(+1)	5	5	2	4(+2)
推廣貼心醫療	4	3(-1)	5	4(-1)	4	3(-1)
深耕社區服務	3	4(+1)	4	5(+1)	4	3(-1)
完善長照安寧	3	2(-1)	3	2(-1)	3	2(-1)
追求卓越經營	4	3(-1)	6	5(-1)	5	1(-4)
六大主題共用 (學習及財務構面)	5	5	5	5	3	3
總計	27	25(-2)	32	32	25	22(-3)

# 108年強化病人安全策略地圖

構面	策略地圖/策略目標	關鍵成功因素	關鍵指標	行動計畫
財務	<p>PF1確保經營效能</p>	PF1創造認同口碑	PF1.1 提高每年醫療收入(折讓後)	PF1.1.1營運計畫
顧客	<p>PC1降低疫病威脅</p>	PC1.健康識能提升	PC1.1群聚感染事件	PC1.1.1新興傳染病應變計畫
內部流程	<p>PP1促進有效溝通</p> <p>PP2建構傳染病防治應變醫院暨安全環境</p>	PP1.醫病溝通與決策分享常規化 PP2.病人及家屬共同參與決策	PP1.1家庭會議次數與住院人次比 PP1.2出備跨團隊個案討論次數 PP1.3SDM使用主題項目數 PP2.1來院民眾公費流感接種率 PP2.2延長線使用減少率	PP1.1.1營造溝通關懷文化方案計畫 PP1.2.1出院準備服務精進計畫 PP1.3.1病人安全計畫 PP2.1.1新興傳染病應變計畫 PP2.2.1用電安全管理辦法
學習成長	<p>PL1厚植人力資源</p> <p>PL2追求人文創新，重塑組織文化</p>	PL1.具磁吸及留任人力的幸福職場 PL2.共識人文要素，中階主管承上啟下	PL1.1員工離職率 PL2.1醫師類學術發表率	PL1.1.1營運計畫 PL2.1.1醫教會計畫

# 108年優化急重症救護策略地圖

構面	策略地圖/策略目標	關鍵成功因素	關鍵指標	行動計畫
財務	<p>EF1確保經營效能</p>	EF1.開源節流	EF1.1提高每年醫療收入(折讓後)	EF1.1.1營運計畫
顧客	<p>EC1提供高品質急重症照護 EC2擴大急重症照護量能</p>	EC1、EC2.精進急重症照護品質	EC1.1急診病人簽署DNR人數 EC2.1檢傷1-3級急診轉入病房〈8小時比率	EC1.1.1、EC2.1.1緊急醫療部四年躍進計畫(依院本部規畫辦理)
內部流程	<p>EP1強化急重症病人溝通 EP2強化急重症照護能力 EP3精進急重症資源橫向整合</p>	EP1.高品質醫病溝通 EP2.提升急重症照護專業素養 EP3強化跨院區資訊連結及團隊資源整合	EP1.1ICU病人溝通會議比率 EP2.1大量傷患模擬演練次數 EP3.1急診跨院區轉院人數(和平轉出聯醫其他院區)	EP1.1.1緊急醫療部四年躍進計畫 EP2.1.1大量傷患處置計畫 EP3.1.1緊急醫療部四年躍進計畫(含急診及重症醫學科)
學習成長	<p>EL1厚植人力資源 EL2追求人文創新，重塑組織文化</p>	EL1.具磁吸及留任人力的幸福職場 EL2.加強人員照護技能及健康識能	EL1.1員工離職率 EL2.1醫師類學術發表率	EL1.1.1營運計畫 EL2.1.1醫教會計畫

# 108年推廣貼心醫療策略地圖

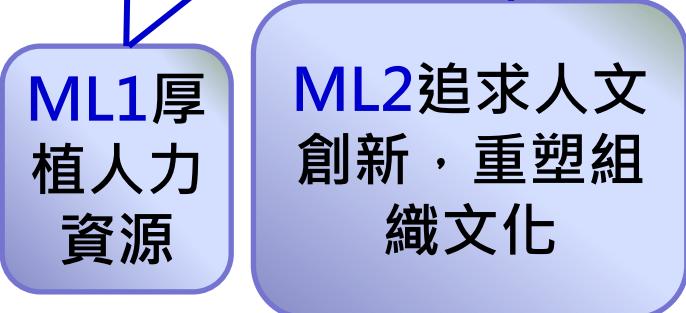
構面	策略地圖/策略目標	關鍵成功因素	關鍵指標	行動計畫
財務	<p>TF1確保經營效能</p> <p>TF2有效控制成本</p> <p>TC1成為六心級醫院</p>	<p>TF1.收入增加</p> <p>TF2.價值醫療</p>	<p>TF1.1提高每年醫療收入(折讓後)</p> <p>TF2.1控制每年業務成本與費用(不含獎勵金)支出成長</p>	<p>TF1.1.1、TF2.1.1營運計畫</p>
顧客	<p>TP1擴增無縫接軌服務</p> <p>TP2提供有感服務</p> <p>TC1成為六心級醫院</p>	<p>TC1.提供民眾便利且高品質之加值服務</p>	<p>TC1.1病人滿意度(門急诊)</p> <p>TC1.2降低病人陳情案件數</p>	<p>TC1.1.1、1.2.1精進服務品質計畫</p>
內部流程	<p>TL1厚植人力資源</p> <p>TL2追求人文創新，重塑組織文化</p> <p>TP1擴增無縫接軌服務</p> <p>TP2提供有感服務</p>	<p>TP1.加強醫病溝通</p> <p>TP2.增加有感照護措施</p>	<p>TP1.1出備出院14天內因同一疾病再入院率</p> <p>TP2.1創新感動措施件數</p>	<p>TP1.1.1提升政府服務品質實施計畫</p> <p>TP2.1.1感動服務競賽活動計畫</p>
學習成長	<p>TL1厚植人力資源</p> <p>TL2追求人文創新，重塑組織文化</p>	<p>TL1.具磁吸及留任人力的幸福職場</p> <p>TL2.加強人員照護技能及健康識能</p>	<p>TL1.1員工離職率</p> <p>TL2.1醫師類學術發表率</p>	<p>TL1.1.1營運計畫</p> <p>TL2.1.1醫教會計畫</p>

# 108年深耕社區服務策略地圖

構面	策略地圖/策略目標	關鍵成功因素	關鍵指標	行動計畫
財務	<p>CF1確保經營效能 CF2有效控制成本</p>	CF1.盈餘增加 CF2.創造社會價值	CF1.1提高每年醫療收入(折讓後) CF2.1控制每年業務成本與費用(不含獎勵金)支出成長	CF1.1.1、CF2.1.1營運計畫
顧客	<p>CC1增加民眾信賴感</p>	CC1.強化社區整合計畫	CC1.1居家醫療照護人數	CC1.1.1藍鵲送愛-提供以居家為中心的整合照護計畫
內部流程	<p>CP1擴增居家醫療整合照護特色 CP2提供社區加值照護 CP3精進服務效益</p>	CP1.發展跨領域社區照護特色 CP2.提供便民加值服務 CP3.精進服務效益	CP1.1參與家庭責任醫師之診所醫師出訪人數 CP2.1社區整合醫療據點數 CP3.1社區照護關懷服務場次 CP3.2出備轉銜居家醫療人數	CP1.1.1臺北市家庭責任醫師照護整合計畫 CP2.1.1、CP3.1.1、CP3.2.1社區整合照護計畫
學習成長	<p>CL1厚植人力資源 CL2追求人文創新，重塑組織文化 CL3精進照護技能</p>	CL1.具磁吸及留任人力的幸福職場 CL2、CL3.加強人員照護技能及健康識能	CL1.1員工離職率 CL2.1醫師類學術發表率 CL3.1安寧專業完訓人數	CL1.1.1營運計畫 CL2.1.1醫教會計畫 CL3.1.1社區安寧教育訓練計畫



# 108年追求卓越經營策略地圖

構面	策略地圖/策略目標	關鍵成功因素	關鍵指標	行動計畫
財務	 <p>MF1確保經營效能</p> <p>MF2有效控制成本</p>	<p>MF1.收入增加</p> <p>MF2.價值醫療</p>	<p>MF1.1提高每年醫療收入(折讓後)</p> <p>MF2.1控制每年業務成本與費用(不含獎勵金)支出成長</p>	<p>MF1.1.1、MF2.1.1營運計畫</p>
顧客	 <p>MC1擴大服務量能</p>	<p>MC1.社區醫療整合及落實分級醫療</p> <p>MC2.提升整體服務品質</p>	<p>MC1.1<b>住院服務量</b></p> <p>MC1.2亮點計畫執行件數</p>	<p>MC1.1.1、MC2.1.1營運計畫</p>
內部流程	 <p>MP1推動價值醫療</p> <p>MP2精進管理效能</p>	<p>MP1.<b>減少低價值醫療項目數</b></p> <p>MP2.落實流程管控及檢討</p>	<p>MP1.1獲獎情形</p> <p>MP1.2<b>減少低價值醫療項目數</b></p> <p>MP2.1精進管理效能件數</p>	<p>MP1.1.1、MP1.2.1、MP2.1.1營運計畫</p>
學習成長	 <p>ML1厚植人力資源</p> <p>ML2追求人文創新，重塑組織文化</p>	<p>ML1.具磁吸及留任人力的幸福職場</p> <p>ML2.加強人員照護技能</p>	<p>ML1.1<b>員工離職率</b></p> <p>ML2.1<b>醫師類學術發表率</b></p>	<p>ML1.1.1營運計畫</p> <p>ML2.1.1醫教會計畫</p>

感謝聆聽  
敬請指導