

107
年度

臺北市立

聯合

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



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	CF1 確保經營效能 CF2 提升競爭優勢 CF3 有效運用資源	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 TF3 有效運用資源	LF1 確保經營效能 LF2 提升競爭優勢 LF3 有效運用資源	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 降低疫病威脅	CC1 增進民眾信賴感	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	TC1 提升病人滿意度	LC1 建構介入生活守護生命優質口碑	MC1 擴大照護量能 MC2 營造幸福職場
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	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	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	 <p>EF1確保經營效能</p>	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	 <p>PC1精進醫病友善關係</p> <p>PC2降低疫病威脅</p>	1.降低醫療爭議 2.避免院內感染危機事件	PF1.1 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	 <p>PP1促進有效溝通</p> <p>PP2建構傳染病防治應變醫院安全環境</p>	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	 <p>PL1厚植人力資源</p> <p>PL2追求人文創新，重塑組織文化</p>	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

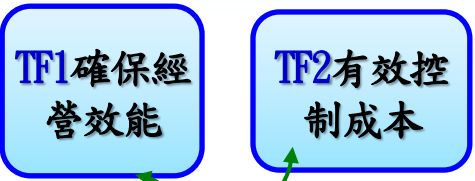
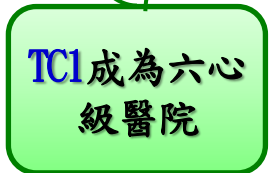


107年深耕社區服務策略地圖

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	<div>CF1確保經營效能</div> <div>CF2有效控制成本</div>	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	<div>CC1增加民眾信賴感</div>	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	<div>CP1擴展居家整合醫療照護特色</div> <div>CP2提供社區加值照護</div>	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	<div>CL1厚植人力資源</div> <div>CL2追求人文創新，重塑組織文化</div> <div>CL3精進照護技能</div>	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	 <p>EF1確保經營效能</p>	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	 <p>EC1提供高品質急重症照護 EC2擴大急重症照護量能</p>	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	 <p>EP1強化急重症病人溝通 EP2強化急重症緊急應變能力</p>	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	 <p>EL1厚植人力資源 EL2追求人文創新，重塑組織文化</p>	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>	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	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營運計畫 TF2.1營運計畫
顧客	 <p>TC1成為六心級醫院</p>	1.提升整體服務品質 2.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精進服務品質計畫 TC1.2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>	1.落實流程管控及檢討 2.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提升政府服務品質實施計畫 TP2.1感動服務計畫 TP3.1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>	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	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>	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	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	LF1.1.1 營運計畫 LF2.1.1 失智共照中心計畫
顧客	<p>LC1 建構介入生活守護生命優值口碑</p> <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>	1. 提便便利的失智照護資源 2. 提升安寧照護品質	LC1.1 居家安寧服務與安寧緩和收案數	LC1.1.1 失智症照護計畫 LC1.2.1 社區安寧推動計畫
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> <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>	1. 加強跨域整合流程 2. 加強連續性照護	LP1.1 出院準備銜接長照人數 LP2.1 S1到S3轉銜人數	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
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> <p>LL1.1 營運計畫</p> <p>LL2.1 醫教會計畫</p> <p>LL3.1.1 長期照護發展計畫、社區安寧教育訓練計畫</p>	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	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	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

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>	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>	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>	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>	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

