

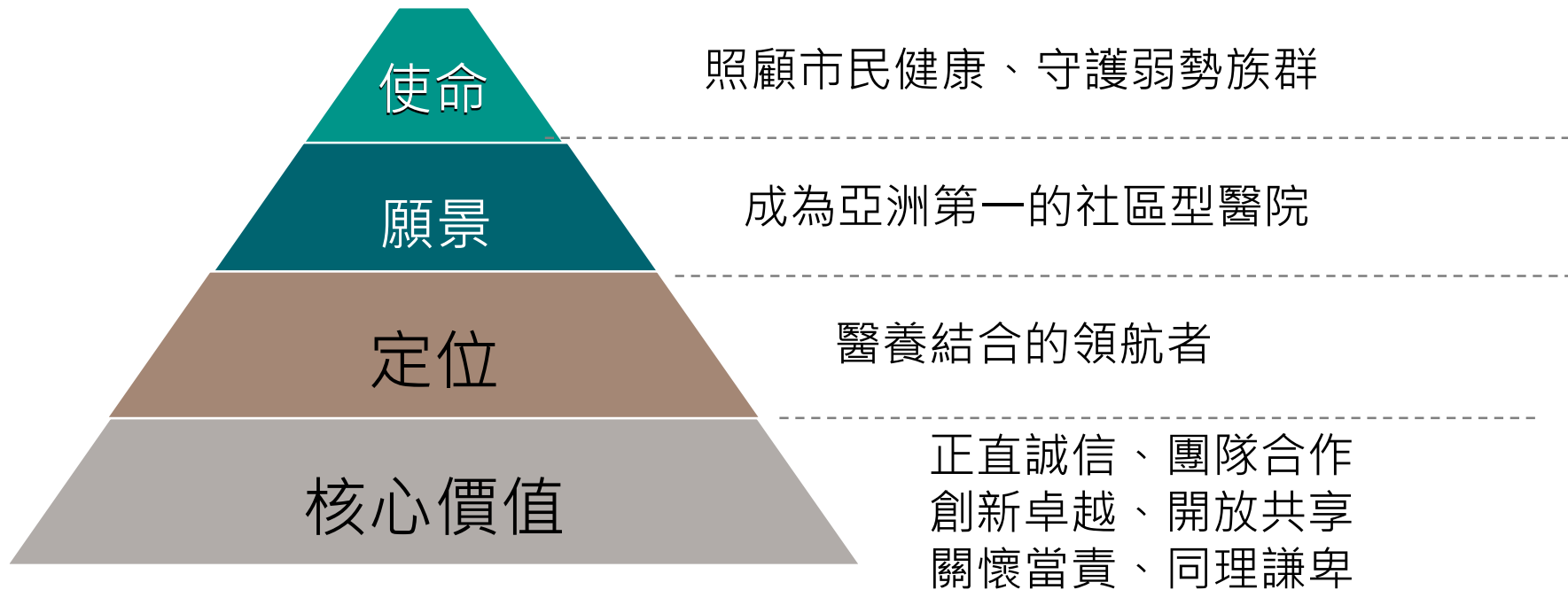


111年平衡計分卡



111年度北市聯醫 使命、願景、定位及核心價值

持續朝社區型醫院經營發展



和平婦幼院區111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	C-優化醫療照護	P-善盡公衛責任	M-強化經營管理
財務構面 F	CF1 確保經營效能	PF1 確保經營效能	MF1 確保經營效能
顧客構面 C	CC1 降低疫病威脅 CC2 優化顧客體驗 CC3 擴大急重症照護量能	PC1 全人全程參與的整合照護 PC2 強化弱勢關懷	MC1 提升病人信任 MC2 提升社會認同
流程構面 P	CP1 促進有效溝通 CP2 落實價值醫療	PP1 優化失能失智照護	MP1 整合資源有效運用
學習成長構面 L	CL1 厚植人力資源	CL1 厚植人力資源	CL1 厚植人力資源

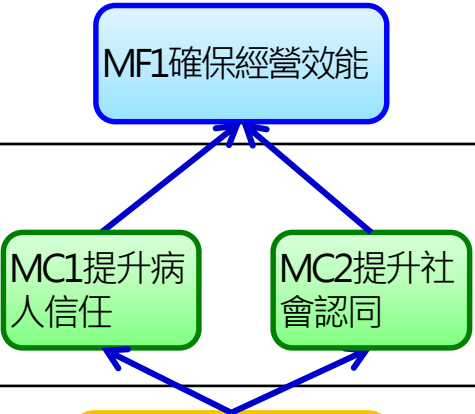
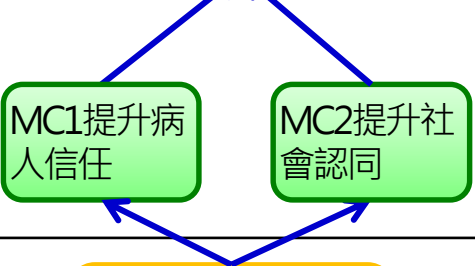
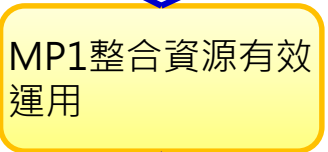

111年優化醫療照護策略地圖

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	CF1確保經營效能	CF1.維持合理利潤	CF1.1獎前賸餘達成率 CF1.2醫療收入達成率	CF1.1.1即時監測及滾動式對策精進計畫
顧客	<p>CC1降低疫病威脅 CC2優化顧客體驗 CC3擴大急重症照護量能</p>	CC1.全方位的醫品文化 CC2.民眾正向經驗 CC3.民眾正向經驗	CC1.1降低群聚感染事件 CC2.1出院30天內因同一疾病再入院率 CC2.2出院病人淨推薦值(NPS) CC3.1大量傷患模擬演練	CC1.1.1新興傳染病應變計畫 CC2.1.1醫療品質提升及病人安全計畫 CC2.2.1精進服務品質計畫 CC3.1.1大量傷患處置計畫
內部流程	<p>CP1促進有效溝通 CP2落實價值醫療</p>	CP1.高品質醫病溝通 CP2.持續改善並推動價值醫療	CP1.1電腦版家庭溝通會議佔家庭溝通會議比率 CP2.1老人多重用藥整合率	CP1.1.1電腦版家庭溝通會議使用推動計畫 CP2.1.1用藥安全管理計畫
學習成長	<p>CL1厚植人力資源</p>	CL1.具磁吸及留任人力的幸福職場	CL1.1三年以上員工在職比率	CL1.1.1營運計畫

111年善盡公衛責任策略地圖

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.維持合理利潤	PF1.1獎前賸餘達成率 PF1.2醫療收入達成率	PF1.1.1即時監測及滾動式對策精進計畫
顧客	<p>PC1全人全程參與的整合照護 PC2強化弱勢關懷</p>	PC1建立完善居家安寧長照服務團隊 PC2民眾賦權社區賦能	PC1.1安寧居家於居家醫療之佔率 PC1.2主治醫師為居家安寧個案開立死診的比率 PC2.1失智家戶服務比率(個案與家庭照顧者)	PC1.1.1居家醫療照護整合計畫 PC2.1.1失智整合照護計畫
內部流程	<p>PP1優化失能失智照護</p>	PP1.提供全程照護 PP2.提供便民加值服務 PP3.建立完善社區輔助系統、完善失智團隊	PP1.1醫養初篩評估人數 (A)經醫養初篩有居家醫療需求收案率(40%) (B)經醫養初篩有長照需求轉介照管中心比率(60%) PP1.2輕度失智預立醫療照護諮商ACP人次數	PP1.1.1社區整合照護畫 PP1.2.1失智症照護計畫
學習成長	<p>CL1厚植人力資源</p>	PL1.具磁吸及留任人力的幸福職場	PL1.1三年以上員工在職比率	PL1.1.1營運計畫

111年強化經營管理策略地圖

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>	MF1.維持合理利潤	MF1.1獎前賸餘達成率 MF1.2醫療收入達成率	MF1.1.1、MF1.2.1即時監測及滾動式對策精進計畫
顧客	 <p>MC1提升病人信任 MC2提升社會認同</p>	MC1提升內部顧客滿意度 MC2.提升整體服務品質	MC1.1初診病人成長率(不含疫苗接種、PCR、快篩採檢) MC2.1分級醫療轉診率	MC1.1.1、1.2.1轉診計畫
內部流程	 <p>MP1整合資源有效運用</p>	MP1.整合資源有效運用	MP1.1重大節流政策達成率 MP1.2重大儀器服務人次達成率(500萬)	MP1.1.1重大節流政策計畫 MP2.2.1重大儀器投資效益計畫
學習成長	 <p>ML1厚植人力資源</p>	ML1.具磁吸及留任人力的幸福職場	ML1.1三年以上員工在職比率	ML1.1.1員工留任計畫



謝謝您的聆聽！

