

107
年度



聯合
臺北市立
醫院

TAIPEI CITY
HOSPITAL

市民健康 追求



和平婦幼院區策略地圖

臺北市立聯合醫院

使命、願景、定位及核心價值

持續朝社區型醫院經營發展



註：依研考會107年4月30日北市研計字第1073010468號函辦理，核心價值承接府級增修 2

臺北市立聯合醫院107年策略地圖

【使命】

照顧市民健康
守護弱勢族群

【願景】

成為社區醫療的領航者

【定位】

全國最**受信賴**的社區型醫院

【核心價值】

正直誠信、團隊合作、創新卓越
開放共享、謙卑當責、全人關懷

| 策略主題 | P-強化病人安全 | C-深耕社區服務 | E-優化急重症救護 | T-推廣貼心醫療 | 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 PC1精進醫病 友善 關係 PC2降低疫病威脅 | CF1確保經營效能 CF2提升競爭優勢 CF3有效運用資源 CC1增進民眾 信賴感 | EF1確保經營效能 EF2提升競爭優勢 EC1提供高品質急重症照護(含生命末期照護) EC2擴大急重症 照護量能 | TF1確保經營效能 TF2提升競爭優勢 TF3有效運用資源 TC1提升病人滿意度 | LF1確保經營效能 LF2提升競爭優勢 LF3有效運用資源 LC1 建構介入生活守護 生命優質 口碑 | MF1確保經營效能 MF2提升競爭優勢 MC1擴大照護量能 MC2營造 幸福職場 |
| 顧客構面 C | PP1促進有效溝通 PP2強化風險管理 建構安全環境 | CP1擴展居家醫療整合照護特色 CP2提供社區加值服務 CP3 確保價值專屬 | EP1加強急重症病人溝通 EP2強化急重症核心照護能力 EP3精進雙向轉診流程 | TP1擴增無縫接軌服務 TP2 提供有感照護 TP3推動精實醫療與智慧醫療 | 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發展院區特色 MP2亮點橫向整合 MP3精進行政管理效能 MP4因應法規變遷 |
| 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 | 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 | 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 | 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 | 璩大成副總院長 | 李光申副總院長 | 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107年策略地圖

【使命】

照顧市民健康
守護弱勢族群

【願景】

成為社區醫療的領航者

【定位】

全國最受信賴的社區型醫院

【核心價值】

正直誠信、團隊合作、創新卓越
開放共享、謙卑當責、全人關懷

| 策略 主題 | P-強化病人安全 | C-深耕社區服務 | E-優化急重症救護 | T-推廣貼心醫療 | 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 CF1確保經營效能 CF2有效控制成本 | CF1確保經營效能 CF2有效控制成本 | EF1確保經營效能 | TF1確保經營效能 TF2有效控制成本 | LF1確保經營效能 LF3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精進醫病友善關係 PC2降低疫病威脅 | CC1增加民眾信賴感 | 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 | LC1建構介入生活守護生命優值口碑 | MC1擴大照護量能 MC2促進良善的醫病關係 |
| 內部 流程 構面 P | PP1促進有效溝通 PC2建構傳染病防治 醫療網應變醫院安全環境 | CP1擴展居家醫療整合照護特色 CP2提供社區加值照護 | EP1強化急重症病人溝通 EP2強化急重症緊急應變能力 | TP1擴增無縫接軌照護 TP2提供有感服務 TP3推動精實醫療與智慧醫療 | 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發展院區特色 MP2院區亮點整合 MP3精進行政管理效能 |
| 學習 與成長 構面 L | PL1厚植人力資源 PL2追求人文創新，重塑組織文化 | CL1厚植人力資源 CL2追求人文創新，重塑組織文化 CL3加強長期失智照護技能 | 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 | LL1厚植人力資源 LL2追求人文創新，重塑組織文化 LL3加強長期失智照護技能 | ML1厚植人力資源 ML2追求人文創新，重塑組織文化 ML3加強長期失智照護技能 |

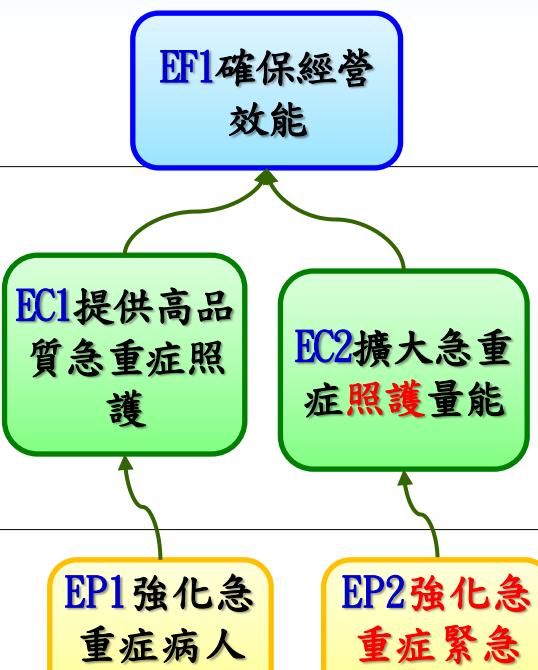
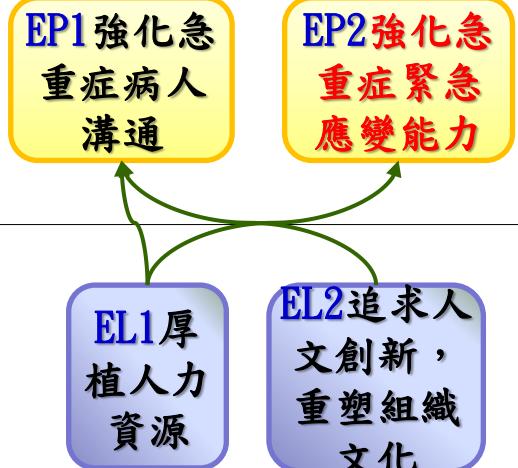
107年強化病人安全策略地圖

| 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 | EF1確保經營效能 | 1.預算落實執行 | PF1.1折讓後醫收成長率 | PF1.1.1營運計畫 |
| 顧客 | PC1精進醫病友善關係 PC2降低疫病威脅 | 1.降低醫療爭議 2.避免院內感染危機事件 | PP1.1醫療爭議件數減少比率 PP2.1群聚感染事件 | PC1.1.1提升醫病溝通質量促進方案 PC2.1.1新興傳染病應變計畫 |
| 流程 | PP1促進有效溝通 PP2建構傳染病防治應變醫院安全環境 | 1.醫病溝通常規化 2.醫療團隊間有效溝通 3.病人及家屬共同參與決策 4.避免院內感染風險 | PP1.1家庭會議次數與住院人次比 PP2.1流感注射期間(來院民眾接種疫苗人數/符合接種疫苗人數) | PP1.1.1營造溝通關懷文化方案 PP1.1.2醫療品質提升及病人安全計畫 PP2.1.1新興傳染病應變計畫 |
| 學習成長 | PL1厚植人力資源 PL2追求人文創新，重塑組織文化 | 1.營造幸福職場 2.加強人員訓練識能 3.鼓勵同仁參與課程 | PL1.1臨床人力新進數高於離職數 PL2.1各類人員教育訓練必要學分達成率 PL3.1辦理長期照護及失智症專業人員訓練課程 | PL1.1.1營運計畫 PL2.1.1醫教會計畫 PL3.1.1安寧教育訓練計畫、失智症社區整合性照護模式計畫 |

107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 | CF1確保經營效能 CF2有效控制成本 | 1.提升加值照護 2.培養忠誠病人 3.關懷弱勢族群 4.落實預算執行 | CF1.1折讓後醫收成長率 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 | CC1增加民眾信賴感 | 1.強化社區整合計畫 2.提供加值服務 | CC1.1居家醫療照護人數(西醫、牙醫、精神科) CC1.2家庭責任醫師照護服務累計收案數 | CC1.1.1藍鵲送愛-提供以居家為中心的整合照護計畫 CC2.1.1臺北市家庭責任醫師照護整合計畫 |
| 流程 | CP1擴展居家整合特色 CP2提供社區加值照護 | 1.發展社區照護特色 2.提供便民加值服務 | CP1.1有出訪診所醫師數 CP2.1社區加值服務人次 | CP1.1.1臺北市家庭責任醫師照護整合計畫 CP2.1.1政府補助款公衛專案計畫 |
| 學習成長 | 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 | 1.營造幸福職場 2.加強人員訓練識能 3.鼓勵同仁參與課程 | CL1.1臨床人力新進數高於離職數 CL2.1各類人員教育訓練必要學分達成率 CL3.1長期照護及安寧專業完訓人數 | CL1.1.1營運計畫 CL2.1.1醫教會計畫 CL3.1.1長期照護發展計畫、社區安寧教育訓練計畫 |

107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 | EF1 確保經營效能 | 1.提升加值照護 2.落實預算執行 | EF1.1 折讓後醫收成長率 | EF1.1.1、EF2.1.1營運計畫 |
| 顧客 |  EC1 提供高品質急重症照護 EC2 擴大急重症照護量能 | 1.推廣民眾生命末期照護識能 2.提升急診品質 | 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 EC2.2 降低急重症病家陳情比率 | EC1.1.1緊急醫療部四年躍進計畫(依院本部規畫辦理) EC2.1.1緊急醫療部四年躍進計畫(依院本部規畫辦理) |
| 流程 |  EP1 強化急重症病人溝通 EP2 強化急重症緊急應變能力 | 1.培養溝通文化 2.強化急重症醫療能力 | EP1.1 ICU病人溝通會議比率 EP2.1 大量傷患模擬演練次數 | 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 |
| 學習成長 |  EL1 厚植人力資源 EL2 追求人文創新，重塑組織文化 | 1.營造幸福職場 2.加強人員訓練識能 3.鼓勵同仁參與課程 | EL1.1 臨床人力新進數高於離職數 EL2.1 各類人員教育訓練必要學分達成率 EL3.1 長期照護及安寧專業完訓人數 | EL1.1.1營運計畫 EL2.1.1醫教會計畫 EL3.1.1長期照護發展計畫、社區安寧教育訓練計畫 |

107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> | <ol style="list-style-type: none"> 提升加值照護 培養忠誠病人 關懷弱勢族群 落實預算執行 | TF1.1 折讓後醫收成長率 TF2.1 控制每年業務成本與費用(不含獎勵金)支出成長 | TF1.1.1 營運計畫 TF2.1.1 營運計畫 |
| 顧客 | <p>TC1 成為六心級醫院</p> | <ol style="list-style-type: none"> 提升整體服務品質 提供高品質之加值服務 | TC1.1 提升病人滿意度(門急住) TC1.2 降低病人陳情比率 | TC1.1.1 精進服務品質計畫 TC1.2.1 精進服務品質計畫 |
| 流程 | <p>TP1 擴增無縫接軌照護</p> <p>TP2 提供有感服務</p> <p>TP3 推動精實醫療與智慧醫療</p> | <ol style="list-style-type: none"> 落實流程管控及檢討 提供加值照護模式 | TP1.1 出院14天內因同一疾病再入院率 TP2.1 創新感動措施件數 TP3.1 推動精實醫療件數 | TP1.1.1 提升政府服務品質實施計畫 TP2.1.1 感動服務計畫 TP3.1.1 精實醫療推動計畫 |
| 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> | <ol style="list-style-type: none"> 營造幸福職場 加強人員訓練識能 鼓勵同仁參與課程 | TL1.1 臨床人力新進數高於離職數 TL2.1 各類人員教育訓練必要學分達成率 | TL1.1.1 營運計畫 TL2.1.1 醫教會計畫 |

107年完善長照安寧策略地圖

| 構面 | 策略地圖/策略目標 | 關鍵成功因素 | 關鍵指標 | 行動方案 |
|------|--|--|--|---|
| 財務 | <p>LF1 確保經營效能</p> <p>LF2 爭取外部計畫補助</p> <p>LC1 建構介入生活守護生命優值口碑</p> | <ol style="list-style-type: none"> 提升加值照護 培養忠誠病人 關懷弱勢族群 落實預算執行 | <p>LF1.1 折讓後醫收成長率 LF2.1 控制每年業務成本與費用(不含獎勵金)支出成長</p> | <p>LF1.1.1、LF2.1.1營運計畫 LF2.1.1失智共照中心計畫</p> |
| 顧客 | <p>LC1 建構介入生活守護生命優值口碑</p> | <ol style="list-style-type: none"> 提便便利的失智照護資源 提升安寧照護品質 | <p>LC1.1 居家安寧服務與安寧緩和收案數</p> | <p>LC1.1.1失智症照護計畫 LC1.2.1社區安寧推動計畫</p> |
| 內部流程 | <p>LP1 擴展長照及安寧照護網絡</p> <p>LP2 強化從生到死的五全照護</p> | <ol style="list-style-type: none"> 加強跨域整合流程 加強連續性照護 | <p>LP1.1 出院準備銜接長照人數 LP2.1.1 S1到S3轉銜人數</p> | <p>LP1.1.1出院準備服務精進計畫 LP2.1.1出院準備服務精進計畫</p> |
| 學習成長 | <p>LL1 厚植人力資源</p> <p>LL2 追求人文創新, 重塑組織文化</p> <p>LL3 精進照護技能</p> | <ol style="list-style-type: none"> 營造幸福職場 加強人員訓練識能 鼓勵同仁參與課程 | <p>LL1.1 臨床人力新進數高於離職數 LL2.1 各類人員教育訓練必要學分達成率 LL3.1 長期照護及安寧專業完訓人數</p> | <p>LL1.1.1營運計畫 LL2.1.1醫教會計畫 LL3.1.1長期照護發展計畫、社區安寧教育訓練計畫</p> |

107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> | <ul style="list-style-type: none"> 1.提升加值照護 2.培養忠誠病人 3.關懷弱勢族群 | MF1.1 折讓後醫收成長率 MF2.1 控制每年業務成本與費用(不含獎勵金)支出成長 | MF1.1.1 營運計畫 MF2.1.1 營運計畫 |
| 顧客 | <p>MC1 擴大服務量能</p> <p>MC2 促進良善的醫病關係</p> | <ul style="list-style-type: none"> 1.提升整體服務品質 | MC1.1 門診服務量成長率 MC2.1 亮點計畫執行數 | MC1.1.1 營運計畫 MC2.1.1 政府補助款公衛專案計畫 |
| 內部流程 | <p>MP1 發展院區特色</p> <p>MP2 院區亮點整合</p> <p>MP3 精進行政管理效能</p> | <ul style="list-style-type: none"> 1.跨科室協力整合 2.提供創新特色 | MP1.1 乳癌病友參與復健活動人次 MP1.2 國有土地申撥 MP2.1 獲獎情形 MP3.1 精進行政管理效能件數 | MP1.1.1 政府補助款公衛專案計畫 MP2.1.1 營運計畫 MP3.1.1 營運計畫 |
| 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>ML3 精進照護技能</p> | <ul style="list-style-type: none"> 1.營造幸福職場 2.加強人員訓練識能 3.鼓勵同仁參與課程 | ML1.1 臨床人力新進數高於離職數 ML2.1 各類人員教育訓練必要學分達成率 ML3.1 長期照護及安寧專業完訓人數 | ML1.1.1 營運計畫 ML2.1.1 醫教會計畫 ML3.1.1 長期照護發展計畫、社區安寧教育訓練計畫 |

成為社區醫療的領航者

強化
病人安全

深耕
社區服務

完善
長照安寧

優化
急重症救護

推廣
貼心醫療

追求
卓越經營

